



HAL
open science

Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : des trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes

Marie Lanzaro

► To cite this version:

Marie Lanzaro. Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : des trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes. Architecture, aménagement de l'espace. Université Paris-Est, 2014. Français. NNT : 2014PEST1026 . tel-01071536

HAL Id: tel-01071536

<https://theses.hal.science/tel-01071536>

Submitted on 6 Oct 2014

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.



UNIVERSITÉ
— PARIS-EST



Ecole Doctorale « Ville, Transport et Territoires »

Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France
Des trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes

TOME 1

Thèse pour l'obtention du doctorat en URBANISME,
AMENAGEMENT et POLITIQUES URBAINES

Présentée par Marie LANZARO

Sous la direction de Jean-Claude DRIANT

Soutenue publiquement le 04 Avril 2014 devant un jury composé de :

M. Jean-Yves AUTHIER, Professeur à l'Université de Lyon II, UMR Max Weber –
Rapporteur.

M. Jean-Claude DRIANT, Professeur à l'Université Paris Est Créteil, Lab'Urba – *Directeur
de thèse.*

Mme Férial DROSSO, Professeure émérite, Université Paris Est Créteil, Lab'Urba –
Examinateur.

Mme Maryse MARPSAT, Administrateur de l'INSEE – *Examinateur.*

M. Numa MURARD, Professeur émérite, Université Paris Diderot, Centre de sociologie des
pratiques et des représentations politiques – *Rapporteur.*

M. Philippe WARIN, Directeur de recherche au CNRS, UMR PACTE – *Examinateur.*

A François

REMERCIEMENTS

Une thèse est un travail profondément solitaire mais c'est aussi le fruit de nombreuses rencontres. Je me permets de prendre le temps de remercier ici les nombreuses personnes qui de près ou de loin ont contribué et rendu possible la réalisation de cette recherche.

La première rencontre est celle avec mon directeur de thèse Jean-Claude Driant. Je tiens ici à le remercier pour ses conseils avisés, ses nombreuses relectures, sa grande disponibilité et ses mots toujours justes et confiants. Je le remercie également pour sa contribution à la réalisation de mon travail de terrain.

Je tiens également à citer trois femmes enseignantes qui ignorent sûrement le rôle qu'elles ont joué dans mes choix universitaires et notamment celui de poursuivre mon cursus en thèse. Tout d'abord ma professeure d'arts plastiques de première et terminale. C'est elle qui, la première, en nous dispensant des cours sur Le Corbusier a suscité mon intérêt pour penser la ville, le logement et leurs habitants. Ensuite, la première doctorante chargée de TD que j'ai croisée dans ma carrière universitaire à Nanterre. Alors qu'elle nous enseignait les techniques d'enquête en sociologie, j'enviais son statut de jeune chercheuse comme d'enseignante. J'ai très souvent pensé à elle lorsque je suis passée de l'autre côté du décor. Enfin, l'enseignante qui, en master, m'a initiée aux thématiques de l'immigration et de la pauvreté et m'a accompagnée dans l'apprentissage de la recherche et dont la figure d'enseignante chercheuse m'a confortée dans le choix de la recherche et de l'enseignement.

Je remercie plus généralement, les nombreux enseignants et chercheurs qui ont accepté de me rencontrer à différentes étapes de ma recherche et ceux que j'ai croisés au détour d'un colloque et qui à travers une remarque, une question ou une suggestion de lecture ont guidé ma réflexion et mon propos. Et je remercie particulièrement celles qui ont accepté de lire certains passages de cette thèse.

Je remercie enfin très chaleureusement l'ensemble des membres de mon jury, Jean-Yves Authier, Ferial Drosso, Maryse Marpsat, Numa Murard et Philippe Warin d'avoir accepté de relire ce travail et de me permettre de le discuter avec eux.

Tous mes remerciements aussi au Lab'Urba et à l'Institut d'Urbanisme de Paris pour les bonnes conditions dans lesquelles ils permettent à leurs doctorants de réaliser leur recherche et de communiquer autour de celle-ci. Je tiens tout particulièrement à saluer et remercier Tianamala Ramarason, Nadine Rosier et Brigitte Quigniot pour leur disponibilité et leur bonne humeur rendant les conditions de travail à l'IUP d'autant plus agréables.

Je remercie également l'AORIF, la DRIHL, le Lab'urba et la FNARS Ile-de-France pour leur appui financier et logistique dans la mise en œuvre de mon enquête par questionnaire.

Merci Alexandre Fabrer qui a accepté de faire passer les questionnaires avec un grand souci d'écoute dans la collecte des propos des personnes relogées.

Je veux remercier tout particulièrement les personnes hébergées ou relogées qui ont accepté de me livrer une parcelle de leur histoire et qui m'ont accordé leur confiance.

Je n'oublie pas les divers acteurs qui m'ont ouvert les portes de leurs structures et qui ont accepté de me faire part de leur expérience. Je les en remercie.

Cette thèse est imprégnée de l'ambiance des divers endroits au sein desquels elle a été rédigée et des personnes auxquels ils sont associés, je tiens ici à la citer. Elle est d'abord empreinte de la fraîcheur et rigueur qu'impose la BNF mais aussi de la chaleur des amitiés que j'y ai retrouvées. Cette thèse s'est aussi imprégnée du parfum des lavandes et des couleurs de Roussillon ; de l'air marin et de l'horizon de Saint-Samson-sur-Rance, d'Agon-Coutainville et de Villers-sur-Mer et bien entendu de l'hospitalité et de l'affection que j'y ai trouvées.

Elle est aussi et surtout empreinte de l'atmosphère chaleureuse et conviviale de l'institut d'urbanisme et de l'écoute bienveillante que j'y trouvais. Je tiens à remercier mes compagnons de route et particulièrement : François Valegeas, Pauline Gaullier, Camille Devaux, Maud Le Hervet et Daniel Mathus mais aussi Cecilia Almeida, Hélène Béguin, Rosa Cetro, Garance Clément, Mathilde Cordier, Hernan Cortes Carvajal, Camille Gardesse, Jean-Amos Lecat Deschamps, Sylvaine Le Garrec et Mariana Tournon.

Merci à mes amis, non doctorants, qui, bien qu'il ne soit pas facile de saisir en quoi consiste ce « travail » de thèse ont toujours été présents, même à des milliers de kilomètres, et m'ont encouragée et soutenue jusqu'au point final (notamment dans les relectures). Je tiens particulièrement à remercier Alice, Jessie, Alexandre et Jean-François.

Je tiens ici aussi à mentionner Margot, Jeanne, Clémentine et Adèle, qui sans le savoir m'ont permis de relativiser mon implication dans ce travail.

Merci à mes parents pour la confiance qu'ils m'ont toujours accordée, pour n'avoir jamais remis en cause un seul de mes choix et pour m'avoir toujours encouragée et appuyée lorsque j'en avais besoin. Je les remercie pour leurs qualités – et « défauts » – dont j'ai hérités et qui ont trouvé dans cette thèse un terrain propice à leur épanouissement...

C'est une pensée particulière que j'adresse à mon frère, Jules. J'aurais en effet aimé pouvoir le rassurer dans son propre travail car bien que nous soyons tous deux engagés dans des processus d'écriture très différents j'ai endossé le rôle d'éclaireuse... A défaut d'avoir pu lui frayer le chemin et renverser les obstacles qui le jalonnent, je tenais à ce qu'il sache que je demeure à ses côtés pour les franchir.

Enfin, je voudrais remercier mon formidable *partenaire solidaire*.

Malgré la houle et malgré les montagnes russes émotives que je lui ai faites emprunter durant ces quatre années, il a toujours été confiant et patient et s'est attaché à ce que je mène et conclue cette thèse dans les meilleures conditions possibles. Merci.

SOMMAIRE

Remerciements.....	5
INTRODUCTION	15
1. La recherche en élaboration	15
2. Posture et protocole de recherche.....	34
3. Plan de la thèse.....	46
PROLOGUE METHODOLOGIQUE	51
I. Saisir les trajectoires de relogement.....	52
II. Enquêter auprès de personnes sans logement et assistées : spécificités et invariants.....	82
CONCLUSION	106
PREMIERE PARTIE : LE SYSTEME DE L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000 : ENTRE HERITAGES ET SOUCI DE MODERNISATION	109
CHAPITRE 1 : L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000, UN SYSTEME MIS EN DIFFICULTE POUR FAVORISER L'INSERTION	115
Section 1. L'ASH, une assistante en marge(s).....	116
Section 2. L'ASH un dispositif d'insertion.....	132
CONCLUSION	164
CHAPITRE 2 : LA « REFONDATION » DE L'HEBERGEMENT : FAVORISER LA « FLUIDITE DES PARCOURS » ET LES SORTIES DE L'HEBERGEMENT	167
Section 1. Le choix de la refondation du système et d'une approche « logement d'abord »	168
Section 2. Refondation et accès au logement des personnes hébergées.....	185
CONCLUSION	209
CONCLUSION PREMIERE PARTIE	211
DEUXIEME PARTIE : INSERTION ET RELOGEMENT EN PRATIQUES	215
CHAPITRE 3 : HEBERGER DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION	219
Section 1. L'accès conditionnel à une structure d'hébergement d'insertion.....	220
Section 2 : Les conditions de l'insertion	230
CONCLUSION	247

CHAPITRE 4 : « BRICOLAGES » ET VARIABLES D'AJUSTEMENT FACE A LA CONTRAINTE DE L'OFFRE ET DU SYSTEME	251
Section 1. Anticiper la dépendance à l'égard de l'offre et du système d'attribution	253
Section 2. Assurer la mise en relation de l'offre et des demandes	273
CONCLUSION	291
CHAPITRE 5 : ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT OU LA SECURISATION DES RELOGEMENTS	295
Section 1. Accompagner vers l'autonomie dans le logement.....	296
Section 2. Assurer la pérennité des relogements	307
CONCLUSION	321
CONCLUSION DEUXIEME PARTIE	322
TROISIEME PARTIE : TRAJECTOIRES DE RELOGEMENT – MOBILITES ET CHOIX SOUS CONTRAINTES	327
CHAPITRE 6 - FAIRE FACE A L'ABSENCE DE LOGEMENT	331
Section 1. Les circonstances qui aboutissent à l'absence de logement	332
Section 2. Les cheminements qui mènent à l'hébergement	347
Section 3. Le recours à l'hébergement institutionnel	361
CONCLUSION	379
CHAPITRE 7 : EVOLUER DANS L'HEBERGEMENT – LES CONDITIONS D'UNE MOBILITE (INFRA-)RESIDENTIELLE	385
Section 1. Démarches et ajustements dans une perspective d'insertion et de sortie de l'ASH.....	386
Section 2. La portée des mesures prises en vue de s'en sortir.....	419
CONCLUSION	452
CHAPITRE 8 : ACCEDER ET S'INSERER DANS UN LOGEMENT SOCIAL NEGOCIATIONS, AJUSTEMENTS ET EXPERIENCES DE LA CONTRAINTE	455
Section 1. Accepter ou refuser le logement proposé	456
Section 2. Logements obtenus : in-satisfactions et adaptations à la marge	479
CONCLUSION.....	513
CONCLUSION TROISIEME PARTIE	514
CONCLUSION GENERALE	517

BIBLIOGRAPHIE	529
TABLE DES TABLEAUX.....	555
TABLE DES GRAPHIQUES	558
TABLE DES SCHEMAS.....	558
Liste des sigles.....	559
TABLE DES MATIERES.....	563

INTRODUCTION

INTRODUCTION

L'objet de cette thèse est de décrire et d'analyser les trajectoires de relogement de personnes hébergées provisoirement au sein de structures institutionnelles œuvrant à leur insertion sociale, à la fin des années 2000 en Ile-de-France.

Dans cette introduction, nous exposerons, dans un premier temps, le cheminement personnel et intellectuel qui nous a menée¹ au sujet des conditions de sorties de l'hébergement institutionnel, puis à l'objet de recherche que sont pour nous les « trajectoires de relogement ». Pour cela, nous définirons les termes du sujet, ferons état des travaux existants et soulèverons les points de tension qui nourrissent notre problématique. Nous expliciterons, dans un deuxième temps, notre ancrage théorique. Nous développerons alors notre grille d'analyse de la procédure de relogement par les trajectoires résidentielles des personnes ciblées et plus particulièrement de celles qui en bénéficient effectivement. Nous préciserons finalement notre choix pour l'Ile-de-France et présenterons brièvement le protocole méthodologique adopté².

1. LA RECHERCHE EN ELABORATION

Le sujet de cette thèse est le résultat d'une construction progressive au cours des deux années d'un master en urbanisme et aménagement de l'espace.

C'est par la précarité de l'emploi³ que nous sommes arrivée à la question de l'exclusion du logement. Dans le cadre de notre recherche de master 1, nous nous sommes en effet attachée à relever les diverses situations en matière de logement et d'habitat rencontrées par les individus occupant un emploi à temps partiel, sous qualifié ou limité dans le temps, et marqué bien souvent par la pauvreté monétaire⁴. En plus d'être confrontés à des conditions de logement moins confortables et moins décentes que les ménages dont les membres occupent un emploi stable, certains d'entre eux se trouvaient exclus du logement ordinaire⁵ et contraints d'occuper des habitats précaires tant d'un point

¹ Nous avons pris le parti dans l'écriture de cette thèse d'employer la première personne du pluriel tout en accordant les participes passés au singulier féminin. L'emploi du nous est académique mais renvoie à une chercheuse.

² A cette introduction succède un prologue méthodologique qui décrit et analyse plus finement notre enquête.

³ Le mot précaire, renvoie à ce qui est fragile, instable sur la durée et qui ne s'exerce que grâce à une autorisation révocable. Appliquée au marché du travail, cette notion renvoie à la fois à un travail qui serait dévalorisé et peu rémunérateur et non pérenne dans la durée.

⁴ D'un point de vue monétaire, un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté (60% de la médiane des niveaux de vie). Le niveau de vie est égal au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation. Enfin, le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité, les revenus du patrimoine, les transferts en provenance d'autres ménages et les prestations (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs (Source INSEE).

⁵ Dans l'acception de l'Institut national des statistiques et des études économiques (INSEE), un logement est défini du point de vue de son utilisation, de sa forme et du statut d'occupation. « *C'est un local utilisé pour l'habitation : séparé, c'est-à-dire complètement fermé par des murs et cloisons, sans communication avec un autre local si ce n'est par les parties communes de l'immeuble (couloir, escalier, vestibule,...) ; indépendant, à savoir ayant une entrée d'où l'on a directement accès sur*

de vue juridique que physique⁶ (Lanzaro, 2008). Face au constat contre-intuitif, et quelque peu naïf, que l'emploi ne préservait pas toujours de conditions de logement précaires ou de l'absence de domicile, nous avons poursuivi nos recherches dans le cadre d'un mémoire de recherche en master 2 autour du recours à l'hébergement à Paris. Toujours très intéressée par le lien entre logement, emploi et pauvreté, nous ciblions un public donné : les travailleurs hébergés en structures généralistes d'urgence ou d'insertion⁷. Nous souhaitions alors comprendre leur recours à cette aide et leur présence au sein de ces structures d'assistance. Notre recherche nous a finalement conduite au résultat suivant : à leur arrivée dans l'hébergement, les personnes accueillies ne disposaient que très rarement d'un emploi. Ce n'est, en effet, qu'au cours de leur prise en charge qu'elles retrouvaient un emploi. Pour autant, nous observions que les ressources acquises ne leur permettaient pas de sortir à court terme du dispositif et d'accéder à un logement ordinaire de droit commun⁸ (Lanzaro, 2009).

C'est à propos des sorties de l'hébergement, et plus précisément du passage de l'hébergement vers le logement, que nous avons décidé de poursuivre nos recherches en thèse en choisissant de conserver comme terrain l'Ile-de-France. Il n'était plus question de cibler un public en particulier mais d'observer, parmi les personnes hébergées, celles qui parvenaient à sortir de l'aide sociale à l'hébergement (ASH) pour accéder à un logement de droit commun. Ce choix nous a conduit finalement sur une frange bien particulière d'individus dépourvus de logement à qui l'on avait proposé une place d'hébergement, qui avaient accepté une prise en charge dans l'ASH, et qui y demeuraient jusqu'à ce qu'un logement social de droit commun leur soit proposé et attribué. L'enjeu était dès lors de comprendre les conditions de sorties de l'hébergement et autour de cet enjeu de la sortie, comment se rencontraient et interagissaient les trajectoires personnelles et les logiques institutionnelles.

Ce sujet nous situe à la croisée de plusieurs champs de recherche (sans-abrisme, précarité, trajectoires résidentielles, politiques sociales et du logement) et de plusieurs disciplines (l'urbanisme, la sociologie et l'ethnologie). Il illustre, en effet, notre affiliation à l'urbanisme, l'aménagement et les politiques urbaines, par définition pluridisciplinaires. Pour autant, notre thèse ne traite pas en soi de l'itinérance et des carrières de sans-domicile⁹, du système d'hébergement ou de l'accès au parc social¹⁰ mais bien

l'extérieur ou les parties communes de l'immeuble, sans devoir traverser un autre local. Les logements sont répartis en quatre catégories : résidences principales, secondaires, logements occasionnels et vacants » (source INSEE).

⁶ François Clanché propose une grille d'analyse des différents degrés de précarité du logement et des habitats à partir de critères d'occupation physique, temporel et juridique. Le logement au sens de l'INSEE représente la stabilité maximale sur tous les volets. Dans sa grille d'analyse, plus on s'éloigne de cette stabilité et du confort d'un local indépendant, personnel, dont l'occupation est pérenne plus les logement et habitat sont précaires (Clanché, 2000) [voir en annexes p.XX la grille que nous avons élaboré sur cette base là].

⁷ Nous expliciterons l'organisation du système de l'hébergement de l'urgence vers l'insertion et la distinction entre structures généralistes et spécialisées dans la première partie la thèse.

⁸ Nous entendons par logement ordinaire de droit commun, un logement indépendant, soit un local destiné à l'habitation, confortable et décent, dont l'occupation est pérenne et encadrée par un contrat d'occupation soumis à la loi de 1989 ou bien actée devant un notaire.

⁹ Bien que notre acception des trajectoires, nous le verrons, peut se rapprocher du concept de carrière tel que l'emploie H.Becker (1985).

des contingences qui rendent possibles une sortie de l'ASH, en direction du parc social de droit commun.

A partir de la définition des termes du sujet, d'un état de la littérature existante et du contexte politique dans lequel cette recherche a débuté, nous retracerons le cheminement intellectuel qui nous a permis de problématiser le sujet de la sortie de l'hébergement en l'objet que nous qualifions de « trajectoires de relogement ». Dans la mesure où notre approche se veut empirique et inductive, c'est en réalité par des allers et retours entre le terrain, nos premiers résultats et la littérature existante que nous y sommes parvenue. En conséquence, la réflexion traduite ici relève d'une reconstruction *a posteriori* et se verra complétée dans la suite de notre développement.

1. Hébergement et insertion : entre émancipation, contraintes et probation

Dans le sens commun, l'hébergement s'entend comme l'action de loger, d'abriter ou encore de recevoir quelqu'un chez soi, généralement à titre provisoire. Il peut prendre plusieurs formes telles que l'hébergement chez un tiers (dans la famille, chez un compatriote, etc.) mais aussi une forme institutionnelle au sein de structures répondant à une mission d'intérêt public, d'accueil et de mise à l'abri provisoire de « personnes en difficultés ». Ces types hébergements ne se distinguent pas tant du point de vue de la précarité de cette position résidentielle que par la forme qu'ils prennent et par la relation à l'hôte qu'ils impliquent (solidarité et éventuellement familiarité contre assistance et réglementation).

L'hébergement institutionnel, dont il est question dans cette thèse, se distingue du logement tant d'un point de vue physique, juridique, que du point de vue des temporalités d'occupation. L'hébergement prend le plus souvent la forme d'une chambre individuelle ou partagée dans une structure collective, ou celle d'un logement indépendant, mais dans lesquels les personnes hébergées peuvent être appelées à partager les autres espaces de vie (cuisine, sanitaires etc.). En tant qu'aide sociale, il relève du code de l'action sociale et de la famille (CASF), alors que le logement dépend du code de la construction et de l'habitation (CCH). Le statut d'occupation est celui d'« hébergé » ou de « résident » et le contrat de séjour qui lie l'hébergé à l'association gestionnaire stipule une prise en charge limitée dans le temps dont la vocation est de mener à l'insertion.

¹⁰ Sur ces différents points nous renvoyons le lecteur aux travaux d'une part de Pascale Pichon, Claudia Girola, Patrick Decleck, Patrick Gaboriau, Daniel Terrolle [pour le volet sans-abrisme et itinérance] mais également à ceux de Charles Soulié, Julien Damon et Patrick Pelège [sur le système d'assistance] et enfin aux travaux de Catherine Bourgeois, Catherine Grémion, Patrick Simon, Sylvie Tissot et François Bonnet, Mirna Safi (et al.) [sur le volet accès au logement social].

a. Les fonctions d'assistance et d'insertion

L'aide sociale à l'hébergement est instituée au lendemain de la Seconde Guerre mondiale¹¹. Son périmètre d'intervention s'élargit au cours des années 1970 et peu à peu sa mission de « réadaptation » se meut en « réinsertion ». Les structures qui composent cette aide sociale tendent, au cours des années 1980 et 1990, à se diversifier et à se spécialiser dans l'accueil de personnes mises en difficulté pour accéder ou se maintenir dans un logement de droit commun.

A partir du milieu des années 1980, l'offre de logement accessible à bon marché se contracte. Le « parc social de fait »¹² se réduit, les loyers dans le parc privé augmentent et la demande la moins solvable se reporte sur le parc social qui se révèle dans l'incapacité d'amortir l'ensemble des demandes (Arbonville, 2000). Face à ce constat, l'Etat se préoccupe de « *concevoir des dispositifs facilitant l'accès et le maintien dans un logement, tout en développant une offre immobilière spécifique en direction de ceux que l'on appelle désormais « les plus démunis »* » (Ballain, Jaillet, 1998 p.129). L'Etat, en tant que garant de la solidarité nationale, promeut le droit au logement (lois de 1982¹³, 1989¹⁴, 1990¹⁵) et se dote d'outils pour en garantir l'effectivité. L'hébergement institutionnel en est un.

A travers ces initiatives, les pouvoirs publics orientent le volet social des politiques du logement (Fribourg, 1998) vers les personnes considérées comme étant confrontées à des difficultés de logement. Il est alors question de celles qui, en raison de « *l'inadaptation de leurs ressources, de leurs conditions d'existence* », ne parviennent pas par elles-mêmes à accéder ou à se maintenir dans un logement décent (Article 1 de la loi du 31 mai 1990, dite loi Besson). L'ASH propose ainsi une mise à l'abri et une intervention sociale à toutes « *personnes et familles dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou mener une vie normale notamment en raison du manque ou de conditions défectueuses de logement, et qui ont besoin d'un soutien matériel, psychologique et, le cas échéant, d'une action éducative temporaire* » (article 185 du CASF) dans une visée d'insertion sociale.

¹¹ Un historique détaillé en est fait dans le premier chapitre.

¹² L'expression « parc social de fait » renvoie au parc locatif privé dont le profil des occupants correspond à celui du parc social public mais qui propose, bien souvent, des logements de moindre qualité et confort que ceux relevant du parc social public. Ce parc social de fait (à travers notamment les hôtels, les logements dégradés etc.) a toujours joué un rôle de premier accueil, de passage mais également de variable d'ajustement face aux difficultés d'accès au parc de logement ordinaire de qualité (voir sur ce point Levy-Vroelant, 2000).

¹³ Loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs.

¹⁴ Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

¹⁵ Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement.

L'objectif de ce dispositif¹⁶ est dès lors de porter assistance en mettant à l'abri les personnes en détresse mais également d'agir sur elles et de les mener vers les lieux repérés comme étant ceux de l'insertion (Pelège, 2004). L'hébergement n'est donc pas une fin en soi mais le support d'une démarche d'insertion « *qui doit conduire la personne accueillie vers une plus grande autonomie personnelle* » (Circulaire DAS n°91-19). L'hébergement est conçu comme un palliatif de l'absence de logement dans le temps, mais aussi comme un sas supposé mener à l'insertion et, par ricochets, à un logement de droit commun.

Cet objectif d'insertion se substitue à celui d'intégration sociale qui prévalait dans les années 1970. La principale distinction entre ces deux notions relève de leur dimension collective pour l'une et individuelle pour l'autre. L'insertion, que l'on peut définir comme « *un phénomène global et multidimensionnel* » qui n'est « *ni seulement un emploi, ni seulement un logement, ni seulement une formation... mais, avec tout cela, une reconnaissance sociale, un sentiment d'utilité, un sentiment d'appartenance, une identité personnelle.* » (Maurel, 1990 p.708), vise en effet à « *pallier les défaillances des mécanismes d'intégration*¹⁷ à un niveau essentiellement individuel » (Loriol, 1999 p.9). L'individu fait l'objet d'une intervention « *pour atteindre un état qui est jugé préférable [...]* [dès lors] *l'insertion est essentiellement pensée comme un dispositif s'adressant à des personnes à normaliser*¹⁸ en vue d'une adaptation à la vie professionnelle et sociale » (Loriol, 1999 p.10-11).

Les personnes à qui bénéficie l'ASH sont considérées comme étant en difficulté, ce qui justifie une mise à l'abri et la dispense d'une intervention sociale dans une logique réparatrice et d'adaptation au monde qui les entoure.

b. Emancipation et contraintes

Au cours des années 1970, certains intellectuels et militants assimilent le travail social à des institutions répressives voire disciplinaires. « *Le développement du travail social est présenté comme un prolongement possible des procédures de surveillance et de correction qui, depuis le « grand renfermement des pauvres », assurent le maintien de l'ordre social* » (Ion, Tricart, 1984 p.21)¹⁹. Un

¹⁶ Par dispositif, nous entendons d'abord un ensemble d'institutions, d'acteurs, de techniques, de réglementations (Castel, 2009) dont l'objectif est ici de mener à l'insertion. Nous entendons, ensuite, les dispositifs comme une réaction à une tension entre une intervention, ses raisons et ses effets. Ceux-ci permettraient de recadrer ou de réajuster une intervention antérieure dont les effets sont inachevés ou incomplets au regard du problème initial (Raymond, 2005). Dans cette perspective les dispositifs d'insertion, d'hébergement, seraient pensés comme un moyen de réguler *a posteriori*, de pallier les effets de mesures adoptées précédemment afin d'en limiter au mieux les dysfonctionnements ou effets négatifs.

¹⁷ L'intégration renvoie à un groupe ou à une société dont les membres « *se sentent liés les uns aux autres par des croyances, des valeurs, des objectifs communs, le sentiment de participer à un même ensemble sans cesse renforcé par des interactions régulières* » (Loriol, 1999 p.7-8)

¹⁸ Normaliser est ici à entendre comme l'action de faire devenir ou redevenir normal ou bien encore de rétablir une situation antérieure, jugée normale.

¹⁹ Voir à ce propos le numéro de la revue Esprit en date d'avril-mai 1972, intitulé « Pourquoi le travail social ».

champ de la recherche sur les dispositifs d'habitats assistantiels s'inscrit dans cette approche. Les structures d'hébergement sont dans certains cas appréhendées, en référence aux travaux d'E. Goffman et de M. Foucault, comme des « institutions totales », « disciplinaires » ou d'« enfermement » (Pelège, 2004), de contrôle (Bernadot, 2007)²⁰ ou bien encore comme des institutions contraignantes (Coulon, Capodano, 2000).

Par institutions, Murielle Darmon entend des instances de socialisation dont la vocation est, dès les premières années de l'existence et, tout au long de la vie, de former et transformer les individus (Darmon, 2006).

Dans le cas des structures que nous considérons, leur vocation (par la mise à l'abri et la dispense d'une intervention sociale) est de faire accéder les personnes accueillies à l'autonomie et l'insertion et ainsi de rétablir leur situation vers une position jugée normale. Si dans le sens commun, l'autonomie renvoie au droit et à la liberté pour les individus de se gouverner par leurs propres lois et de déterminer librement les règles auxquelles ils se soumettent (Dictionnaire le Robert, 2003), dans une logique d'intervention sociale, la visée même d'autonomie est, selon Stéphane Rullac, largement empreinte d'un processus de socialisation. L'autonomie, en tant que capacité à se gouverner par ses propres lois, est « *très souvent présentée comme une promesse de liberté, de libre arbitre et même de bonheur* » alors même qu'« *il s'agit de la capacité à gérer ses propres dépendances (physiques, psychiques et sociales), dans le cadre d'une socialisation* » (Rullac, 2010 p.31). L'auteur soulève le fait qu'atteindre cette liberté et ce libre arbitre implique de la part des personnes assistées qu'elles assimilent la norme et les contraintes qui pèsent sur elles. Les pratiques d'accompagnement social ne tendent dès lors « *que vers des objectifs de liberté relative [...]. L'autonomie représente donc une acceptation de perdre sa liberté fondamentale en tant qu'être humain pour acquérir une liberté relative en tant qu'être socialisé.* » (Rullac, 2010 p.31). Dans un contexte d'injonction à l'autonomie (Duvoux, 2009 ; Astier, 2010), les structures d'hébergement peuvent effectivement être assimilées à des institutions de socialisation.

En outre, ces institutions sont, dans leur fonctionnement, fortement réglementées et encadrent strictement la vie quotidienne des personnes hébergées. L'existence d'un règlement intérieur (relatif aux horaires d'ouverture et de repas, aux droits de visite, etc.), de sanctions en cas de non respect du

« *Le travail social se trouvait alors critique comme appelé à servir de nouvelles formes de contrôle social, plus sophistiquées que celles, policières ou paternalistes, qui avaient cours au siècle précédent, plus déguisées [...] mais non moins coercitives, normalisatrices des comportements déviants [...] et qui s'incarnaient dans toutes les formes de résistance à l'ordre social.* » (Donzelot, Roman, 1998 p.7-8). En décrivant les étapes de la formation du travail social, Janine Verdès Leroux met en évidence la façon dont s'est peu à peu constitué « *un corps d'agents spécialisés, destinés, dans un premier temps, à conjurer les menaces que faisait peser le mouvement d'organisation naissant de la classe ouvrière et, dans un second, à rendre impossible toute mise en cause directe de l'ordre établi en étendant la domination à toutes les sphères de la vie des dominés* » (Verdès Leroux, 1978 p.57).

²⁰ Cette dimension de contrôle est surtout relevée dans les structures spécifiquement destinées aux migrants (dont la vocation serait plus de les loger de façon pérenne, jusqu'à leur départ) et dans une moindre mesure les structures sociales (Bernadot, 1999, 2007).

dit règlement et l'existence d'un contrat d'insertion auquel les personnes doivent se tenir, conduisent Céline Coulon et Xavier Capodano à assimiler les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) à des structures contraignantes. Ces contraintes apparaissent d'ailleurs pour ces auteurs comme des filtres de sélection dans le processus d'admission d'évolution et de sortie de l'hébergement (Coulon, Capodano, 2000 ; Bernardot, 2007). En conséquence l'acceptation de ces contraintes est présentée comme une condition d'admission puis d'émancipation²¹ vis-à-vis de l'ASH.

A défaut d'appréhender les structures d'hébergement comme des institutions disciplinaires ou totales²², nous les analyserons comme des institutions de socialisation, contraignantes. Des instances donc, qui, dans une logique d'émancipation, agissent sur les individus pour les mener vers les lieux repérés comme étant ceux de l'insertion et qui, pour se faire, recourent à des pratiques contraignantes.

c. L'hébergement à la fin des années 2000 : une réponse pour les « surnuméraires du logement » ?

Les structures d'hébergement sont donc pensées pour mettre à l'abri des personnes « en difficulté » et pour favoriser leur insertion sociale. Or, dès les années 1990 et, avec encore plus d'acuité, à la fin des années 2000, la vocation de l'hébergement est questionnée. L'hébergement apporterait finalement une réponse aux « surnuméraires du logement »²³.

En 2008, dans son rapport annuel sur le mal logement, la fondation Abbé Pierre²⁴ dénonce l'utilisation qui est faite du secteur de l'hébergement. Elle le présente comme « *le point névralgique de la crise économique et sociale que traverse notre société, le lieu où doivent être pris en charge les effets des processus de désaffiliation qui laissent de nombreux individus sans capacité de rebond, mais aussi les conséquences d'une crise du logement qui se traduit par une insuffisance d'offre de logements accessibles. S'y projette aussi l'insuffisance ou l'inadaptation d'autres politiques que celle du logement dont les effets sont en quelque sorte externalisés. [...] C'est ainsi que le secteur de l'hébergement apparaît alimenté à la fois « par le bas », quand il doit répondre à des personnes*

²¹ Nous entendons par émancipation le processus d'affranchissement, qui libère et rend les personnes hébergées indépendantes vis-à-vis de l'assistance.

²² Elles agissent effectivement comme lieu de résidence, sur un plus ou moins long terme, mais pas, ou rarement pour celles que nous avons enquêtées, comme un lieu de vie et de travail. En outre les résidents ne sont pas coupés du monde extérieur, tout est même fait pour privilégier les liens avec le droit commun et le passage vers celui-ci.

²³ Dans le sens commun « surnuméraire » renvoie à ce qui dépasse, ce qui excède un nombre ou la quantité fixés, soit ce qui est en trop. Dans cette acception, sa connotation est péjorative. Or, cette référence à l'acception de Robert Castel évoque les individus qui ne parviennent plus à se ménager une place dans la structure sociale, qui sont invalidés dans la conjoncture et l'organisation de la société. Le drame des surnuméraires « *tient à ce que les nouvelles exigences de la compétitivité et de la concurrence, la réduction des opportunités d'emploi font qu'il n'y a désormais plus de place pour tout le monde dans la société où nous nous résignons à vivre.* » (Castel, 2009 p.348). Ce concept renvoie donc aux responsabilités de la société dans ce processus d'invalidation de valides.

²⁴ Notons que René Ballain, auteur auquel nous nous référons souvent, est l'un des contributeurs réguliers à la rédaction des rapports annuels sur le mal logement de la fondation Abbé Pierre.

fortement désocialisées ou victimes d'une succession de ruptures. Mais aussi « par le haut » quand ceux qui le sollicitent sont d'abord des salariés plus ou moins précaires – aux ressources faibles ou instables – qui n'ont pas trouvé à se loger » (Fondation Abbé Pierre, 2008 p.79). Ce sont divers processus et, dans certains cas, les effets pervers du système économique, du marché du logement ou encore les impensés de certaines politiques publiques, qui alimenteraient les structures d'hébergement. L'ASH serait ainsi peu à peu détournée de ses publics cibles et de ses missions principales.

Au cours des années 1990, selon certains auteurs (Ballain, Jaillet, 1998), la croissance des phénomènes de pauvreté et de précarité met en cause les découpages classiques de l'offre de logement (logement de droit commun pour les plus modestes, d'une part, et logements spécifiques au vu des « handicaps » et particularités de certains publics, d'autre part). Il serait en effet de plus en plus difficile de distinguer les populations qui relèveraient de « *la pauvreté marginale, [...] ou du handicap de celles des « valides invalidés »* » (Ballain, Jaillet, 1998 p.139) et on assisterait à la « pathologisation de la précarité » (Ballain, Jaillet, 1998). Ces auteurs pointent, en effet, le fait que les publics visés par la loi Besson (les démunis et les défavorisés) sont effectivement, pour certains, « *des individus brisés, marginalisés depuis longtemps, « hors jeu », qui relèvent d'une conception thérapeutique ou éducative de l'accompagnement social* » mais que ceux-ci « *sont loin de constituer la masse de ceux qui transitent par ce dispositif. Beaucoup ont un profil tout simplement banal qui ne relève d'aucune pathologie sociale, tels ces ménages aux revenus modestes ou incertains, tels encore ces visages trop colorés, refusés par les organismes HLM ou par les propriétaires privés* » (Ballain, Jaillet, 1998 p.138). Ils les qualifient dès lors de « surnuméraires » ou d'« indésirables » dans la sphère du logement, « *soupçonnés d'être de mauvais payeurs ou de « déranger » le voisinage, sans pour autant cesser d'être normaux. S'ils empruntent la voie des Plans pour le logement des plus démunis, c'est qu'ils ont épuisé les autres filières d'accès au logement. Ils en attendent un logement, mais se trouvent pris dans les mailles d'un dispositif tutélaire.* » (Ballain, Jaillet, 1998 p.138).

En conséquence l'aide sociale à l'hébergement serait certes mobilisée pour répondre à des difficultés mais accueillerait des personnes qui logiquement devraient relever du logement ordinaire. Le recours à l'ASH s'inscrirait dès lors dans une visée de construire des conditions d'accès au logement pour les « *surnuméraires du logement* » (Ballain, Jaillet, 1998)²⁵.

Or, le choix de recourir à l'ASH n'est pas anodin pour porter assistance aux personnes « en difficulté ». Le passage par ces institutions socialisatrices suppose que les personnes hébergées – telles que soient leurs difficultés – fassent « leurs preuves » pour accéder à un logement de droit commun (Maurel, 2004). Dès lors, en plus de voir le provisoire se pérenniser, ces habitats de passage

²⁵ Dans ces termes, ces individus, qui, dans les années 1990 et 2000, sollicitent l'aide sociale (à l'hébergement ou non) auraient, dix ans plus tôt, été intégrés par eux-mêmes à la sphère du travail ou au logement et auraient mené une vie ordinaire, plus ou moins éloignée de l'aide sociale.

deviennent un logement probatoire pour les plus pauvres et les précaires. C'est par l'acquisition d'une position insérée et par la démonstration de leur autonomie que les personnes hébergées sont appelées à sortir de l'ASH et parvenir à un logement de droit commun, lui-même supposé consacrer leur insertion et autonomie.

2. Les personnes sans logement et hébergées : des « *acteurs affaiblis* »

Si l'on se penche désormais sur les personnes, celles qui sont prises en charge dans l'ASH le sont du fait des difficultés qu'elles rencontrent et qui se manifestent notamment dans la sphère du logement. Dans le langage courant, elles sont appréhendées sous une pluralité de dénominations et incarnent la figure même de l'exclusion (Guillou, 1994 ; Bresson, 1997 ; Damon, 2002). Nous décrirons ici brièvement leurs caractéristiques et expliciterons la manière dont nous les appréhendons dans le cadre de notre analyse.

a. Une pluralité de dénominations possibles

Dans le sens commun, « sans-abri », « SDF », « sans-domicile », « clochard », « mal logé » etc., sont autant de termes employés pour qualifier les personnes qui se trouvent exclues du logement. Dans la recherche, leur acception, plus ou moins stricte, renvoie à différents degrés de précarité au regard du logement et de l'habitat (Damon, 1996 ; 2002).

Cécile Brousse (2006) distingue les « sans-abri » des « sans-domicile fixe » et des « sans-domicile ». Selon elle, les « sans-abri » sont les personnes dépourvues de toute solution pour s'abriter du froid et des intempéries. Le sigle « SDF » renvoie aux personnes dépourvues de domicile personnel et fixe. Cette dénomination se veut plus large dans la mesure où elle inclut aussi les personnes qui passent d'un hébergement à un autre, « *elle repose [donc] moins sur le critère de l'habitat que sur celui de la précarité du statut d'occupation* » (Brousse, 2006 p.15). Dans la statistique publique, l'INSEE et l'Institut National des Etudes Démographiques (INED) recourent au terme de « sans-domicile »²⁶. Dans leur acception, une personne est qualifiée de « sans-domicile » un jour donné si, la nuit précédente, elle a eu recours à un service d'hébergement ou si elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, abri de fortune) (Brousse, 2006)²⁷. A l'échelle européenne, la grille ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*) élaborée par la Fédération Européenne

²⁶ C'est cette acception là qui est retenue dans l'enquête de l'INSEE (intitulée d'ailleurs Sans-domicile) en 2001 puis en 2012 et par l'INED dès 1995 à Paris, puis en 1998 (auprès des jeunes) et en 2002 (auprès des personnes qui recourent à des services itinérants).

²⁷ Cette définition reprend l'acception du Conseil National de l'Information et de la statistique (CNIS) qui s'est attaché dès le début des années 1990 à saisir et appréhender le sans-abrisme. En ciblant les services d'assistance, l'INSEE exclut les personnes sans logement contraintes de dormir à l'hôtel, à leurs frais, celles hébergées chez un particulier ou qui occupent un logement sans titre. En revanche en enquêtant les points de repas chauds, la possibilité de toucher les personnes sans-abri reste ouverte.

des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-abris²⁸ (FEANTSA) préfèrent le terme de personnes sans-logement pour désigner celles qui disposent d'un abri dans des institutions ou foyers. Celui-ci nous semble plus juste pour appréhender les personnes que nous enquêtons dans la mesure où celles-ci sont souvent domiciliées²⁹ dans une association ou bien dans le centre qui les accueille. Nous les désignons donc comme des personnes sans-logement et précisons cette acceptation en y accolant la caractéristique d'hébergées.

Ces dénominations renvoient néanmoins toutes à un manque, à l'absence de logement, et se réfèrent toutes à la norme d'occupation d'un logement de droit commun – ce qui ne s'avère jamais satisfaisant en soi. Pour autant, et c'est ce qui justifie que nous nous résignons à une appréhender les personnes ciblées comme des personnes sans logement et hébergées, ces approches partent du principe qu'une position en marge du logement n'est jamais attachée à un individu et n'est jamais strictement opposable et isolable vis-à-vis des autres positions résidentielles. L'exclusion du logement ne peut se référer à un état statique et figé qui impliquerait une scission entre « intégrés et exclus » (Bresson, 2010). Maryse Marpsat et Jean-Marie Firdion estiment ainsi qu'« être sans-domicile n'est pas une caractéristique attachée à des personnes, qui constitueraient ainsi une population distincte de celle disposant d'un logement, mais une situation qui peut n'être que transitoire » (Marpsat, Arduin, Frechon, 2003). En recourant à cette dénomination de personnes sans logement et hébergées³⁰ nous considérons les frontières entre le logement et l'absence de logement comme poreuses rendant les passages d'une situation à une autre possibles (Marpsat, Arduin, Frechon, 2003). En conséquence, nous estimons que la condition d'exclusion du logement et d'hébergement n'est pas attachée à l'individu et qu'elle renvoie à une situation transitoire.

b. Des personnes – plus – vulnérables

Deux enquêtes ont été menées par l'INSEE auprès des personnes sans-domicile. La première a eu lieu en 2001 et la seconde en 2012. Au cours de cette période, l'INSEE note une augmentation de près de 50% du nombre de personnes sans-domicile et une évolution dans leurs profils (Yaouancq, Lebrère, Marpsat, et al. 2013).

En 2012 ce sont 141 500 personnes qui sont recensées par l'INSEE comme étant sans domicile. La proportion de couples et des femmes parmi elles tend à augmenter. En 2012, les femmes représentent deux cinquièmes des personnes sans-domicile alors qu'en 2001 elles représentent un tiers de cette population. Les couples représentent désormais 20% des personnes sans-domicile en 2012 contre 14% en 2001. La proportion des personnes seules ou avec enfant demeure, quant à elle, à peu près stable.

²⁸ Il s'agit d'une organisation non gouvernementale fondée en 1989. Voir en annexes p.XXI la grille ETHOS.

²⁹ Il est ici question de l'adresse administrative des personnes [nous développerons ce point plus bas].

³⁰ Cette dénomination nous rapproche de celle adoptée par l'INSEE et l'INED.

Enfin, le nombre de personnes étrangères croît considérablement. 29% de la population enquêtée en 2001 se déclarait étrangère, cette proportion s'élève à 53% en 2012 (Brousse, de la Rochère, Massé, 2002 ; Yaouancq, Lebrère, Marpsat, et *al.*, 2013).

L'enquête de l'INSEE contribue par ailleurs à nuancer le caractère exclu de cette population. Elle montre en effet que les personnes sans-domicile ne sont en rien coupées du reste de la société. Ainsi, et bien qu'entre 2001 et 2012 le rapport à l'emploi des personnes sans-domicile se dégrade, 25% d'entre elles déclarent occuper un emploi (contre 30% en 2001). Elles sont par ailleurs toujours en contact avec divers acteurs, leurs pairs, les intervenants sociaux mais également les membres de leur famille³¹.

Les personnes sans-domicile enquêtées par l'INSEE en 2001 présentent néanmoins quelques spécificités au regard de celles qui occupent un logement ordinaire³². Les premières sont moins diplômées, disposent de revenus plus modestes et sont plus fréquemment au chômage que les occupants d'un logement ordinaire. En outre, quand elles occupent un emploi, elles sont beaucoup moins concernées par les contrats à durée indéterminée (CDI) et beaucoup plus par des emplois de courtes durées. Du point de vue de leurs caractéristiques démographiques, les personnes sans-domicile sont plus jeunes que celles logées dans le parc ordinaire et elles vivent plus souvent seules ou en familles monoparentales. Enfin, les personnes sans-domicile sont majoritairement nées en France ou dans un pays de l'Union Européenne (proportion qui tend à s'inverser en 2012), mais sont plus fréquemment nées à l'étranger que les personnes occupant un logement ordinaire. C'est finalement leur caractère plus vulnérable qui distingue les personnes sans-domicile des personnes logées dans le parc ordinaire et qui les rapproche de celles qui sont mal logées (Brousse, 2006).

c. Vulnérables et assistées, certes, mais pas seulement

Les personnes dont il sera question dans cette recherche occupent des positions résidentielles en marge du logement ordinaire et ont un rapport soutenu à l'assistance. Pour autant, nous nous refusons à les appréhender comme des exclus et préférons adopter une approche en termes de vulnérabilité³³ et de pauvreté (de conditions d'existence et du fait de l'aide sociale reçue (Simmel 1908 ; Paugam, 1991)).

Leurs ressources (matérielles, sociales et culturelles) sont effectivement si faibles qu'elles sont exclues des modes de vie minimaux, acceptables en France (Don-Loye, Gros, 2002) et peinent à atteindre ce qui apparaît être un degré minimum d'aisance. En outre, dans la mesure où elles sont prises en charge

³¹ Dans l'enquête sans-domicile, 28 % des enquêtés déclarent avoir été en contact avec leur mère dans la semaine qui a précédé l'enquête, 15 % avec leur père et 14 % avec leurs enfants. Enfin 56 % déclarent avoir été en contact dans la semaine précédente avec des amis ou des connaissances (Source INSEE enquête Sans-Domicile, 2001 ; pour plus de détails, Brousse (2006) et Brousse, Marpsat et Firdion (2008). Ces données ne sont pas encore disponibles pour 2012.

³² L'ensemble des points de comparaison sont présentés en annexes dans les tableaux pp.XXIV-XXVI.

³³ Nous développerons ce point un peu plus bas.

dans l'aide sociale à l'hébergement et qu'elles bénéficient d'une intervention sociale régulière et soutenue, elles entrent dans la catégorie des personnes assistées (Paugam, 1991³⁴) – à entendre ici au sens le plus strict du terme : de celle qui reçoit une assistance, ici une aide sociale à l'hébergement.

Or, si les pauvres et les assistés sont appréhendés comme des être dominés et rendus passifs par l'encadrement dont ils font l'objet (Paugam, 1991 ; Duvoux, 2009), il nous paraît heuristiquement fécond, dans la lignée des auteurs cités, de ne pas réduire les hébergés, en tant qu'assistés, à des êtres soumis et d'analyser les relations qu'ils entretiennent avec les institutions. Cela implique de reconnaître que ces acteurs possèdent une marge de manœuvre et d'autonomie suffisante qui leur permet d'intérioriser, de refuser ou de négocier (au sens d'aménager) la contrainte de l'institution. Jean Paul Payet et Didier Laforgue proposent d'ailleurs le concept d'*acteurs faibles*³⁵ pour qualifier les individus frappés d'une disqualification sociale et ciblés le plus souvent par l'action institutionnelle (Payet, Rostaing, Giuliani, 2010). Ils relèvent que dans le traitement institutionnel « le « faible » peut « (re)devenir acteur » (Payet, Laforgue, 2008 p.13). Dans ses rapports à l'institution pourvoyeuse de l'aide sociale, l'acteur faible ou affaibli fait valoir ses prétentions, mobilise des ressources et contourne des contraintes.

En outre, de nombreux auteurs s'opposent à une vision misérabiliste et considèrent les personnes sans domicile fixe comme des acteurs sociaux. Julien Damon repousse à la fois les caractérisations en tant qu'êtres « dominés » et « anormaux » et celles en termes de « stratèges utilitaristes » pour les appréhender sous l'angle de « bricoleurs » (Damon, 2002). Pascale Pichon et Patrick Gaboriau s'attachent également à mettre en avant les techniques développées par les personnes sans-domicile fixe qu'ils qualifient de « débrouille » et de « combine » (Gaboriau, 1993 ; Pichon, 1998).

Nous partons ainsi du principe que les personnes sans-logement, hébergées, bien qu'affaiblies, demeurent des acteurs sociaux qui opèrent des choix et « bricolent » pour faire face à leurs difficultés, pour aménager et s'arranger, tant bien que mal, avec les différentes sources de contraintes qui se présentent à elles et pour s'en sortir.

Notre posture vis-à-vis des personnes hébergées nous invite, en conséquence, à saisir l'exclusion du logement comme un état transitoire qui implique une entrée et une sortie et dans lequel les personnes conservent une marge de manœuvre.

³⁴ Serge Paugam élabore une typologie des trois grands types de bénéficiaires de l'aide sociale. Il distingue les « fragiles » qui bénéficient d'une intervention ponctuelle, les « assistés » qui eux bénéficient d'une intervention régulière et enfin les « marginaux » qui n'en bénéficient plus.

³⁵ Il serait même préférable selon eux de recourir au terme d'« *acteurs affaiblis* », car leur faiblesse est liée aux contextes, à des situations, et non pas à un état.

3. L'absence de logement et les difficultés pour s'en sortir : une approche en termes de contingences

Si la position d'hébergé renvoie à l'absence de logement, il nous semble fécond de dépasser une approche en termes d'« états de dépossession » pour comprendre les mécanismes qui génèrent ce phénomène (Castel, 1994)³⁶. L'analyse des contingences qui rendent possible cette exclusion du logement nous amène à porter notre regard sur deux segments : celui du recours à l'hébergement et celui de la sortie de l'hébergement.

a. L'absence de logement

Dans les textes de loi, les difficultés de logement sont présentées comme l'incapacité ou l'impossibilité pour certaines personnes - en raison de l'inadaptation des ressources ou de leurs conditions d'existence - d'accéder ou se maintenir dans un logement décent. C'est dans le double mouvement de l'accès et du maintien que s'entendent les difficultés. Cette dichotomie a encore plus de sens lorsque l'on se penche sur la question de l'hébergement et de sa sortie. L'ASH, en abritant et en menant à l'insertion, est pensée pour répondre aux difficultés de logement. Or il s'avère que les personnes hébergées, malgré l'intervention sociale dont elles ont bénéficié, demeurent en difficulté pour accéder à un logement. De fait, lorsqu'elles sont prises en charge dans l'ASH, elles sont toujours appréhendées comme étant en difficulté de logement et sont toujours la cible de multiples dispositifs pensés pour garantir le droit au logement.

- Se trouver dépourvu de logement : un processus à la croisée de l'individuel et du structurel

De nombreux auteurs préconisent une approche de l'exclusion et, dans son prolongement, de l'exclusion du logement, par les processus à l'œuvre.

Cette posture a donné lieu à de nombreuses analyses en termes de processus d'« effritement des liens sociaux » (Paugam, Cléménçon, 1993), de « désaffiliation » (Castel, 1994), de « désinsertion » (De Gaulejac Tabada-Leonetti, 1994), de « déliaison » (Autès, 2004) ou encore de « désocialisation » (Vexliard, 1957 ; Pichon, 1998 ; Declerck, 2001). Nous nous sommes principalement penchée sur les approches en termes de vulnérabilité et de ruptures.

Robert Castel distingue plusieurs zones de la vie sociale marquées par une plus ou moins grande vulnérabilité (Castel, 1994). La « zone d'intégration » d'abord, dans laquelle la personne dispose d'un travail régulier et de supports de sociabilité assez fermes. La « zone de vulnérabilité » ensuite,

³⁶ Dans cette perspective, nous laissons de côté l'enjeu de savoir si effectivement le recours à l'hébergement se justifie en termes de besoins ou s'il répond à l'invalidation de certaines personnes sur le marché du logement notamment.

caractérisée par un rapport au travail plus précaire et une situation relationnelle plus instable. Enfin, une « zone d'exclusion », dans laquelle certaines personnes peuvent basculer si leur rapport à l'emploi et leur situation relationnelle se dégradent. Robert Castel définit ce mouvement de décrochage « *par rapport aux régulations à travers lesquelles la vie sociale se reproduit et se reconduit* » (le travail et l'insertion socio-familiales) sous le terme de désaffiliation. Celle-ci résulte à la fois d'un déficit de filiation et d'affiliation (Martin, 2010) : « *La première figure renvoie au déficit d'inscription dans des liens sociaux primaires (notamment familiaux) et donc de protection rapprochée (par des proches). La deuxième, la désaffiliation, renvoie au déficit d'inscription dans des formes collectives de protection et, en particulier, la protection issue des collectifs de travail* » (Martin, 2010 p.61-62), et par conséquent à la faiblesse ou la précarité des supports et des ressources disponibles pour faire face aux aléas de la vie.

Dans cette grille d'analyse, une rupture (telle que la perte de l'emploi, une séparation etc.) peut accroître la vulnérabilité de l'individu, le mettre en difficulté et le faire basculer dans la zone de l'exclusion.

D'autres auteurs adoptent une lecture en termes de ruptures de liens sociaux. Les liens susceptibles de se rompre sont soit des liens de filiation (lien de l'individu avec sa famille), d'intégration économique et professionnelle (rapport à l'emploi plus ou moins intégré) ou de citoyenneté (ce lien repose sur le principe de l'appartenance à une nation et à la reconnaissance de droits et devoirs des citoyens). Ces liens apportent aux individus la protection et la reconnaissance dont ils ont besoin pour mener leur existence sociale et sont complémentaires et entrecroisés (Paugam, 2005). Leur entrecroisement constitue le tissu social qui enveloppe l'individu et le protège. En conséquence, les ruptures de ces liens constituent autant d'épreuves qui peuvent affecter profondément « l'équilibre des personnes » qui en font l'expérience (Paugam, Clemençon 2003). Dans la mesure où ces liens sont interdépendants, leurs ruptures risquent d'apparaître successivement dans les trajectoires individuelles et aboutir à des situations d'exclusion.

C'est effectivement le résultat auquel parviennent Gisèle Dambuyant-Wargny et Christian Ballouard, qui étudient l'étiologie de la rupture et les facteurs de marginalisation. Selon eux, la rupture s'explique par une imbrication de problématiques qui se matérialisent par un enchaînement de ruptures successives (Dambuyant Wargny, Ballouard, 1998). Néanmoins, le fait de se retrouver sans-domicile ne doit pas, selon ces auteurs, être appréhendé comme le fruit d'un déterminisme, d'une suite d'explications causales, mais plutôt comme une « contingence ». Dans cette perspective, l'analyse des points d'inflexion doit être complétée par celle des points d'ancrages, ceux là même susceptibles d'éviter l'entrée et l'installation dans la grande exclusion.

Une approche en ces termes nous paraît féconde pour saisir l'impact de ruptures dans les trajectoires qui mènent à l'exclusion du logement et à l'hébergement. Elle suppose de dépasser une démarche qui

se focaliserait strictement sur les individus et interroge de manière plus globale les supports dont ils disposent pour faire face à ces ruptures dans un contexte donné.

Les évènements fondateurs (Girola, 1996) (les ruptures conjugales, les migrations, la décohabitation, la perte d'un emploi, le chômage etc.) s'inscrivent et résonnent dans une histoire personnelle et se révèlent, selon les contextes, plus ou moins déstabilisants. Pour Jean Marie Firdion et Maryse Marpsat, il n'y a ni fatalité, ni hasard dans le fait de se retrouver sans-domicile. C'est dans la combinaison de facteurs contextuels, structurels (nous ajoutons locaux) et de fragilités individuelles que l'on peut, selon eux, comprendre l'exclusion du logement et les inégalités face à celle-ci (Marpsat, Firdion 1996). L'absence de logement doit dès lors s'entendre comme le fruit d'un processus multiple et complexe à la fois déterminé par la structure sociale et par les parcours individuels.

Si dans cette perspective les difficultés rencontrées par les personnes sans-domicile sont appréhendées au prisme du logement, le poids de cette variable dans les difficultés rencontrées ne doit pas pour autant être minoré. En tant qu'offre (quantitative et localisée) et en tant que marché ou système administré et règlementé (dans le cadre du logement social), le logement est un facteur à part entière dont on doit tenir compte pour comprendre la précarité et l'exclusion (Bresson, 2010 ; O'Flaherty 1996 cité par Brousse, Firdion, Marpsat, 2008). Dans cette perspective, le logement n'est alors plus seulement considéré comme réceptacle des difficultés mais comme une source à part entière et parmi d'autres de ces difficultés.

Dans la lignée de ces approches, nous analyserons l'absence de logement et le recours à l'hébergement comme les fruits d'un processus empreint par des ruptures. Pour cela nous nous attacherons à saisir les contingences qui ont conduit à un tel aboutissement. Cela nous amènera à nous positionner à la croisée de l'individuel, du structurel et du conjoncturel³⁷ (Marpsat, Firdion, 2000).

Il n'est donc pas question de vérifier si, effectivement, le recours à l'hébergement se justifie par des besoins en accompagnement social ou s'il répond uniquement à l'invalidation de certaines personnes sur le marché du logement. Nous nous attacherons plutôt à comprendre les circonstances dans lesquelles les personnes se trouvent dépourvues de logement et sont amenées à recourir à l'ASH.

- Les insuffisantes et difficiles sorties de l'hébergement vers le logement de droit commun

Lorsqu'elles sont mobilisées, les structures d'hébergement ont pour vocation de mettre à l'abri, de traiter les difficultés rencontrées par les personnes exclues du logement et de faciliter leur sortie de l'aide sociale vers le droit commun. Elles veulent être un passage ou un tremplin, à partir duquel les personnes hébergées peuvent rebondir vers une vie autonome et dans le droit commun. Or, cette

³⁷ Nous verrons que la logique est la même lorsque nous appréhendons l'accès au logement.

vocation de passage est particulièrement difficile à honorer, dans un contexte de panne de l'insertion (Roche, 2004) et de tensions des marchés du logement³⁸.

Les services déconcentrés de l'Etat en Ile-de-France recensaient pour l'année 2009, 3 815 sorties (Enquête SOLEN, 2009³⁹) depuis les structures d'insertion et de stabilisation vers des logements durables et temporaires. Cela représentait 35% « des capacités d'hébergement ». Cependant ces quelques milliers de sorties ne semblent pas suffisantes.

Le premier constat qui est fait est que les sorties de l'hébergement vers le logement sont minoritaires. Les résultats de l'enquête SOLEN (seuls ceux datant de juin 2008 nous permettent d'aller plus dans le détail), montrent qu'en Ile-de-France, une minorité des sorties renseignées⁴⁰ s'effectue vers le logement de droit commun ou temporaire (12.9%)⁴¹ et qu'elles se font majoritairement vers une autre structure d'hébergement ou vers un habitat précaire.

Tableau 1: Nature des sorties opérées depuis les structures d'insertion et de stabilisation franciliennes (Juin 2008⁴²)

Taux de sorties	Paris	Seine-et-Marne	Yvelines	Essonne	Hauts-de-Seine	Seine-Saint-Denis	Val-de-Marne	Val d'Oise	Moyenne régionale	Moyenne nationale ⁴³
<i>Vers le parc social</i>	4%	9%	10%	8%	1%	11%	5%	8%	7%	5%
<i>Vers le parc privé</i>	2%	2%	4%	2%	1%	3%	3%	1%	2%	5%
Total logement durable	6%	11%	14%	10%	2%	14%	8%	9%	9%	10%
<i>Sorties vers le logement personnel temporaire*</i>	1%	2%	8%	6%	1%	3%	6%	2%	4%	3%
Total logement durable + temporaire	13%	13%	22%	16%	3%	17%	14%	11%	13%	13%
Autres Sorties (hébergements tiers, structures d'hébergements, rue..)	9%	55%	48%	66%	29%	65%	62%	16%	56%	36%
Taux de sorties non précisés	78%	32%	30%	18%	68%	18%	24%	73%	43%	51%

Sources Enquête SOLEN, DRASSIF, Juin 2008.

* Le logement personnel temporaire comprend les maisons relais, les résidences sociales et différents foyers résidentiels.

Ce caractère minoritaire est dénoncé dans la mesure où de nombreuses personnes sont hébergées alors même qu'elles sont estimées comme relevant du logement. La DRIHL recense en effet qu'en janvier 2010, si 305 personnes ont effectivement quitté une structure d'hébergement d'insertion ou de stabilisation vers un logement pérenne ou adapté, ce sont 2 891 personnes qui étaient « en capacité »

³⁸ Cette limite renvoie à un constat plus général vis-à-vis de la portée du travail social. Si dans les décennies précédentes, le travail social est interprété comme une entreprise de contrôle social, dès les années 1990, c'est son incapacité à insérer les individus qui est mise en avant (Donzelot, Roman, 1998 ; Autès, 2004).

³⁹ L'enquête SOLEN est dirigée par la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL) (et avant cela par la Direction régionale des affaires sanitaires et sociales, la DRASS) d'Ile-de-France, afin de recenser mensuellement les capacités d'hébergement et les sorties vers le logement. Les structures enquêtées sont les CHRS et les centres de stabilisation. Ces dernières doivent indiquer les sorties qui se sont effectuées vers un logement de droit commun ou adapté. Cette enquête est strictement déclarative. En annexes p.XXIII le lecteur trouvera répertoriées et explicitées les principales enquêtes mobilisées pour cadrer notre propos.

⁴⁰ Une part importante des sorties est non renseignée ce qui signifie, pour la plupart, que les équipes des centres d'hébergement ne disposent pas de l'information. Cela peut se produire par exemple lorsque la personne quitte la structure « sans laisser d'adresse » c'est-à-dire sans l'indiquer à l'équipe.

⁴¹ Cette proportion est variable selon les départements franciliens. Les sorties de l'hébergement vers le logement sont plus nombreuses dans les Yvelines et en Seine-Saint-Denis que dans les Hauts-de-Seine et à Paris.

⁴² Sur l'année complète, l'enquête SOLEN répertorie 2 736 sorties vers le logement personnel ou temporaire.

⁴³ Nous ne disposons pas d'informations quant au calcul de cette moyenne nationale. L'enquête SOLEN étant en effet uniquement dispensée à l'échelle de l'Ile-de-France.

de sortir⁴⁴. Dès le milieu des années 1990, la Fédération Nationale des Associations agissant en faveur de la Réinsertion Sociale (FNARS⁴⁵) estime que « 15% des [...] personnes se trouvent en CHRS par simple manque de logement sans constituer aucunement des cas sociaux ressortissant à un dispositif de réinsertion » (Soulié, 2000 p. 252 citant FNARS, 1994). En 2004, ce taux est estimé à 30%. Et il sert communément de référence à tous les acteurs (associatifs, Etat etc.⁴⁶) sans qu'aucun élément de calcul ne soit indiqué et sans qu'il ne soit précisé si ces personnes relevaient du logement lorsqu'elles ont intégré l'hébergement ou si elles demeurent hébergées à défaut d'une solution pérenne. Face à la faiblesse et l'insuffisance des sorties vers le logement, beaucoup d'auteurs et d'acteurs dénoncent la pérennisation de cet habitat de passage qui constitue ainsi une « zone d'attente » à destination des plus modestes qui ne parviennent pas à atteindre le parc de droit commun (Ballain, 1998).

Au-delà de l'insuffisance des passages entre l'hébergement et le logement, c'est également l'inégalité des chances d'en sortir et d'atteindre les lieux caractéristiques de l'insertion qui est relevée et dénoncée. Plusieurs auteurs considèrent comme impossible la réinsertion sociale des personnes sans-domicile fixe (Declerck, 2001 ; Terrolle, 2003) et d'autres pointent, parmi elles, les inégalités face à l'accès au logement (Brousse, 2006). Cécile Brousse signale en effet le caractère discriminant de l'existence de ressources suffisantes, de la composition familiale et des conditions de prise en charge dans l'hébergement⁴⁷ pour expliquer la probabilité de sortir de la condition sans-domicile et d'accéder à un logement de droit commun. Ces inégalités nous renvoient d'abord aux conditions de prise en charge dans l'ASH qui se différencient selon les profils des personnes hébergées, mais également aux pratiques d'attributions des logements sociaux.

Dans ce contexte, l'Etat et les acteurs impliqués multiplient les dispositifs pour favoriser l'accès au logement.

Dans le même temps qu'ils observent la constitution d'un parc de relégation, certains auteurs (Ballain, Maurel, 2002 ; Bourgeois, 2000 ; Ballain, Jaillet, 1998) relèvent le rôle de « médiateur »⁴⁸ dont sont, dès lors, dotées les associations. Placés entre le bailleur et les personnes à loger (supposées présenter

⁴⁴ Nous reviendrons longuement sur le recours et l'estimation de la « capacité à sortir » de l'hébergement vers un logement.

⁴⁵ En 2013, la FNARS regroupe 870 associations « de solidarité et organismes qui vont vers et accueillent les plus démunis » (Source FNARS Site internet consulté le 05.01.2014). Ce réseau d'associations se présente comme luttant contre l'exclusion. Il « promeut le travail social, ouvre des espaces d'échanges entre tous les acteurs du secteur social, et défend la participation des personnes en situation d'exclusion à la réflexion sur les politiques publiques qui les concernent » (Source FNARS Site internet consulté le 05.01.2014).

⁴⁶ Estimation citée dans l'avant-propos du plan de cohésion sociale en 2004 et sur laquelle nous reviendrons plus longuement dans le chapitre 1.

⁴⁷ Les conditions de prises en charge étant déjà largement corrélées aux caractéristiques des personnes (Marpsat, 1999). Ce sont en effet les familles et les couples ainsi que les personnes qui disposent des ressources qui sont accueillies dans les formes d'hébergement les moins stigmatisantes (de longue durée et individualisées). Nous y reviendrons plus longuement dans le chapitre 1.

⁴⁸ Vincent de Briant et Yves Palau définissent la médiation comme « l'action de mettre en relation, par un tiers appelé « médiateur » deux personnes physiques ou morales, sur la base de règles et de moyens librement acceptées par elles, en vue de la prévention d'un différend ou de sa résolution, de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale » (De Briant, Palau, 1999 cités par Bourgeois, 2000).

des risques pour le bailleur (Simon, 2003)⁴⁹), les tiers médiateurs sont appelés à accompagner les personnes ciblées, à mobiliser l'offre existante pour qu'elles en bénéficient et enfin à être « *garant de chacun auprès de l'autre* » (Ballain, Maurel, 2002)⁵⁰. Si cette mission permet effectivement de favoriser l'accès au logement des personnes qui peinent à se faire une place sur le marché du logement, elle comporte des risques et des effets collatéraux pour les associations. Les risques relèvent, pour Catherine Bourgeois, de l'instrumentalisation et de la déstabilisation financière et identitaire des associations médiatrices (Bourgeois, 2001). En outre, le positionnement d'un acteur tiers, porteur du risque locatif, entre le bailleur et le ménage affaiblit la substance juridique du droit du logement. Le rapport locatif qui normalement s'effectue entre deux parties est ici modifié et devient une relation triangulaire qui contribue à sa déconstruction (Maurel, Ballain, 2002 ; 2004).

La loi du 5 mars 2007⁵¹ relative à l'instauration d'un droit au logement opposable (DALO) marque un profond tournant dans les politiques menées jusqu'alors. En effet, elle crée un recours juridictionnel et désigne l'Etat comme autorité responsable et débitrice d'une obligation de résultat en matière de droit au logement. Depuis cette date, les personnes qui ont fait une demande de logement social et qui ne s'en sont pas vu proposer disposent de voies de recours amiable et contentieuse pour faire valoir leur droit. Les demandes des personnes hébergées sont susceptibles d'être reconnues comme « prioritaire et urgent » par les commissions de médiation DALO. Le cas échéant, le Préfet du département est dans l'obligation de leur procurer un logement sur son contingent de réservation de logements sociaux⁵² et dans un délai de six mois en Ile-de-France. En cas de non respect de son obligation, une décision de justice peut lui ordonner d'y procéder et cette injonction peut être assortie d'une astreinte financière. Dès lors, l'enjeu de favoriser les sorties de l'hébergement en procurant un logement aux personnes hébergées devient majeur et de nombreuses mesures sont prises à cette fin. Elles ont considérablement remodelé le cadre institutionnel de la sortie de l'hébergement. Nous les décrirons dans la première partie de la thèse.

L'enjeu de répondre à l'absence de logement porte donc l'action publique vers l'assistance, mais également vers l'accès au logement de droit commun. Il s'agit à la fois d'amortir et de pallier l'absence de logement tout en s'assurant que ces dispositifs d'assistance conservent leur mission première : celle du passage vers le droit commun.

⁴⁹ Patrick Simon emploie le concept de « populations à risque » pour évoquer les populations immigrées ou supposées l'être. Dans la gestion locative et dans celle des attributions de logements sociaux, les populations immigrées sont perçues comme une « population à risque » mais au même titre que d'autres groupes tels que les familles monoparentales, les Rmistes, les travailleurs précaires. Les personnes comprises dans ces catégories sont supposées ne pas être de « bons locataires », se situant à l'opposé du « bon travailleur payant régulièrement son loyer ». Et l'attribution d'un logement à ces catégories d'individus cumulant des « handicaps » socio-économiques serait risquée pour le bailleur, soucieux de la bonne gestion et de l'attractivité de son parc (Simon, 2003).

⁵⁰ C'est à cette figure que nous renverrons quand nous emploierons le terme de médiateur : garant, intervenant social, mobilisateur de l'offre existante.

⁵¹ Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

⁵² Un encadré, au début de la première partie de la thèse, décrit la procédure d'attribution des logements sociaux et le système des réservataires.

En nous focalisant sur les personnes sans-logement qui sont hébergées et en nous intéressant aux conditions de sorties de l'ASH, notre approche de l'absence de logement suppose que nous comprenions les contingences qui rendent possible cet état de dépossession et le recours à l'hébergement mais également les conditions qui permettent de dépasser les obstacles à l'accès au logement de droit commun.

b. En sortir et « s'en sortir »

Plusieurs auteurs se sont penchés sur les sorties des difficultés (Pitrou, 1978) ou de carrières sans-domicile et de la condition de SDF (Bergier, 1996, 2000 ; Pichon, 2005, 2007). Ces derniers mettent en avant les conditions de cet affranchissement, notamment d'un point de vue identitaire. Nous y trouvons une grille d'analyse très féconde pour étudier les conditions de sorties de l'hébergement vers le droit commun.

Agnès Pitrou, dans son analyse des difficultés que rencontrent certaines familles, met en question la sortie de ces difficultés (1978). Elle note qu'une perturbation, même passagère, ne laisse aucun individu de la famille indemne. Il ne s'agit donc pas pour elle de rétablir une situation perdue, de retourner à la normale, mais d'assumer une nouvelle étape, consécutive à la perturbation. S'en sortir reviendrait à reprendre une certaine maîtrise sur le cours des événements ou bien à retrouver un mode de vie plus proche de celui de son entourage ou de celui connu auparavant (Pitrou, 1978).

D'autres auteurs montrent que la sortie de la rue doit s'entendre comme un processus qui prend sa source dans la carrière même de l'individu. Elle se traduit par un travail de détachement, de rupture, de renoncement, mais également de (re)conversion ou de reconstruction d'un système de valeur et de rapport au monde (Pichon, 2005 ; Aubrée, Wallez, 2005 ; Rouay-Lambert, 2005 ; Soulet, 2005). Il ne s'agit pas de considérer la sortie comme un moment délimité dans le cours d'une vie mais bien comme un processus « *fait d'allers et retours, de tentatives, d'échecs et de nouveaux essais* » (Brousse, Marpsat, Firdion 2008 p96). La sortie et le fait de s'en sortir sont ainsi assimilés à une épreuve. « *S'en sortir consiste à devoir agir dans un contexte d'inquiétude, contexte qui se présente (objectivement ou subjectivement, structurellement ou existentiellement) comme une épreuve à laquelle doit répondre l'acteur plus que comme une situation définie par un enchaînement de causes.* » (Soulet, 2005 p.279). En outre, Pascale Pichon met en évidence le fait que « *de la même façon qu'on ne peut comprendre la position de sans-domicile en recourant à la seule explication de l'incapacité individuelle à surmonter les échecs de la vie, on ne peut ramener la capacité de conduire un processus de sortie à son terme en ne s'appuyant que sur des éléments de personnalité, sur le temps passé dans la carrière ni sur le fait de n'être pas tombé au plus bas, de n'avoir pas endossé la position du clochard.* » (Pichon, 2010 p.157). L'auteur pointe alors la nécessité d'analyser les contextes d'actions et les situations concrètes

dans lesquels se trouvent pris les individus pour comprendre les conditions de possibilités par lesquelles ils parviennent à s'en sortir. Ce ne sont donc ni « *la force individuelle, ni l'astuce, ou diverses stratégies employées qui à elles seules permettent de s'en sortir ; ce sont des conditions de possibilités objectivement repérables, inscrites dans leur carrière même.* » (Pichon, 2010 p.211). Les rencontres, les acquis de l'expérience, l'accès aux ressources par les dispositifs d'action sociale sont autant d'éléments mis en évidence dans le récit de la sortie de carrière.

Dans la continuité de ces auteurs, et sans pour autant supposer que la sortie de l'hébergement prédit la sortie des difficultés ou de la carrière sans-domicile, ni même l'insertion sociale des personnes assistées, nous partons du principe que la sortie de l'hébergement doit s'entendre comme un processus sur le long terme intrinsèquement lié à la procédure d'insertion. Les conditions de cette sortie seraient largement dépendantes des opportunités d'accès au parc de droit commun et des conditions de l'insertion. La sortie de l'hébergement mériterait dès lors d'être appréhendée comme une épreuve double dans laquelle la personne hébergée aurait d'abord à faire la preuve de son insertion et de son autonomie et, ensuite, à trouver une place dans le parc de droit commun.

2. POSTURE ET PROTOCOLE DE RECHERCHE

Ce deuxième point de l'introduction tire les conséquences de ce qui précède pour élaborer la grille d'analyse que nous mobilisons afin de saisir les trajectoires de relogement.

Nous expliciterons d'abord la manière dont nous appréhendons notre objet et notre choix d'interroger les relogements par le prisme des trajectoires. Nous en déduisons ensuite les principaux choix de la recherche, ciblée sur des personnes hébergées au sein de structures d'insertion franciliennes et sur les sorties vers le parc social. Enfin, nous exposerons les grandes lignes de notre protocole méthodologique dont les détails sont présentés dans le prologue qui suit cette introduction.

1. La construction de l'objet « trajectoires de relogement »

Dans le prolongement des recherches menées jusqu'à présent sur les personnes sans logement, nous avons pris le parti de focaliser notre attention sur les conditions d'un passage de l'hébergement vers le logement. Nous prenons le parti de le saisir à partir de l'objet « trajectoires de relogement ».

a. La sortie de l'hébergement vers le logement social : une procédure de relogement ?

L'entrée dans le logement est supposée consacrer l'insertion des personnes hébergées, mais aussi l'effectivité du droit au logement. C'est donc un objectif accepté et partagé par les divers acteurs en présence. Or, et du fait même de son inscription dans une procédure d'insertion et dans un contexte d'obligation de résultats, la sortie de l'hébergement vers le logement se révèle être particulièrement administrée par l'Etat et les associations et peut, selon nous, être analysée comme une « procédure de relogement ».

- Le « relogement » au sens de « procurer un logement »

Les acteurs impliqués dans l'hébergement et le logement des personnes défavorisées usent fréquemment du terme de relogement pour désigner à la fois la sortie de l'ASH, l'accès au logement et les pratiques qu'ils mettent en place pour les favoriser. Il n'est pourtant pas commun d'employer ce terme pour des personnes qui ne sont pas logées. Les procédures de relogement sont le plus souvent mises en oeuvre par les pouvoirs publics en vue de traiter des situations qui portent atteinte à la sécurité des ménages et à la cohésion sociale (ségrégation sociale, exclusion). Les opérations de rénovation urbaine (Coing, 1966, Lelévrier, 2007), de résorption des bidonvilles (Pétonnet, 1982) ou de logements insalubres (Dietrich, 2011), agissent sur le bâti et impliquent le relogement des ménages qui y sont soumis et qui sont par définition déjà logés. Des procédures de relogement, moins fréquentes, sont aussi mobilisées en réponse à la précarité temporelle et juridique des habitats qui sont mobilisés pour faire face à des difficultés de logement (dans le cas de squats ou d'hôtels par exemple). C'est dans cette catégorie que nous plaçons les relogements des personnes prises en charge au sein de structures d'hébergement. Le droit au logement en est alors le principal moteur. Et c'est du fait même des difficultés que rencontre l'hébergement « à faire sortir » les personnes accueillies par les voies ordinaires (au sens de non administrées) d'accès au logement que la nécessité d'une procédure de relogement apparaît. Elle est dès lors supposée lever les obstacles qui empêchent les personnes hébergées d'accéder à un logement de droit commun.

Nous entendons donc par relogement l'acte qui consiste à procurer un logement à quelqu'un qui a perdu le sien, qui en est dépossédé ou qui doit le quitter (Dictionnaire le Robert, 2003). Dans le cas des personnes hébergées, il s'agit pour l'Etat (surtout) de procurer un logement à des personnes qui en sont dépourvues et qui doivent quitter l'hébergement qu'elles occupent, celui-ci n'ayant pas vocation à être pérenne et le bon fonctionnement du système assistantiel reposant sur la fluidité entre les entrées et les sorties. Dans cette acception, le relogement ne renvoie pas seulement à un résultat, mais aussi au

processus⁵³ et à la procédure⁵⁴ qui rend ce passage possible. Ces deux dimensions du relogement sont, selon nous, exacerbées dans le cadre des parcours d'hébergement dans la mesure où les personnes sont accompagnées depuis leur entrée jusqu'à la sortie. En outre, elles nous confortent dans l'adoption d'une approche sur le long terme. Comprendre ce qui se joue dans le relogement suppose que nous nous penchions sur la manière dont se déroule le parcours de l'individu depuis son admission dans l'ASH jusqu'à sa sortie.

Si nous partons du principe que le terme de relogement peut être employé dans le cas des sorties de l'hébergement, il nous paraît néanmoins nécessaire de pointer ce qui relève *a priori* des spécificités d'une telle procédure à l'égard de personnes exclues du logement et inscrites dans une démarche d'insertion.

- Le relogement dans une procédure d'insertion : spécificités et invariants

Le relogement est communément analysé comme le résultat d'une intervention extérieure qui s'impose de façon autoritaire à des ménages contraints à une mobilité qu'ils n'ont pas pu anticiper. A première vue, cela ne semble pas être le cas dans le cadre du relogement des personnes hébergées.

Divers auteurs s'attachent à décrire la dimension contrainte et autoritaire du relogement. Colette Petonnet met ainsi en exergue le fait que le « *mot même de relogement, emprunté au vocabulaire officiel, indique l'intervention d'une décision extérieure* » et que l'usage de ce terme renvoie aux personnes qui ne sont pas libres de leur décision, de déménager ou de changer d'appartement librement (Petonnet, 1982). Yves Grafmeyer met également en avant le fait que ces mobilités contraintes rompent avec « *l'adhésion pré-réflexive des individus* » inscrits dans une mobilité résidentielle. En outre, ces mobilités peuvent être analysées comme présentant des risques de fragilisation et de déstabilisation pour les ménages qui y sont contraints, notamment lorsqu'elles impliquent un changement de quartier ou de commune de résidence. L'expérience des mobilités consécutives au relogement dépend largement des projets résidentiels et des aspirations à la mobilité de ces ménages (Lelévrier, 2008 ; 2010). Dans le cadre de la rénovation urbaine, Christine Lelévrier observe, en effet, que le relogement apparaît comme une opportunité de réalisation de leurs projets pour les ménages qui aspiraient à une mobilité et, à l'inverse, comme une contrainte pour ceux qui souhaitaient demeurer dans leur logement.

⁵³ Soit comme une suite ordonnée d'opérations supposée aboutir à un résultat (Dictionnaire le Robert, 2003).

⁵⁴ C'est-à-dire une manière de procéder pour aboutir à un résultat ou bien un ensemble de procédés utilisés dans la conduite d'une opération complexe (Dictionnaire le Robert, 2003) ici faire accéder les personnes à l'insertion et à un logement de droit commun.

Le relogement dans le cadre d'un parcours d'insertion, s'il est effectivement le fruit d'une intervention extérieure, s'annonce comme étant longuement préparé et comme un objectif contractualisé entre l'association et la personne hébergée. Il lui est présenté comme l'horizon de la prise en charge et comme la consécration de l'autonomie et l'insertion.

Nous pensons que, si les personnes demeurent dans l'hébergement jusqu'à se voir proposer un logement, c'est effectivement qu'elles aspirent à cette mobilité. Pour autant, si elles demeurent hébergées, dans l'attente d'un logement, c'est qu'elles sont fortement dépendantes à l'égard de l'intervention publique pour parvenir au droit commun et qu'elles n'y parviendraient pas sans celle-ci⁵⁵. Pour les personnes hébergées, le relogement serait effectivement une opportunité mais, et du fait même de leur statut d'hébergé, il demeure fortement contraint.

Inscrit dans un temps long, celui d'un parcours d'insertion, et dans un contexte d'obligations de résultats, le relogement est fortement administré, contraint et soumis à de nombreuses conditions. Il fait en effet intervenir l'Etat, les bailleurs sociaux, les médiateurs et les structures d'hébergement et s'inscrit dans une logique d'insertion dans laquelle les personnes pour se mouvoir dans l'ASH et en sortir doivent faire leurs preuves. En outre les personnes hébergées ne maîtrisent aucunement les délais de la procédure et les caractéristiques de l'offre qui leur sera proposée. Ces deux dimensions viennent nuancer toute maîtrise de cette mobilité effectivement aspirée et projetée et accentuer le caractère autoritaire et administré de la procédure.

En analysant les sorties de l'hébergement vers un logement comme une procédure de relogement, nous partons donc du principe qu'elles ne peuvent être saisies et comprises que sur un temps long. En considérant par ailleurs que les procédures de relogement et d'insertion sont intrinsèquement liées, nous considérons que le relogement implique des démarches tant de la part des pouvoirs publics, des accompagnants sociaux et des médiateurs que de la part des personnes assistées. Les premiers sont appelés à agir sur les individus et à faciliter l'accès au logement des personnes vulnérables, considérées par les bailleurs sociaux comme présentant des risques. Les personnes hébergées, quant à elles, sont appelées à « faire leurs preuves » en étant notamment actrice de leur insertion et de leur relogement et, en conséquence, en intégrant la contrainte qui pèse sur elles. En outre, et alors que la sortie de l'hébergement pour l'accès à un logement est présentée comme consacrant l'autonomie et l'insertion retrouvées, nous partons du principe qu'il est particulièrement difficile de déterminer un enchaînement de causes à effets qui l'expliquerait. Il serait plus fécond de l'appréhender par les contingences qui l'ont rendue possible et de saisir le sens que ce relogement revêt pour les principaux intéressés.

⁵⁵ Ce qui s'explique par notre choix [que nous expliciterons plus bas] de nous pencher strictement sur les personnes qui se sont vu attribuer un logement social durant leur prise en charge.

b. L'apport heuristique d'une approche par les trajectoires résidentielles

Les trajectoires résidentielles des personnes hébergées-relogées nous semblent être un matériau et un outil particulièrement riche pour analyser les conditions de ces relogements. Elles nous donnent, d'abord, accès à la succession des positions occupées par les personnes, depuis la perte de leur logement jusqu'à l'accès au droit commun. Elles nous permettent également de saisir les choix et les stratégies déployés par ces acteurs affaiblis dans un contexte et un système contraints et dans une perspective d'émancipation. Enfin elles nous assurent la possibilité de nous détacher des attendus de l'insertion pour en questionner les effets par les positions successivement occupées, mais également par les choix formulés et par les expériences vécues des principaux intéressés.

Ainsi, les trajectoires se révéleraient particulièrement éclairantes sur les processus d'exclusion du logement ainsi que sur les modalités de l'intervention publique et sur les capacités d'action des personnes hébergées.

- Les trajectoires : à la croisée des logiques d'acteurs et des déterminants structurels

En employant le terme de trajectoire résidentielle, nous renvoyons aux « *positions résidentielles successivement occupées par les individus et à la manière dont s'enchaînent et se redéfinissent au fil des existences ces positions – en fonction des ressources et des contraintes objectives de toute nature qui dessinent le champ des possibles, en fonction des mécanismes sociaux qui façonnent les attentes, les jugements, les attitudes et les habitudes des individus, et en fonction de leurs motivations et de leurs desseins* » (Grafmeyer, Authier, 2008).

Pascale Pichon estime que le terme de trajectoire ne peut pas être utilisé dans le cas de l'analyse des parcours des personnes SDF. Si ces dernières convoitent une trajectoire ascendante, la reconstitution de leur parcours (des positions qu'elles occupent successivement) donne à voir des alternances de périodes résidentielles et a-résidentielles, et par conséquent une discontinuité dans les parcours ainsi qu'une incapacité pour les personnes à être actrices de leurs trajectoires (Pichon, 2010).

Bien qu'un segment des trajectoires des personnes sans logement et hébergées se déroule en dehors de la sphère résidentielle ordinaire (qui relève du logement de droit commun) et qu'il parait effectivement plus juste de le qualifier par son caractère *a-résidentiel* (Pichon, 2010) ou *infra-résidentiel*⁵⁶ (Lanzaro, 2010), son caractère provisoire et la porosité des limites entre l'hébergement et le logement nous invitent à ne pas exclure pour autant une lecture en termes de trajectoires.

⁵⁶ Par *infra-résidentielles* nous renvoyons à ce segment de trajectoire qui se déroule en deçà de la sphère résidentielle ordinaire dans le secteur de l'hébergement et dont la vocation est l'accueil provisoire dans une visée de mener au droit commun.

En employant ce terme nous ne présupposons aucune maîtrise des mobilités ni ne cherchons à interpréter ces parcours comme l'accomplissement réussi d'un projet initialement élaboré (Grafmeyer, Authier, 2008). Le terme de trajectoire évoque néanmoins l'idée que la position occupée par chaque individu peut se modifier au cours du temps et que cette succession de positions n'est pas le fait du hasard, mais s'enchaîne selon un ordre intelligible. Cette succession de positions est à entendre comme le résultat de choix et d'arbitrages situés « *au carrefour de logiques d'acteurs et des déterminants structurels* » (Grafmeyer, Authier 2008). C'est cette acception là que nous retenons et à laquelle nous nous référons.

La succession des positions occupées par les personnes ciblées depuis la perte de leur logement jusqu'à leur retour dans le droit commun nous permet d'identifier les points de bifurcations et les choix qui les ont ponctués, le tout dans un contexte fortement contraint. Les trajectoires nous permettent ainsi de mêler une approche par les individus tout en interrogeant le poids du contexte et de la structure sociale dans le sens qu'elles prennent.

- Bifurcations, supports et opportunités

L'exclusion du logement serait le résultat de ruptures ou d'évènements qui surgissent dans le déroulement de l'existence et qui appellent à une réorganisation du mode de fonctionnement du ménage. Ces évènements agiraient comme des points de bascule et comme des bifurcations⁵⁷ (Grossetti, 2006) mais n'expliquent pas les difficultés rencontrées en tant que telles. C'est en les resituant dans les configurations dans lesquelles ils apparaissent, qu'ils permettent de saisir en quoi « *des perturbations légères peuvent être la source de réorientations importantes dans les trajectoires individuelles* » (Bessin, Bidart, Grossetti, 2010 p.9) et peuvent aboutir à l'exclusion du logement puis au recours à l'hébergement. Une approche par les bifurcations implique ainsi que l'évènement ne peut pas être saisi indépendamment des processus qu'il provoque et qu'il doit être resitué dans la constellation dans laquelle il prend place (Battagliola, Bertaux-Viame, Ferrand, Imbert, 1993). Car le même évènement ne produit pas à des moments différents ou sur des personnes, aux situations sociales différentes, les mêmes effets. Il ne détermine pas non plus une conduite type.

Pour comprendre les réorganisations qu'impliquent ces évènements, cela suppose d'interroger les supports détenus par les personnes qui y sont confrontées, les possibilités qu'elles ont de les mobiliser (Pitrou, 1978) et l'existence de dispositifs institutionnels d'assistance (Charbonneau, 1998). Il s'agit d'autant d'éléments qui déterminent et façonnent les champs des possibles et les opportunités qui se

⁵⁷ Les bifurcations désignent ces « *configurations dans lesquelles des évènements contingents, des perturbations légères peuvent être la source de réorientations importantes dans les trajectoires individuelles* » (Bessin, Bidart, Grossetti, 2010 p.9). Il s'agit de « *changements courts, ayant des conséquences, qui réorientent un processus [et] qui débouchent sur une période caractérisée par un nouveau régime* » (Grossetti, 2006 p.10).

présentent aux personnes et en conséquence qui orientent leur cheminement⁵⁸ (Charbonneau, 1998) vers l'absence de logement et l'hébergement mais également et par la suite vers la sortie de l'ASH.

Dès lors, nous nous attacherons à saisir comment les diverses positions résidentielles, depuis la perte ou le départ du logement jusqu'à retour dans le droit commun, s'enchaînent et se redéfinissent au fil du temps et interagissent avec les contextes sociaux et institutionnels dans lesquels ils se déroulent. Nous interrogerons les trajectoires résidentielles des personnes hébergées en les rapportant à leurs autres formes de mobilité (professionnelle, familiale, sociale, géographique etc.) mais aussi au contexte (aux facteurs macro sociaux) et au territoire dans lesquels ces trajectoires se déroulent. Nous partons du principe que c'est par cette confrontation entre les ressources, les supports, et le contexte (opportunités, contraintes etc.) que l'on peut comprendre le recours à l'hébergement, puis le relogement et le sens que prennent ces trajectoires.

- *Choix et arbitrages « sous la contrainte »*

Les trajectoires sont également le résultat d'arbitrages et de choix opérés, toujours, en fonction des ressources disponibles mobilisables et du champ des possibles qui s'offrent aux intéressés.

Les choix résidentiels sont socialement constitués, différenciés et commandés par de multiples déterminants, tant objectifs que subjectifs. Ils impliquent néanmoins que la décision individuelle n'est pas abolie, « *que plusieurs options étaient théoriquement envisageables et que les individus sont en mesure d'exprimer les raisons qui les ont amenées à prendre telle décision plutôt que telle autre* » (Grafmeyer, 2010). Face aux difficultés, d'un point de vue méthodologique, de déterminer dans quelle mesure il y a effectivement choix, Yves Grafmeyer propose d'identifier et de reconstituer les conditions et les causes, qui s'exercent en partie à l'insu des acteurs, c'est-à-dire les différentes sources « *de contraction du champ des opportunités résidentielles* » et inversement d'ouverture de celui-ci.

Dans la continuité de cette approche, nous partons du principe que les choix opérés pour faire face aux difficultés de logement, comme pour accéder à un logement, ne se définissent jamais par la seule contrainte ou par la seule logique du libre choix, mais correspondent toujours à des arbitrages⁵⁹ sous contraintes (Grafmeyer, 1998). L'analyse des choix opérés par les personnes rencontrées (lors de la perte du logement, du recours à l'hébergement et de l'accès au logement) sera éclairée par l'examen des sources de contraction, des contraintes et des opportunités qui se présentent à elles. Les choix et

⁵⁸ Le terme de cheminement renvoie à ce qui se dessine, se réajuste au fil du temps et en fonction des ressources, opportunités et contraintes qui pèsent sur des parcours à la suite d'un événement déstabilisant. Il nous paraît tout à fait approprié pour désigner le segment de la trajectoire qui mène à l'hébergement.

⁵⁹ Par arbitrage nous entendons l'acte de juger, de trancher et de choisir dans le champ des possibilités qui s'offre aux personnes.

arbitrages opérés (et leurs justifications) nous assureront, quant à eux, de toucher les ajustements mis en œuvre par les personnes hébergées pour infléchir ou « faire avec » (De Gaujelac, Taboada, Leoneti, 1994) le champ des opportunités qui s’offre à elles.

Pour conclure, les trajectoires résidentielles nous permettent d’abord de mettre en évidence les parcours des personnes hébergées et relogées (soit la succession stricte des positions occupées dans l’espace résidentiel). Elles nous assurent ensuite de toucher les imbrications entre les différentes sphères de l’individu et les effets des unes sur les autres dans un contexte donné (les points de bifurcations). Enfin, l’approche par les trajectoires nous permet de relever les choix et arbitrages opérés en situation face à un évènement déstabilisant ou dans un système donné pour faire face à l’absence de logement et parvenir à un logement de droit commun (ainsi que les justifications qu’en donnent les personnes considérées). A la croisée de l’individuel et du structurel, elles se révèlent être un outil très fécond pour analyser d’une part l’intervention publique en faveur des personnes exclues du logement et d’autre part la façon dont les personnes font avec leurs difficultés dans un système donné.

c. Questions et hypothèses de la recherche

Nous avons donc fait le choix d’analyser les relogements par les trajectoires et les expériences vécues des personnes qui en bénéficient. Cette approche nous permet en effet d’analyser les interactions entre l’action publique et les trajectoires personnelles, c’est-à-dire les liens entre les logiques institutionnelles et les parcours individuels (Lelévrier, 2010 ; Charbonneau, 2010).

Cette approche implique que nous analysions finement les politiques et les interventions faites en faveur des personnes en difficulté de logement, ainsi que leurs conséquences sociales, afin de comprendre de quelle manière elles transforment, améliorent ou infléchissent leurs conditions et parcours de vie (Ertul, Melchior, Warin, 2012) des publics qu’elles ciblent. L’analyse des trajectoires nous permet également d’analyser les effets de ces dispositifs et de la diffusion des conditions d’insertion et de relogement sur les mobilités, les démarches et les choix des personnes rencontrées.

Dans un contexte dans lequel l’ensemble des acteurs partagent l’objectif de l’accès au droit commun, malgré les obstacles qui se dressent face à la mise en œuvre du droit au logement, cette recherche se donne le double objectif de comprendre ce qui rend possible le relogement et de saisir comment, à cette occasion, se rencontrent les trajectoires individuelles et l’intervention publique. Pour organiser l’analyse, nous émettons trois hypothèses centrales :

Hypothèse 1. Si les personnes demeurent dans l'hébergement jusqu'à se voir proposer un logement, c'est d'abord parce qu'elles aspirent à cette mobilité et à ce type d'habitat normalisé et ensuite parce qu'elles sont prêtes à accepter les conditions qu'elle induit. Cela signifie par ailleurs qu'elles sont fortement dépendantes de l'action publique pour y parvenir.

Hypothèse 2. Alors que la procédure de relogement est fortement administrée, nous faisons l'hypothèse que les personnes rencontrées ne se trouvent pas pour autant dépourvues de marges de manœuvre et de capacité à choisir.

Hypothèse 3. Les choix qu'elles opèrent sont contraints mais nullement opérés au hasard et encore moins dans une stricte logique de sortie de l'hébergement et d'accès à un logement de droit commun. Pour en sortir, elles ne seraient pas prêtes à toutes les concessions.

2. Analyser les trajectoires de relogement de personnes hébergées en Ile-de-France au sein de structures d'insertion vers le parc social

Afin de répondre à ces questions et de vérifier ces hypothèses, nous avons fait le choix de travailler sur les personnes hébergées au sein d'une structure d'insertion qui ont eu accès à un logement social en Ile-de-France ou bien qui sont dans l'attente d'une proposition.

a. Les personnes hébergées dans le champ de l'insertion et relogées dans le parc social

Les structures d'insertion incarnent une étape essentielle dans un parcours idéal-typique d'insertion (Coulon, Capodano, 2000) : elles proposent l'accompagnement social le plus soutenu et ont pour mission d'être la dernière marche avant l'accès à un logement de droit commun.

Le parc social est, quant à lui, celui sur lequel les pouvoirs publics ont le plus de marges de manœuvre pour assurer et garantir le droit au logement. En outre, les associations ont, dès les années 1980, multiplié les partenariats avec les bailleurs sociaux pour favoriser l'accès au logement des personnes défavorisées. Enfin, c'est le parc le plus accessible aux personnes modestes et par conséquent, le parc de logement pérenne vers lequel s'opère le plus grand nombre de sorties depuis l'hébergement.

Ce ciblage, s'il est congruent avec nos questions de recherche et notre objet, n'est pas neutre. Il implique en effet que les personnes rencontrées se sont tournées vers l'hébergement, qu'elles y ont trouvé une place, qu'elles l'ont acceptée et qu'elles y sont demeurées jusqu'à en sortir vers un logement dans le parc social ou qu'elles y demeurent encore dans l'attente de l'attribution d'un

logement social ordinaire. Cela suppose donc que les personnes ont surmonté et dépassé de nombreux filtres.

b. Le choix de l'Ile-de-France, une région « exemplaire »

Nous avons fait le choix de travailler exclusivement sur la région francilienne et sur les huit départements qui la composent⁶⁰. Ce choix se justifie par le fait que c'est dans cette région que l'on rencontre le plus de personnes sans-domicile et aussi le plus de structures d'hébergement. C'est aussi la région où le droit au logement est le plus difficilement honoré⁶¹.

En juin 2006, selon l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Ile-de-France (IAU-IdF), 85 700 personnes dépourvues de logement étaient domiciliées⁶² en Ile-de-France (IAU-Idf, 2010). En 2001 l'INSEE relevait qu'un tiers des personnes sans-domicile étaient recensées en Ile-de-France (Briant, Donzeau, 2011⁶³).

Cette polarisation sur la région francilienne s'explique notamment par la localisation de l'offre proposée. En 2009, 37% des places d'hébergement étaient concentrées en Ile-de-France (source PRAHI, 2009⁶⁴). L'Ile-de-France proposait 30 742 places d'hébergement en 2010, soit en moyenne deux places pour 1 000 habitants (Enquête Etablissements Sociaux DRESS, 2008)⁶⁵. L'offre d'hébergement francilienne est principalement concentrée sur Paris (61%) puis sur la petite couronne (22%) et enfin sur la grande couronne (17%) (source : PRAHI, 2009).

L'Ile-de-France se caractérise aussi par la tension de ses marchés du logement et par l'incapacité du parc social à absorber l'ensemble de la demande.

Un rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental Régional d'Ile-de-France (CESER, 2013) pointe l'évolution des prix des logements anciens qui ont plus que doublé entre 1996 et 2012 et des loyers qui ont, quant à eux, augmenté de 29% sur la même période. La tension des marchés du

⁶⁰ Paris (75), les Hauts-de-Seine (92), la Seine-Saint-Denis (93), le Val-de-Marne (94), la Seine-et-Marne (77), les Yvelines (78), l'Essonne (91) et Val d'Oise (95).

⁶¹ Tous les départements ne sont pas pour autant égaux. Plus la distance à Paris s'accroît, plus le taux d'urbanisation décroît et plus la tension des marchés du logement faiblit (et consécutivement la pression sur le parc social). La même lecture peut être faite pour le taux en logements sociaux et le nombre de places d'hébergement, plus on s'éloigne de Paris moins ils sont importants.

⁶² L'IAU précise que « l'élection de domicile ou domiciliation est une attestation certifiant que le bénéficiaire dispose d'une adresse stable lui permettant de recevoir son courrier et donc d'accéder à ses différents droits. L'attestation est accordée pour une durée d'un an à compter de la demande initiale. Elle est renouvelable de droit dès lors que l'intéressé remplit toujours les conditions d'octroi (absence de domicile stable, existence d'un lien avec la commune pour les Centres Communaux d'Action Sociale [CCAS]). » (IAU, 2010 p.3). A Paris des associations et les CCAS octroient cette domiciliation.

⁶³ Les données issues de l'enquête de 2012 ne permettent pas encore une approche spatialisée des personnes sans-domicile.

⁶⁴ Le Plan Régional d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion est mis en place en 2009 par la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion. Etabli pour cinq ans, il est décliné pour chaque département et inclus dans les Plans départements d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD). L'Etat est chargé du pilotage et de la réalisation de ce plan.

⁶⁵ Il existe néanmoins une forte disparité entre Paris et le reste de la région. Le département parisien propose en effet 4,1 places pour 1 000 habitants alors que dans les autres l'offre est inférieure à 2 places.

logement contraint de nombreuses personnes à solliciter le parc de logement social. Celui-ci apparaît comme la seule option pour vivre dans un logement décent et adapté à la composition familiale et à aux ressources des ménages modestes.

L'IAU d'Ile-de-France estime que 406 300 demandes de logement social étaient actives en juillet 2010. 8% des ménages franciliens⁶⁶ seraient donc demandeurs de logement social. Là encore les variations entre départements sont importantes. Le nombre de demandeurs varie ainsi de 26 000 en Seine-et-Marne à 58 000 en Seine-Saint-Denis et jusqu'à 117 000 à Paris. La capitale concentre 29% des demandes et cette proportion est « *une fois et demie plus forte que le poids du parc social parisien qui représentait, au 1^{er} janvier 2009, selon l'enquête du Parc Locatif Social (EPLS), 19% des logements sociaux recensés sur l'ensemble du territoire francilien* » (Guillouet, Pauquet, Brune, 2011 p.9). La petite couronne rassemble 41% de la demande et la grande, 30% « *soit des proportions qui correspondent mieux au poids du secteur HLM dans ces zones géographiques* » (Guillouet, Pauquet, Brune, 2011 p.9)⁶⁷. Enfin, en 2010, près de la moitié des demandeurs de logement social y réside déjà.

Alors que le parc de logement social francilien représente 23% du parc de logement occupé en 2006 (contre 16% en 1973), le volume de logement disponible est historiquement bas. En 2009, ce sont à peine plus de 75 000 logements qui ont été mis en location (source EPLS de la DREIF à partir du nombre d'emménagements dans le parc social en 2009⁶⁸) : 64 410 sont des relocations après mobilité des occupants précédents et 10 957 des premières mises en location de logements neufs.

Tableau 2: Géographie détaillée de la demande de logement social en Ile-de-France en 2009

Département	Paris	Hauts-de-Seine	Seine-Saint-Denis	Val-de-Marne	Seine-et-Marne	Yvelines	Essonne	Val d'Oise	Total Région
Nombre de demandeurs	117 468	55 247	57 574	52 690	26 445	31 541	31 734	33 584	406 283
% en ligne	28,90%	13,60%	14,20%	13%	6,50%	7,80%	7,80%	8,30%	100%
Nombre de logements sociaux	226 645	188 765	207 297	168 291	90 462	114 325	98 733	113 470	1 207 988
% en ligne	18,80%	15,60%	17,20%	13,90%	7,50%	9,50%	8,20%	9,40%	100%
Taux de mobilité	5,5%			6,3%				7,6%	6,5%

(Sources IAU enquête 2010 et DREIF Enquête PLS 01.01.2010)

Le faible nombre d'attributions s'explique par le fait qu'une part importante des ménages modestes qui occupe un logement social se trouve dans l'impossibilité de le quitter pour accéder à une autre catégorie de logement.

⁶⁶L'IAU a mené une enquête auprès de la ville de Paris, des 123 communes de petite couronne et auprès d'un échantillon représentatif de 119 communes de Grande couronne ainsi qu'auprès des fichiers préfectoraux de ces départements. Elle comptabilise 417 500 dossiers de candidatures au 1^{er} juillet 2010. En estimant à 10% les demandes qui ont été faites dans plusieurs communes l'IAU IdF dénombre 373 400 demandeurs. En y ajoutant ensuite les 33 000 demandeurs enregistrés par le 1^{er} logement, elle parvient à l'estimation de 406 300 demandeurs.

⁶⁷C'est à Paris et en Seine-Saint-Denis que l'on retrouve le plus important taux de logement social. On relève néanmoins de grandes disparités selon les communes soumises à la loi Solidarité et Renouvellement Urbain et à l'obligation de 20% de logements sociaux parmi les résidences principales. A Paris, par exemple, la préfecture recense de 1,3% à 35,9% de logement social selon les arrondissements en 2010 (Source APUR 2011). Paris concentre 19% de l'offre locative sociale francilienne en 2009, la Seine-Saint-Denis 17,2%. La petite couronne recense 46,7% de l'offre francilienne et la grande couronne 34,5%.

⁶⁸Ce nombre s'élevait à 105 000 en 2000.

En conséquence, en Ile-de-France, l'Etat se trouve particulièrement démuné pour garantir le droit au logement. Dès les premiers mois de la mise en œuvre du DALO, le comité de suivi relevait la prédominance des recours effectués en Ile-de-France. Sur les 40 000 recours déposés en huit mois (de janvier à août 2008), les deux tiers l'ont été en Ile-de-France. Au sein même de la région, la situation était très contrastée, « *le nombre de recours allant de 1 121 dans l'Essonne à 9 196 pour Paris. Se dessine une hiérarchie Paris, petite couronne, grande couronne, à l'exception toutefois du département du Val-d'Oise qui atteint un chiffre comparable à ceux de la petite couronne* » (Comité de suivi DALO, 2008 p.19). En 2012, la part francilienne dans les recours est légèrement moindre avec 59% des recours. C'est toujours à Paris et en Seine-Saint-Denis que les recours sont les plus nombreux. Les motifs des recours sont principalement la sur-occupation et l'absence de logement. L'hébergement au sein d'une structure institutionnelle est minoritaire.

Au premier trimestre 2012, 34% des 21 965 recours déposés ont débouché sur une décision favorable de la part de la commission de médiation. 1 996 propositions de logements ont été faites aux requérants et 2 463 personnes ne sont plus considérées comme étant à reloger car elles ont reçu une offre par le Préfet ou par une autre voie, l'ont accepté ou bien l'ont refusé pour un motif injustifié. Au total, cela représente 33,6% des ménages désignés comme « prioritaires et urgent » (Comité de suivi DALO, 2012).

Ces quelques indicateurs expliquent notre choix de travailler sur ce territoire pour analyser les trajectoires de relogement des personnes hébergées. Il s'agit de la région qui concentre le plus d'offres d'hébergement, mais également de celle où la demande de logement est la plus difficile à satisfaire.

En fonction des sources disponibles et de l'accès aux acteurs, la focale varie entre l'échelle régionale à des zooms sur quelques départements. Le contexte francilien agit comme une donnée fortement structurante dans notre analyse des trajectoires. Pour autant, nous n'opèrerons pas de monographies sur chacun des départements ou sur des communes spécifiques. Les trajectoires et le système de prise en charge dépassent en effet l'échelle strictement communale et dans certains cas l'échelle départementale, voire régionale. Les matériaux recueillis nous ont par ailleurs confortée dans cette lecture régionale.

c. Le protocole méthodologique

Le protocole méthodologique adopté s'inscrit dans la continuité de notre posture théorique et se décline en trois composantes.

La première est une enquête par entretiens menée auprès des acteurs du système observé. Nous avons rencontré une soixantaine d'acteurs du relogement (collectifs relogement, GIP HIS), de l'hébergement et du logement (bailleurs sociaux et réservataires). Il s'agissait de saisir le contexte francilien en

matière de demande sociale, d'offre, de dispositifs et de pratiques mises en œuvre afin de favoriser l'accès au logement des personnes hébergées. Elle s'est faite à l'échelle de l'Ile-de-France avec une focale particulière sur Paris et la Seine-Saint-Denis.

La deuxième composante de notre protocole est constituée de l'enquête qualitative que nous avons menée auprès de trente deux personnes hébergées ou relogées. Celle-ci s'est faite en deux étapes. Nous avons d'abord rencontré, par l'intermédiaire d'intervenants sociaux au sein de structures d'insertion, des personnes hébergées en attente d'une proposition de logement social ou récemment relogées à l'issue de leur prise en charge. Ces personnes étaient hébergées à Paris ou en petite couronne et, le cas échéant, y étaient également relogées. Ces entretiens avaient pour objectif de les amener à faire le récit de leur parcours, depuis la perte de leur logement initial, jusqu'au jour de l'entretien. Ils étaient aussi l'occasion de recueillir leurs expériences de l'hébergement, de leurs difficultés à accéder à un logement et des démarches mises en œuvre à cette fin. Dans une deuxième étape, un an après, nous avons recontacté les mêmes personnes, sans parvenir toutefois à toutes les joindre (c'est le cas pour neuf d'entre elles). En réitérant l'enquête nous souhaitons mesurer les évolutions de leur situation au regard du logement, les changements survenus dans leur vie, et questionner leur rapport et leur expérience de l'hébergement et de l'accès au logement.

La troisième composante du protocole est une enquête par questionnaire. Celle-ci avait pour objectif d'atteindre les personnes relogées en petite et grande couronne en 2009 et 2010 après une phase d'hébergement. Nous avons interrogé 156 personnes relogées. Il s'agissait de questionner de façon rétrospective des personnes ayant été relogées depuis plusieurs mois (minimum six mois et maximum deux ans et demi) sur leur parcours résidentiel et dans l'hébergement, leur expérience du relogement et leur rapport au logement attribué.

L'enjeu était de pouvoir reconstituer l'ensemble de la trajectoire et de nous assurer de toucher des personnes qui avaient effectivement eu accès à un logement. Les temps de l'insertion, du relogement et d'une thèse ne coïncidant que rarement nous devions nous assurer de varier les positions résidentielles occupées par les personnes enquêtées et par conséquent les points de vue et expériences. Nous tenions à interroger le sens que revêtaient le relogement à différentes étapes de la trajectoire : avant que la personne ait été relogée, peu de temps après, et enfin plusieurs mois après.

3. PLAN DE LA THESE

La thèse est composée de trois parties.

Dans la première, nous exposons les différentes étapes de constitution du système de l'hébergement. Nous analysons la manière dont il a été conçu en tant que réponse à l'exclusion et en tant que

dispositif d'insertion sociale œuvrant notamment à la mise en œuvre du droit au logement [Chapitre 1]. Dans un contexte d'insertion en panne et de difficulté à garantir le droit au logement, nous exposons les mesures adoptées à la fin des années 2000 pour permettre l'accès au logement des plus modestes et la procédure de relogement à laquelle elles aboutissent [Chapitre 2]. L'enjeu est ici de saisir les mesures prises par les pouvoirs publics pour porter assistance aux personnes dépourvues de logement et pour élargir le champ des possibles qui s'offre à elles en matière de logement.

La deuxième partie resserre notre analyse sur le rôle de l'hébergement dans la procédure de relogement, ainsi que les pratiques qu'elle implique. Nous expliciterons les conditions générales à la prise en charge dans l'hébergement et à l'insertion sociale [Chapitre 3] et focaliserons notre regard sur les pratiques visant plus précisément l'insertion « par et vers le logement ». C'est-à-dire sur la manière dont l'hébergement favorise l'accès au logement des personnes qu'il accueille, en congruence avec les paradigmes de l'insertion et de l'autonomisation [Chapitres 4 et 5]. L'enjeu de cette partie est d'identifier les différents filtres qui sont à l'œuvre durant la prise en charge dans l'ASH, jusqu'à la sortie vers le droit commun.

La troisième partie est consacrée à la présentation des résultats de l'enquête menée auprès des personnes hébergées et relogées. A partir des successions de positions recensées, des choix et expériences recueillis, l'enjeu est d'abord de comprendre comment les personnes entrent dans l'assistance, s'en saisissent, s'y ajustent et s'y adaptent jusqu'à ce qu'elles en sortent. L'objet est donc de comprendre les interactions entre l'assistance, les parcours et les choix opérés. Il s'agit ensuite de comprendre comment les personnes ont fait face à leurs difficultés de logement et ont « fait avec » les conditions de prises en charge et de relogement. Notre exposé suivra les étapes chronologiques de la perte du logement jusqu'au retour dans le droit commun, après le passage par l'hébergement. Il s'agira alors de saisir l'entrée dans la trajectoire d'hébergement et de relogement [Chapitre 6] puis d'analyser les trajectoires infra-résidentielles jusqu'à ce que le relogement survienne [Chapitre 7] et enfin d'interroger les conditions d'insertion dans le logement attribué [Chapitre 8].

PROLOGUE METHODOLOGIQUE

PROLOGUE METHODOLOGIQUE

Ce prologue méthodologique nous permet d'exposer les choix méthodologiques adoptés, afin d'analyser les trajectoires de relogement de personnes hébergées en Ile-de-France, en congruence avec notre posture théorique. Nous montrerons ici comment nous nous sommes attachée à recueillir, d'une part, les parcours de personnes sans logement et hébergées jusqu'à ce qu'elles accèdent à nouveau à un logement et, d'autre part, à saisir le contexte et la structure dans lesquels ils se déroulaient.

Nous exposerons dans une première section la façon dont nous avons procédé pour recueillir les matériaux nécessaires à l'analyse des trajectoires de personnes hébergées en Ile-de-France. Nous nous attacherons ainsi à présenter le protocole d'enquête adopté, les divers acteurs sollicités et les différentes techniques d'enquête auxquelles nous avons eu recours afin de toucher le plus finement possible notre objet d'étude. Nous interrogerons dans une seconde section le caractère spécifique d'une enquête menée auprès de personnes sans logement et qui ont un rapport soutenu avec l'assistance. Pour cela, nous expliquerons la façon dont nous avons appréhendé cette enquête et ce public, puis les matériaux recueillis. Nous exposerons ensuite le cheminement que nous avons emprunté pour neutraliser notre engagement dans le processus d'enquête et pointerons les apports heuristiques d'une approche réflexive afin de toucher toute l'humanité des personnes enquêtées (Bouillon, 2005 ; Fassin, 2008 ; Payet, Rostaing, Guiliani, 2010).

Ce prologue se justifie par notre volonté d'aller au-delà d'un exposé du protocole méthodologique adopté et d'explicitier les considérations qui ont abouti aux choix que nous avons opérés ainsi que le retour réflexif que nous avons mené sur les situations d'entretiens. Il nous permet à la fois d'exposer notre protocole et de doter le lecteur de toutes les clés de lecture requises pour appréhender les résultats présentés dans les parties suivantes.

I. SAISIR LES TRAJECTOIRES DE RELOGEMENT

Dans la perspective de saisir les trajectoires de relogement nous avons adopté une approche biographique, rétrospective et longitudinale. Nous avons fait le choix de recueillir des récits d'un segment de vie, par le biais d'entretiens mais également de questionnaires. Ces derniers ont été menés auprès de personnes hébergées au sein de structures d'insertion en attente d'une attribution de logement ainsi qu'auprès de personnes sorties de ce type de structures qui ont eu accès à un logement de droit commun dans le parc social francilien. Ce choix méthodologique devait nous permettre, d'une part, de saisir la succession des différentes positions résidentielles et sociales des personnes enquêtées dans le temps, les démarches initiées et les choix opérés, et, d'autre part, leurs expériences vécues en termes d'hébergement et d'assistance, susceptibles d'évoluer également au fil du temps.

Nous avons complété le recueil de ces récits par des entretiens auprès d'acteurs impliqués dans la prise en charge et le relogement des personnes sans logement. Le croisement de ces points de vue nous assurait de resituer les trajectoires dans leur contexte et ainsi de les éclairer au regard du système, des pratiques à l'œuvre et des enjeux propres au territoire francilien.

1. Une démarche biographique, rétrospective et longitudinale

En adoptant une démarche biographique et rétrospective nous nous assurons d'abord de recueillir des éléments factuels susceptibles de caractériser l'individu ou la famille (tels que la composition familiale, le rapport à l'emploi, les lieux de naissance, etc.). Il s'agissait ensuite de saisir le récit de l'individu quant à la chronologie des événements ayant eu des impacts sur le logement et qui expliquait son recours à l'hébergement et sa position au moment de l'enquête. En outre, cela nous assurait d'atteindre son expérience de ces événements, de l'hébergement et de l'accès au logement. Enfin, cela nous permettait de toucher les démarches qu'il avait impulsées pour faire face et résoudre ses difficultés de logement.

Pour ce faire nous avons eu principalement recours à une enquête par entretiens. Celle-ci a été complétée par une enquête par questionnaires. Ces deux enquêtes se voulaient complémentaires. Dans chacune d'elles nous nous positionnions à une étape distincte de la trajectoire et faisons varier les périmètres de l'enquête. Nous exposerons chacun des protocoles adoptés en détail.

1. a. L'enquête par entretiens

Notre principal matériau a été recueilli à l'aide d'entretiens semi-directifs réitérés à un an d'intervalle auprès de personnes hébergées dans le secteur de l'insertion ou relogées à l'issue d'une telle prise en charge dans le parc social francilien. Nous avons ainsi recueilli les récits de trente-deux parcours⁶⁹.

Ces choix ont impliqués un protocole méthodologique dont les limites et biais ne doivent pas être négligés. Nous exposerons donc la manière dont nous avons procédé pour recueillir ces récits et les limites d'un tel protocole.

- Atteindre les personnes hébergées et relogées : médiations et effets de sélection

Notre mémoire de master ainsi que les premiers mois de travail sur notre thèse, nous ont permis de tisser des liens avec les acteurs de l'hébergement, du relogement et du logement⁷⁰. Nous nous sommes ainsi familiarisée avec ce secteur et nous nous sommes fait connaître de certains de ses acteurs. Notre accès au terrain, n'a pas été marqué par d'importants obstacles mais nous avons eu à faire preuve de patience et à agir avec précautions afin de gagner la confiance de nos interlocuteurs. Pour atteindre les personnes hébergées ou relogées, nous avons en effet été amenée à nous en remettre à des intermédiaires⁷¹. Il s'agissait donc, dans cette phase préliminaire, de se faire accepter et de faire accepter notre requête aux intervenants sociaux susceptibles de nous introduire auprès des personnes ciblées.

- L'échantillonnage des structures d'insertion

La première étape a donc été de sélectionner et d'atteindre les structures d'hébergement. Ne disposant pas d'une liste exhaustive de celles-ci (la Direction Régionale et Interdépartementale à l'Hébergement et au Logement (DRIHL⁷²) n'avait pas pu nous en fournir et celle éditée par la FNARS était

⁶⁹ Nous distinguons parcours de trajectoires. Les parcours sont ici à entendre comme l'exposé très descriptif des différentes positions résidentielles occupées par la personne enquêtée. La trajectoire renvoie, quant à elles, au volet analytique de l'enchaînement de ces positions.

⁷⁰ Dans le cadre de notre master nous avons noué des liens privilégiés avec certaines associations et structures d'hébergement. A la suite de ce master nous avons été contractuelle au sein de, ce qui était alors, la DRASSIF (direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Ile-de-France) où nous étions chargée du dispositif Solibail et des dossiers d'humanisation des centres d'hébergement franciliens, nous avons donc été en contacts avec divers acteurs associatifs.

⁷¹ Déjà dans le cadre de notre master, la question de l'accès aux personnes enquêtée s'était posée et avait été résolue par la sollicitation d'intermédiaires. Il n'existait pas de base de données recensant les personnes hébergées et relogées après un hébergement, il s'avère tout aussi impossible, par soi même, de distinguer, à la sortie d'une structure d'hébergement ou d'un immeuble de logement social, qui sont les personnes ayant été ou étant hébergées de celles qui ne le sont pas.

⁷² En Ile-de-France, la DRIHL est créée par décret le 25 Juin 2010 et par la réunion d'une partie des compétences des anciennes directions des affaires sanitaires et sociales et celles de l'équipement. Nous y reviendrons plus longuement dans la partie 1.

payante⁷³), plusieurs possibilités s'offraient à nous. Nous avons d'abord sollicité les structures d'hébergement déjà rencontrées dans le cadre de notre recherche de master (associations A et B). Nous avons également fait jouer des contacts personnels. Ces derniers nous ont donné accès à l'association C. Nous nous sommes ensuite rendue sur les sites internet de différentes communes, ou encore, de chacune des grandes associations identifiées comme disposant de structures d'hébergement (Emmaüs, Aurore, Armée du Salut, Sos Habitat et Soins etc.) mais cela ne nous permettait pas de disposer d'une vision globale de l'offre, ni d'atteindre de plus petites associations.

Nous n'avons donc pas poursuivi dans cette voie et avons finalement adopté la position d'une personne en quête d'une place d'hébergement, qui disposerait et saurait utiliser internet (ce qui bien sûr n'est pas sans biais). Nous avons tapé [Liste de centres d'hébergement] sur un moteur de recherche. La première occurrence recensée nous renvoyait sur le site internet de l'association *Sos femmes accueil*⁷⁴ qui recense de multiples informations pour les femmes, qu'elles soient victimes de violences conjugales, contraintes à la prostitution, harcelées, victimes de viol etc. Un onglet [liens et contacts] met à leur disposition des informations sur leurs droits, mais également des contacts pour les faire valoir et enfin des coordonnées de services d'aide et notamment de structures d'hébergement. C'est donc à partir de la page structures d'hébergement⁷⁵ qui recense 1 256 structures d'hébergement⁷⁶ que nous avons opéré une sélection de structures sur Paris et les départements limitrophes. Pour chaque département y sont indiquées les structures présentes, leur association de rattachement, leurs caractéristiques (public ciblé⁷⁷, forme d'hébergement, capacités d'hébergement), modalités d'accès et coordonnées. Lorsque cela n'était pas indiqué, ce libellé nous a permis de déterminer *a priori* s'il s'agissait de structures d'urgence ou d'insertion.

Capture d'écran du détail d'une structure d'hébergement présentée sur le site Sos femmes accueil⁷⁸

Public :  
Capacité : 39 places.

Informations sur le centre :
CHRS pour hommes ayant des problèmes avec la justice de 21 à 55 ans (29 pl).
Admission sur passage en commission prise de rendez-vous par l'intéressé. (10 places en appartements thérapeutiques pour hommes et femmes seules ayant des pathologies telle que le VIH ...)

Adresse :
38 bis rue Jean Longuet
92290 CHATENAY MALABRY

Téléphone : 01.46.61.35.02
Télécopie : 01.46.61.38.10
Email : contacter ce centre
Site internet : <http://www.arapej.fr>

⁷³ La FNARS édite un « *annuaire accueil hébergement insertion* ». Le dernier, en date de 2010, est vendu 125euros. Il recense 1 600 établissements ou services d'accueil, d'hébergement et d'insertion de personnes et de familles en grande difficulté sociale, adhérents ou non de la FNARS.

Nous nous sommes rendue compte en fin de thèse que ce guide était disponible à la Bibliothèque nationale de France.

⁷⁴ <http://www.sosfemmes.com/index.htm> (Consulté le 25.07.2012).

⁷⁵ http://www.sosfemmes.com/ressources/contacts_chrs.htm (Consulté le 25.07.2012).

⁷⁶ Nous disposions là d'une liste proche de l'exhaustivité recensée par la FNARS.

⁷⁷ L'intérêt du site étant qu'il ne répertorie pas uniquement les structures pour femmes ou familles mais également les structures à destination des hommes seuls.

⁷⁸ <http://www.sosfemmes.com/ressources/chrs.php?dpt=92>(Consulté le 25.07.2012). Il ne s'agit pas d'une structure sollicitée.

- Caractéristiques des structures enquêtées

Sur les départements de Paris, des Hauts-de-Seine, de Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, nous avons rencontré neuf associations gestionnaires de structures d'hébergement d'insertion (CHRS ou logement d'insertion).

Tableau 3: Associations sollicitées et rencontrées

		Localisation	Nom anonymisé	Statut	Public accueilli	Voie d'accès
Paris	1	Paris 19 ^{ème}	Association A centre 1.	CHRS	Homme isolé	Contact téléphonique
	2	Paris 11 ^{ème}	Association B	CHRS	Isolé et Famille Mixte	Intermédiaire universitaire
	3	Paris 20 ^{ème}	Association C	Logement d'insertion	Isolés et famille Mixte	Intermédiaire associatif
	4	Paris 10 ^{ème}	Association A centre 2.	CHRS	Famille	Intermédiaire par l'association A1
	5	Paris 15 ^{ème}	Association D	CHRS	Femmes en souffrance psy.	Contact téléphonique (après évocation lors d'un entretien)
Seine-Saint-Denis	1	Noisy le Grand	Association E	CHRS	Mixte	Contact téléphonique (coordonnées sur le site SOS femmes accueil)
	2	Pré saint gervais	Association A centre 3.	CHRS	Isolés Mixte	Intermédiaire par l'association A1
Val-de-Marne	1	Orly	Association F	CHRS/ CHU/ Appt Relais/ Centres maternel	Famille	Contact téléphonique (coordonnées sur le site SOS femmes accueil)
	2	Ivry	Association. A centre 4.	CHRS/ CHU/ ALT	Isolés Mixte	Intermédiaire par l'association A1
Hauts-de-Seine	1	Colombes	Association G.	CHRS	Jeunes isolés	Contact téléphonique (coordonnées sur le site SOS femmes accueil)
	2	Boulogne billancourt	Association H.	ALT/CHRS	Famille et isolés	Contact téléphonique (coordonnées sur le site SOS femmes accueil)
	3	Asnières	Association I.	CHRS	Familles	Contact téléphonique (coordonnées sur le site SOS femmes accueil)

Elaboration de l'auteur, 2012.

Les associations rencontrées diffèrent par leur taille, par leur visibilité dans l'espace médiatique ou même dans le champ de l'aide sociale. Les associations A, B et E sont d'ampleur nationale, voire internationale, alors que les associations C et D sont franciliennes (elles investissent toute l'Ile-de-France) et les associations F, G, H et I sont locales, elles sont ancrées dans un département, voire une à deux communes. Certaines d'entre elles ont accru leur visibilité en intégrant ou portant le Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO⁷⁹) de leur département, d'autres sont reconnues par les bailleurs sociaux rencontrés (notamment l'association F qui nous avait été mentionnée dans le cadre d'un entretien mené en Master 2 auprès d'un bailleur du département). Elles se distinguent aussi du point de vue des publics accueillis (hommes ou femmes isolées, familles, couples), par leur capacité d'accueil (plus ou moins élevée, allant d'une dizaine à une centaine de places) et par les formes de prises en charge (en centre collectif et/ou en appartements dans le diffus).

⁷⁹ Nous expliciterons leur mission dans la première partie, mais nous pouvons d'ores et déjà préciser que les SIAO ont pour vocation de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement, de traiter avec équité les demandes, de coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement et de contribuer à la mise en place d'observatoires locaux (Sources : Ministère du Développement Durable, http://www.developpement-durable.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=16504 consulté le 05.01.2014)

Tableau 4: Modalités de prise en charge au sein des structures dans lesquelles nous avons rencontré des personnes hébergées

Nom	Statut	Public accueilli	Effectifs	Forme de l'accueil
A1	CHRS	Homme isolé	40 places	Collectif et logements éclatés
B	CHRS	Isolé et Famille Mixte	100 places	Collectif et logements éclatés
C	Logement d'insertion	Isolés et famille Mixte	175 logements	Logements éclatés
A 2.	CHRS	Famille	53 places	Logements éclatés
D	CHRS	Femmes en souffrance psy	106 places	Collectif
A 3.	CHRS	Isolés Mixte	28 places	Collectif et logements éclatés
A 4.	CHRS	Isolés mixte	22 logements éclatés	Logements éclatés
I.	CHRS	Familles	45 places	Logements éclatés

Elaboration de l'auteur, 2012.

Sources : Rapports d'activité et entretiens.

Il ne nous a pas été possible de recenser systématiquement les mouvements d'entrées et de sorties au sein des structures enquêtées (nous n'avons en effet pas toujours eu accès aux rapports d'activités et certaines des versions publiques ne renseignaient pas le nombre de sorties opérées vers le logement). Quand nous y avons eu accès nous avons pu relever la faiblesse des sorties au regard du nombre de personnes hébergées dans chacune de ces structures mais également la prédominance des sorties opérées vers le parc social. A titre d'exemple le tableau qui suit recense les sorties recensées en 2009 ou 2010 par les CHRS A1, A2, A3 et I.

Tableau 5: Sorties recensées par les CHRS I, A1, A2 et A3 en 2009 et 2010

	CHRS I	CHRS A1	CHRS A2	CHRS A3
2009				
<i>Dont logement social</i>	3	/	/	/
<i>Dont logement privé</i>	1	/	/	/
<i>Autres structures</i>	2	/	/	/
<i>Autre ou non renseigné</i>	/	/	/	/
Total	6	15	/	/
2010				
<i>Dont logement social</i>	/	7	5	11
<i>Dont logement privé</i>	/	3	/	/
<i>Autres structures</i>	/	4	/	2
<i>Autre ou non renseigné</i>	/	/	1	3
Total	/	16	6	16

Elaboration de l'auteur, 2013.

Sources ; Rapports d'activité des CHRS I, A1, A2 et A3.

- Des intermédiaires pour accéder aux personnes hébergées

Le premier contact noué avec l'association nous permettait de rencontrer le directeur ou la directrice de la structure ou le/la chef de service ainsi que des accompagnants sociaux. Certaines de ces personnes ont été rencontrées à plusieurs reprises dans un cadre formel (entretien, restitution de nos résultats de recherche etc.) ou plus informel (lors d'un pot de départ, lorsque nous avons rendez vous au centre d'hébergement pour un entretien etc.).

Notre expérience en master 1 et 2 nous a permis de montrer l'importance et la nécessité de passer par ces interlocuteurs afin, d'une part, de saisir le fonctionnement de la structure, les caractéristiques des

personnes accueillies, les enjeux liés à l'accueil et à la sortie des personnes prises en charge et, d'autre part, afin d'accéder aux personnes hébergées⁸⁰.

Tableau 6: Associations sollicitées, voies d'accès et personnes rencontrées

	Nom anonymisé	Public accueilli	Personnes rencontrées après contact association		Voie d'accès aux personnes hébergées ou relogées
			Hébergées	Relogées	
Paris	Association A centre 1.	Homme isolé	4	1	Le directeur les contacte dans un premier temps et leur transmet un courrier de ma part. Avec leur accord il me transmet leurs coordonnées
	Association B	Isolé et Famille Mixte	2	0	Ils entrent en contact avec eux, me transmettent leurs coordonnées ou leur transmettent mon courrier.
	Association C	Isolés et famille Mixte	3	4	Ils me transmettent une liste de coordonnées
	Association A centre 2.	Famille	2	0	Ils entrent en contact avec eux, me transmettent leurs coordonnées ou leur transmettent mon courrier.
	Association D	Femmes en souffrance psy	2	0	J'assiste à un atelier, je me présente et les accompagnants sociaux proposent à celles qui le souhaitent de me laisser leurs coordonnées pour que je les recontacte.
Seine-Saint-Denis	Association E	Isolés et famille Mixte	0	0	-
	Association A centre 3.	Isolés Mixte	2	1	Ils entrent en contact avec eux et me transmettent leurs coordonnées
Val-de-Marne	Association F	Famille	0	0 ⁸¹	-
	Association A centre 4.	Isolés mixte	2	0	Ils me transmettent leurs coordonnées
Hauts-de-Seine	Association H.	Famille/ isolés	0	0	-
	Association I.	Familles	4	2	Ils entrent en contact en ma présence et après leur accord de principe me transmettent leurs coordonnées
Total = 29⁸²			21	8	

Elaboration de l'auteur, 2012.

Plusieurs cas de figure se sont présentés dans la mise en relation avec les personnes hébergées ou anciennement hébergées. Dans certains cas nous avons été introduite par téléphone, dans d'autres cas nous avons laissé un courrier pour les personnes sollicitées. C'est alors notre contact dans la structure qui nous introduisait. Ce n'est que dans un deuxième temps que nous les contactons par téléphone pour convenir d'un entretien. Nous avons réussi à joindre la majorité des personnes dont on nous avait transmis les coordonnées (à l'exception d'une personne) qui, en général, a accepté de nous rencontrer (5 personnes ont refusé et 2 ne sont pas venues au rendez vous fixé).

- Le biais de la sélection

Un des premiers biais lié à la présence d'un intermédiaire que nous relevons est celui du potentiel effet de sélection [nous développerons dans la section suivante l'ambiguïté que le passage par un intermédiaire introduit dans la relation d'entretien].

⁸⁰ Ces contacts ne nous ont néanmoins pas toujours garanti des suites (c'est le cas avec les associations E, F, G et H).

⁸¹ L'une des personnes interviewée à la suite du questionnaire était en fait hébergée par l'association F.

⁸² Trois autres personnes ont été interviewées à la suite de la passation des questionnaires, elles n'apparaissent donc pas dans ce tableau.

Il arrive d'abord que les accompagnants sociaux ne disposent pas ou plus des coordonnées des personnes anciennement hébergées qui ont été relogées depuis déjà plusieurs mois. Il est fréquent que les coordonnées actualisées qu'ils détiennent soient celles de personnes qui ont encore de liens avec la structure (amicaux ou d'assistance ponctuelle).

Ensuite, et cela vaut aussi pour les personnes actuellement hébergées, l'opinion de notre interlocuteur sur les bénéficiaires entre également en compte dans les choix qu'il opère de nous orienter vers certaines personnes plutôt que d'autres. Lorsque nous exposions notre recherche, nos interlocuteurs nous interrogeaient sur les thématiques générales que nous souhaitions aborder mais aussi sur le ou les profil(s) des personnes qui nous intéressai(ent)t. Nous leur indiquions alors que nous souhaitions rencontrer des personnes qui étaient en attente d'une proposition de logement et réutilisions tacitement une de leur catégorie d'analyse, celles des personnes estimées être en fin de parcours d'insertion⁸³. Dans certains cas, nos interlocuteurs éditaient la liste des personnes « prêtes au logement »⁸⁴ et à partir de celle-ci, nous orientaient vers les personnes ou familles concernées. Il s'agissait alors du mode de sélection qui semblait le plus objectif alors même qu'une importante part de subjectivité entre en compte dans l'évaluation du caractère « prêt au logement ». D'autres interlocuteurs, à partir de la liste des personnes qu'ils accompagnaient, nous orientaient vers telle personne selon ses présumés disponibilité et intérêt à échanger avec nous. Dans certains cas, nos interlocuteurs nous faisaient part de leurs réticences (« *Elle n'acceptera sûrement pas mais vous pouvez essayer* », « *Ce sera peut être un peu compliqué...* ») mais nous transmettaient tout de même leurs coordonnées. Alors que pour certaines personnes ils étaient convaincus qu'elles accepteraient de nous rencontrer, ils ont pu être étonnés de constater que finalement certaines refusaient ou n'étaient pas venues au rendez vous fixé. Ils l'étaient tout autant lorsqu'à l'inverse d'autres acceptaient alors même qu'ils pensaient qu'elles refuseraient⁸⁵.

Bien que nos interlocuteurs aient été la plupart du temps soucieux de répondre à notre requête, nous n'avons pas pu nous prémunir de la part de subjectivité dans l'orientation proposée et donc des biais de sélection.

Après réflexion, il nous est apparu que cette démarche de présélection visait autant à protéger les personnes hébergées ou relogées de toute intrusion ou sollicitation non souhaitée qu'à nous préserver

⁸³ En ciblant les personnes considérées comme étant en fin de parcours d'insertion, nous renvoyions nos interlocuteurs aux personnes qu'ils ciblaient et étaient appelés à cibler comme étant « prêtes au logement ». Les renvoyer à une catégorie pré-établie dont l'usage était répandu représentait un autre biais. Un important travail d'analyse et de déconstruction de la notion « prêt au logement » a donc été mené (il sera développé dans la première et deuxième partie). En outre, en nous positionnant à un instant T, et plus précisément, en fin de période, c'est-à-dire en fin de parcours d'hébergement ou une fois que le relogement a eu lieu, nous perdions inévitablement tous les individus ayant quitté l'ASH avant l'enquête (Auriat, 1996) : ceux qui sont sortis par un autre biais ou vers un autre type d'habitat mais également tous ceux qui ne sont pas estimés comme étant en fin de parcours d'insertion, en attente d'un logement et qui demeurent hébergés (qui accèderont par la suite à un logement ou qui seront orientés vers un autre type d'habitat).

⁸⁴ Liste que les services de l'Etat ou les collectifs relogement leur demandaient alors mensuellement.

⁸⁵ Nos interlocuteurs nous demandaient en effet fréquemment de les tenir informés des personnes que nous avions pu rencontrer.

ou protéger de situations qui auraient pu être plus difficiles à gérer. Demandant par exemple à revoir Monsieur Ar, rencontré dans le cadre de notre master et qui demeurait hébergé au début de notre thèse, le directeur de la structure nous avait indiqué qu'il était « *dans une mauvaise passe* », qu'il buvait beaucoup et qu'il estimait que cela serait difficile ou délicat de le rencontrer. Lors de notre dernier échange avec Monsieur Ar⁸⁶, nous lui avons fait part de notre projet de le revoir dans un an, il nous avait dit qu'il ne pensait pas que nous nous reverrions car cela signifierait qu'il serait toujours hébergé. Nous n'avons donc pas insisté auprès du chef de service car nous ne voulions pas le confronter à cette immobilité qui était déjà très douloureuse un an plus tôt. Un autre de nos interlocuteurs, listant les personnes « prêtes au logement », signale que mener un entretien avec Monsieur Bo sera peut être compliqué mais finalement nous transmet ses coordonnées. Alors que nous avons oublié la remarque de son accompagnateur, nous avons été amenée après l'entretien (durant lequel pour la première et seule fois de toute l'enquête nous nous sommes sentie menacée⁸⁷) à réfléchir aux circonstances dans lesquelles il s'était déroulé et, ce, depuis la prise de contact. Il nous est apparu que, cette fois-ci, notre intermédiaire n'était pas celui à qui nous nous étions présentée, avec qui nous avons échangé autour de notre démarche. Après un échange très bref par téléphone il nous demande de venir le rencontrer dans la structure. En quelques minutes nous lui exposons notre démarche et il nous transmet les coordonnées de trois personnes « prêtes au logement ». Ces circonstances nous laissent à penser que les choses se sont faites de façon précipitée et que la situation d'entretien n'avait peut être pas suffisamment été explicitée. Nos interlocuteurs avaient pour habitude, par exemple, de nous demander où l'entretien s'effectuerait et nous n'avons pas le souvenir dans ce cas de figure de lui avoir précisé que l'entretien se ferait au domicile de la personne ou sur son lieu d'hébergement.

Enfin, dans certains cas, nous avons eu l'impression que l'entretien avait une fonction pour les intervenants sociaux (c'est le cas pour les entretiens menés avec Monsieur Bt relogé de l'association C et Mesdames Ve et Aa hébergées de l'association D). Nous nous attarderons sur l'entretien mené avec Monsieur Bt. Ce dernier est divorcé, célibataire et dépressif, il bénéficie d'un traitement très lourd. Relogé depuis peu, son ancienne accompagnatrice s'était engagée à venir le voir. Il nous informe

⁸⁶ Tous les noms ont volontairement été anonymisés.

⁸⁷ Monsieur Bo tout d'abord était très agité. Il partageait alors un appartement avec un vieux monsieur qui, d'après lui, ne se nettoyait pas les mains après avoir déféqué. Il repassait ainsi partout derrière lui dans la maison avec de la javel de peur qu'il y ait des traces d'excréments dans l'appartement. A cela s'ajoutait la vieillesse de son colocataire qui un jour avait laissé le gaz ouvert. Dans ce contexte d'entretien, Monsieur Bo fait part de toutes ses souffrances et ne parvient pas à tenir un récit cohérent. Dès le début de notre rencontre, puis par intermittence, il nous questionne sur notre vie privée, notre âge (il nous informe que nous pourrions être sa fille). Il déclare être à la recherche d'une femme et se lance, à coup de métaphores guerrières, dans des allusions sexuelles, visant à faire état de ses exploits. Gênée par la situation et ses propos, nous rougissons, il interprète ces rougeurs comme des traces que nous aurait laissées notre compagnon. Le temps passe, est n'ayant *a priori* pas compris exactement ou oublié qui nous étions et quel était l'objet de notre entrevue, se disant qu'il a peut être été un peu loin, Monsieur Bo prend peur que notre conjoint soit jaloux et ensuite que nous détenions le pouvoir de mettre en cause son relogement. De plus en plus mal à l'aise, nous prenons le temps de lui réexpliquer ce que nous faisons, notre démarche et le fait que ses propos demeurent anonymes et que ce qui a été dit n'est transmis à personne. Après trois heures d'entretiens, Monsieur Bo nous raccompagne jusqu'au bus après nous avoir offert une cannette de Coca-Cola qu'il prend soin de nettoyer (il tenait en effet à nous faire un cadeau). Nous avons revu Monsieur Bo un an et demi après, nous avons déjeuné ensemble dans un espace public. Ce dernier nous avait contactée pour nous informer qu'il avait été relogé et souhaitait nous remercier pour ce que nous avons fait en faveur de son relogement.

qu'elle a beaucoup de travail et qu'elle n'a pas encore eu le temps de venir lui rendre visite. L'entretien tourne court, Monsieur Bt n'a pas bien saisi notre démarche et ne semble pas avoir envie de discuter de son parcours. Qui plus est il a rendez vous quelques heures plus tard avec son psychiatre et est inquiet d'arriver en retard. Il avait préparé des choses à grignoter et à boire (tout est présenté sur la table à manger : trois jus différents, du café, des olives, du gruyère coupé en petits dés). Il semble heureux de recevoir de la visite et nous retourne toutes les questions posées. Il nous demande de revenir quand nous le souhaitons que cela lui fera plaisir et que nous pourrions alors réellement déjeuner ensemble⁸⁸.

- Le choix de récits de « segments de vie »

Dans une perspective de recueillir les parcours de personnes hébergées et relogées, nous avons fait le choix de recourir à la technique des récits de vie. Il ne s'agit pas d'histoire de vie ni de biographies mais de récits autour d'un segment précis : l'épisode sans logement⁸⁹. Cette approche nous permettait de questionner les différentes mobilités et leurs imbrications avec la sphère du logement, de saisir la manière dont les enquêtés présentaient et racontaient ce parcours et enfin d'approcher leurs expériences vécues. Il s'agissait effectivement d'atteindre ce qui faisait sens pour eux.

Nous avons donc fait le choix d'une approche la moins directive possible. Il s'agissait en effet de leur laisser autant que possible la main sur le récit produit. Notre responsabilité était néanmoins engagée dès la prise de contact. Nous invitons les personnes interviewées à se prononcer sur leur parcours et expérience au travers du filtre de l'hébergement et du logement (Bertaux, 2010).

Lorsque nous sollicitons les personnes hébergées ou relogées, nous nous présentons comme une étudiante menant une recherche sur l'accès au logement des personnes accompagnées par une association en Ile-de-France. A chaque début d'entretien, nous précisons à nouveau que nous souhaitons échanger avec elles sur les difficultés de logement qu'elles avaient rencontrées, sur la manière dont elles avaient sollicité une structure d'hébergement et comment celle-ci les aidait ou les avait aidées à accéder à un logement.

Notre grille d'entretien était découpée en cinq parties [voir en annexes la grille complète p.IX].

- Un premier axe nous amenait à demander à l'individu de se présenter de manière générale. Après nous être présentée et avoir rappelé le contrat de l'entretien et la consigne de départ nous leur demandions souvent « *Si vous souhaitez, vous pouvez peut être commencer par vous*

⁸⁸ Nous avons tenté par la suite de reprendre de ses nouvelles mais sans jamais réussir à le joindre.

⁸⁹ Il ne s'agissait pas d'amener les personnes à s'exprimer sur l'ensemble de leur vie mais bien sur la période durant laquelle elles ont été confrontées à des difficultés. Elles étaient maîtresses des bornes chronologiques. Il n'a par ailleurs jamais été question de confronter les propos recueillis à d'autres sources telles que les rapports sociaux, les documents administratifs etc (qui nous auraient rapprochée de la technique des histoires de vie).

*présenter*⁹⁰? », cela nous permettait de lever les éventuelles inquiétudes et de leur donner la main sur les points qu'elles acceptaient d'aborder par elles mêmes.

- Un deuxième axe était consacré au parcours résidentiel de la personne, c'est-à-dire au récit de la perte ou du départ du logement initialement occupé et de leur cheminement jusqu'à l'hébergement.

- Un troisième axe mettait l'accent sur le parcours *infra-résidentiel*. Cela nous permettait d'aborder notamment la question des modalités de prise en charge, d'accompagnement et de leurs évolutions au fil du temps.

- Le relogement faisait l'objet d'une quatrième partie. Il s'agissait de les questionner plus finement sur la procédure d'insertion et de relogement. Nous interrogeons les démarches mises en œuvre notamment pour accéder à un logement, leur demande de logement, les éventuelles propositions de logement reçues et enfin leur(s) expérience(s) de l'attente.

- Un cinquième temps nous permettait, enfin, d'analyser, pour les personnes concernées, l'accès au logement. Nous questionnions alors la manière dont s'étaient déroulées la procédure d'attribution et l'entrée dans le logement. Cela nous permettait aussi d'interroger les caractéristiques du logement qui leur avait été attribué. Enfin nous pouvions revenir sur leur expérience, leur bilan de l'hébergement.

Au-delà de ces axes thématiques, nous avons fait le choix de laisser un premier temps de parole relativement libre à la personne enquêtée. Nous faisons alors en sorte d'intervenir le moins possible. Ce temps devait lui permettre de se saisir de l'objet de l'entretien et de nous mener sur les terrains sur lesquels elle acceptait que nous pénétrions. Ce temps agissait comme une phase de test réciproque. La personne interrogée testait notre attitude, notre démarche, nos intentions et nos positionnements. De notre côté, nous saisissions dans les grandes lignes les principales étapes de son parcours ainsi que le terrain sur lequel elle acceptait de nous mener et les zones d'ombres, à questionner ou à préserver. C'est dans un deuxième temps que nous intervenions plus fréquemment afin notamment de lui faire préciser ses propos⁹¹. Une troisième phase d'entretien, plus informelle, nous amenait à nous prononcer plus personnellement ou à échanger sur des sujets annexes, voire très éloignés de ceux qui nous réunissaient dans le cadre de l'entretien. En guise de conclusion à l'entretien, et afin de terminer sur une note optimiste, nous demandions à la personne si elle avait quelque chose à ajouter et quelles étaient ses perspectives par la suite (Marspat, Firdion, 2000 ; Peretti, 2006). A ce moment là, il était fréquent que la personne interrogée en profite pour (re)développer certains points. L'entretien reprenait et une nouvelle dynamique s'enclenchait. Comme l'analyse Stéphane Beaud, « *tout se passe*

⁹⁰ Dans cette partie nous nous attendions à des éléments très formels tels que l'âge, l'origine, le rapport à l'emploi, la situation familiale etc. Souvent, dès cette question, les personnes nous mentionnaient depuis combien de temps elles étaient hébergées ou relogées et déroulaient leur parcours.

⁹¹ Après plusieurs relances, lorsque nous constatons que la personne n'entrait pas plus dans le détail, ou bien lorsqu'elle passait sous silence certains éléments, nous avons pris le parti de ne pas insister et de respecter ces réserves. Ce qui explique la différence entre les récits recueillis du point de vue du degré de précisions atteint.

comme ci l'enquêté, sentant approcher la fin de l'échange, ressentait le besoin de se confier, de révéler au dernier moment des choses qu'il aurait par la suite regretté de ne pas avoir dites » (Beaud, 1996 p.249). Il était également fréquent qu'à ce moment là, la situation d'entretien s'inverse et que nous fassions alors nous même l'objet de questionnements.

Avant de nous séparer, nous lui demandions si elle acceptait que nous nous rencontrions une seconde fois d'ici à quelques mois. C'est donc avec leur accord que nous avons recontacté l'ensemble des personnes interrogées à un an d'intervalle (à de rares occasions six mois après l'entretien⁹²). Lorsque nous avons réussi à les joindre et à échanger avec elles⁹³, la plupart d'entre elles se souvenait de nous et acceptait encore volontiers de nous revoir (pour plus de détails sur les personnes rencontrées une seconde fois, voir le tableau p.64).

Procéder ainsi et réitérer les entretiens à un an d'intervalle nous semblait particulièrement fécond. Cela nous assurait d'abord la possibilité de revenir sur certains propos tenus lors du premier entretien (qui demeuraient imprécis et dans certains cas incohérents), ensuite, de creuser des éléments mis en avant dans d'autres entretiens ou par l'enquête par questionnaire et, enfin, d'analyser les changements survenus (factuels mais aussi dans leur expériences et dans le récit que les personnes pouvaient faire de leur parcours).

Comme l'analyse Michèle Leclerc-Olive et Sylvie Engrand, «s'il rend l'analyse plus complexe, le fait de rencontrer plusieurs fois les personnes interrogées, donne en revanche accès à un matériau plus substantiel. La possibilité de revenir sur certains événements, sur certaines situations, offre des données croisées, formulées dans des contextes d'énonciations différents, permettant ainsi de tenter de reconstituer l'expérience singulière attachée à ces énoncés. A cela s'ajoute le fait que l'année qui sépare les deux séries d'entretiens autorise la saisie d'une tranche de vie « en temps réel » et de saisir ainsi des « fragments de processus en cours. » (Leclerc-Olive, Engrand, 2002 p.38)

Ces entretiens ont en effet été source d'informations très riches, car souvent plus précises, plus détaillées que lors des premiers entretiens. Il s'agissait d'une occasion de revenir sur leur propos dans un climat de plus grande confiance. Les personnes enquêtées se rendaient en effet rapidement compte que nous nous souvenions très bien d'elles et de leur famille et que nous étions soucieuse de leur devenir. Tout l'enjeu était alors de leur faire comprendre que cet échange s'inscrivait toujours dans notre démarche de recherche [point que nous développerons par la suite].

⁹² C'est le cas notamment des personnes rencontrées à la suite de l'enquête par questionnaire.

⁹³ La plupart des personnes rencontrées ont été recontactées et vues en situation d'entretien. Dans quelques rares cas il ne s'est agi que d'échanges téléphoniques. Il est arrivé que les coordonnées dont nous disposions ne fonctionnent plus, ou que les personnes ne nous répondent pas. Nous avons alors pris le parti de leur envoyer un courrier (c'est le cas pour quatre personnes) mais aucune n'y a donné suite. Deux personnes après que nous ayons fixé un rendez vous l'ont annulé et nous n'avons pas pu les recontacter par la suite. Enfin, dans trois cas de figure nous n'avons pas insisté (le premier ayant été relogé depuis déjà plusieurs années, les deux autres étaient souffrants).

- Caractéristiques de l'échantillon

Nous avons finalement rencontré trente-deux personnes ou familles et mené avec elles cinquante-cinq entretiens dont vingt-quatre à un an d'intervalle. Ces entretiens ont duré entre quarante-cinq minutes et trois heures. Ils ont tous (à l'exception de certains menés dans un café) été enregistrés et retranscrits minutieusement [voir le tableau récapitulatif pages suivantes].

Nous avons rencontré quatorze hommes, quatorze femmes et quatre couples ; la moitié de ces personnes étaient en famille. Les personnes enquêtées étaient majoritairement hébergées en CHRS et minoritairement en logement d'insertion. Lors de la première vague d'entretiens, les deux tiers étaient hébergées. Lors de la seconde la tendance s'était inversée, un tiers des enquêtées étaient encore hébergées. Enfin, la moitié des personnes enquêtées, autant lors de la première vague d'entretiens que de la seconde, étaient domiciliées à Paris (qu'elles soient hébergées ou relogées).

Tableau 7: Caractéristiques générales de l'échantillon qualitatif

		Entretien 1	Entretien 2
Structure	<i>Hébergement d'insertion</i>	25	20
	<i>Logement d'insertion</i>	7	4
Au moment de l'enquête	<i>Hébergées</i>	21	9
	<i>Relogées</i>	11	15
Paris		17	12
Communes de petite couronne		13	12
Total		32	24

Elaboration de l'auteur, 2013.

Notre échantillon n'avait aucunement vocation à être représentatif des personnes dépourvues de logement et hébergées en Ile-de-France en 2010. Nous visions une pluralité de profils, de trajectoires et de modalités de prise en charge dans des structures d'insertion en Ile-de-France à la fin des années 2000. Cette diversité devait nous éclairer sur les expériences, trajectoires et relogements possibles parmi les personnes hébergées en structure d'insertion.

Tableau 8 : Caractéristiques détaillées de l'échantillon qualitatif

	Lieu de naissance	Age (estimation)	Forme du ménage	Situation matrimoniale	Asso.	Hébergement	Départ.	Entretien 1	Entretien 2
M.Se⁹⁴	Mauritanie	30-50ans	Homme seul	Marié deux enfants (restés au pays)	A1	CHRS diffus	75019	Hébergé	Relogé
M. Ad	France	30-50ans	Homme seul	Divorcé un enfant (gardée par la mère)	A1	CHRS diffus	75019	Relogé	/
M.Sw	Mauritanie	30-50ans	Homme seul	Marié deux enfants (avec leur mère en région)	A1	CHRS diffus	75019	Hébergé	Relogé
M.Mé	Cote ivoire	30-50ans	Famille	Marié un enfant	B	CHRS collectif	75011	Hébergé	Relogé
M.Te	Mauritanie	30-50ans	Homme seul	Célibataire	A1	CHRS diffus	75019	Hébergé	Relogé
M.Bo	Haïti	50ans et +	Homme seul	Célibataire (une fille adulte logée en Idf)	A4	CHRS diffus	94	Hébergée	Relogé
Mme Me	Pays d'Afrique	30-50ans	Femme seule	Séparée sans enfant	A4	CHRS diffus	94	Hébergée	/
M.Tm et Mme So	Sénégal	30-50ans	Couple avec enfant	Mariés religieusement	A3	CHRS collectif	93	/	/
	Côte d'Ivoire	20 ans						Relogée	/
M.Ba	Centre Afrique	50ans et +	Homme seul	En instance de divorce, Six enfants (gardés par leur mère)	A3	CHRS diffus	93	Hébergé	Relogé
M.Dé	France	30-50ans	Homme seul	Célibataire	A3	CHRS diffus	93	Hébergé	Relogé
Mme Ve	France	Moins de 30ans	Femme seule	Célibataire	D	CHRS collectif	75015	Hébergée	Hébergé
Mme Aa	France	Moins de 30ans	Femme seule	Célibataire	D	CHRS collectif	75015	Hébergée	Hébergée
Mme Mo	France	30-50ans	Famille	Séparée trois enfants	I	CHRS diffus	92	Solibail	Solibail
M.Ro	Rwanda	30-50ans	Famille	Père célibataire un enfant	I	CHRS diffus	92	Relogé	Relogé
Mme Ka	Tchéchénie	30-50ans	Famille	Mère célibataire trois enfants	C	Logement insertion	75	Relogée	/
Mme Wu	Togo	30-50ans	Famille	Mère célibataire un enfant	C	Logement insertion	75	Hébergée	Hébergée
M.Bt	Maroc	30-50ans	Homme seul	Séparé trois enfants	C	Logement insertion	75	Relogé	/
Mme Si	Algérie	30-50ans	Famille	Marié trois enfants	A2	CHRS diffus	75	Hébergée	Hébergée
Mme Be	Tunisie	30-50ans	Famille	Séparée un enfant	I	CHRS diffus	92	Hébergée	Hébergée
Mme Mb	Algérie	50 ans et +	Femme seule	Célibataire	C	Logement insertion	75	Hébergée	/
Mme Pr	France	30-50ans	Femme seule	Célibataire	I	CHRS diffus	92	Hébergée	Hébergée
M. Mi	Rwanda	30-50ans	Famille	Marié trois enfants	C	Logement insertion	75	Hébergé	Relogé
Mme Te/ M. Mt	France	30-50ans	Famille	En couple trois enfants	I	CHRS diffus	92	Hébergés	Hébergés
M.Gba	Togo	Moins de 30ans	Famille	En couple un enfant	I	CHRS diffus	92	Hébergé	Hébergé
Mme Gu	Française	Moins de 30 ans	Famille	En couple un enfant	I	CHRS diffus	92	Hébergée	Hébergée
M et Mme Kh	Côte ivoire	Moins de 30ans	Famille	Séparée un enfant	C	Logement insertion	92	Relogée	Relogée
M et Mme Mu	Algérie	30-50ans	Famille	Mariés quatre enfants	C	Logement insertion	75	Relogés	Relogés
Mme Mm	Cameroun	Moins de 30ans	Famille	Marié trois enfants	A2	CHRS diffus	75	Hébergé	Hébergés
Mme Ri	Cameroun	Moins de 30ans	Famille	Mariée trois enfants	A2	CHRS diffus	75	Hébergée	Hébergée
Mme Br	Cameroun	Moins de 30ans	Femme seule	Célibataire	Quest.	CHRS diffus	92	Relogée	/
M. Ar	Algérie	30-50ans	Famille	Séparée trois enfants (dont un resté au pays)	Quest.	CHRS diffus	94	Relogée bail glissant	Relogée
M.Tc	Gabon	30-50ans	Famille	Séparée deux enfants	Quest.	CHRS diffus	94	Relogée	Relogée

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2012.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se est né en Mauritanie, il a entre 30 et 50 ans. Il est hébergé seul dans le CHRS A1 lorsque nous le rencontrons. Sa femme et ses enfants demeurent en Mauritanie.

⁹⁴ L'ordre des noms est le résultat de l'analyse des récits recueillis. Nous ne les avons pas reclassés dans la mesure où aucun ordre ne semblait contribuer à une meilleure compréhension.

1. b. L'enquête par questionnaire

Notre présence au sein de réunions regroupant représentants du secteur associatif et de bailleurs sociaux nous a ouvert la possibilité (financière mais également technique) de mener une enquête par questionnaire auprès de personnes relogées depuis au moins six mois dans le parc social dans la petite et grande couronne francilienne.

De cette manière nous avons pu enquêter auprès de 156 personnes⁹⁵.

- L'opportunité de mener une enquête par questionnaire

Nous avons proposé de mener une enquête par questionnaire à la FNARS Ile-de-France⁹⁶ et à l'AORIF⁹⁷ lorsque ces derniers ont soulevé la question de notre implication dans le cadre des réunions auxquelles nous assistions et qui réunissaient associations et bailleurs sociaux autour de la question de l'estimation du caractère « prêt au logement » des personnes hébergées [voir plus bas les réunions observées]. Lors de la deuxième réunion, nous leur avons proposé de mener une enquête par questionnaire auprès des personnes relogées dans le parc social à l'issue d'une prise en charge en hébergement. L'idée d'une telle enquête a immédiatement été acceptée.

Durant l'été 2010 le protocole d'enquête et le questionnaire ont été élaborés et soumis à la FNARS Ile-de-France et l'AORIF puis à la DRIHL⁹⁸. L'enquête a été menée du 15 mars au 31 mai 2011 et a nécessité le recrutement d'un enquêteur⁹⁹. L'enquête s'est déroulée en après midi et début de soirée (de 15h à 19h) tous les jours de la semaine (à l'exception du week-end) et par voie téléphonique. Là encore, la majorité des personnes que nous avons réussi à joindre a accepté de répondre au questionnaire¹⁰⁰. La passation a duré de 11 à 45 minutes (elle était prévue pour durer entre 13 et 15 minutes).

⁹⁵ 153 des questionnaires passés se sont finalement révélés exploitables.

⁹⁶ L'association régionale FNARS Ile-de-France fédère 166 associations œuvrant pour l'inclusion sociale, qui gèrent 344 établissements et services. Son objet est « *d'agir pour tous les publics en difficulté, de réfléchir sur l'évolution des moyens de l'insertion, de favoriser l'expression, la promotion et l'autonomie des personnes accueillies, et de faciliter l'accès à la santé, la culture et la citoyenneté.* » (Sources FNARS IDF, site internet consulté le 01 décembre 2012 13h28).

⁹⁷ L'AORIF est l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France. Il s'agit d'une association au service des organismes de logement social franciliens qui adhèrent à l'une des fédérations de l'union sociale pour l'habitat (l'USH est le nom d'usage de l'Union nationale des fédérations d'organismes d'Hlm). Son rôle est « *d'aider les organismes de logement social agissant dans la région dans la réalisation de leurs missions et de leurs objectifs professionnels et de défendre leurs intérêts auprès des décideurs politiques, à partir d'orientations partagées* » (Sources AORIF, site internet consulté le 01 décembre 2012 à 13h30).

⁹⁸ Ces deux derniers ont contribué avec le Lab'Urba à son financement. La FNARS Ile-de-France nous a appuyé auprès de ses adhérents.

⁹⁹ Nous connaissions l'enquêteur. Ce dernier disposait de la même formation que nous en sociologie. Nous nous sommes attachée à le familiariser aux parcours des personnes ciblées, aux dispositifs mis en place pour leur porter assistance et favoriser leur accès au logement ainsi qu'aux spécificités qu'il pouvait y avoir à s'entretenir avec des personnes anciennement hébergées (telles que la question de la maîtrise de la langue, le besoin de se confier, la confusion dans la chronologie des événements etc.).

¹⁰⁰ Bien que la majorité des personnes ait accepté de répondre au questionnaire, certaines ont tout de même manifesté quelques réticences (sur la manière dont nous avons obtenu leurs coordonnées et sur l'objectif de cette enquête).

L'objet du questionnaire était d'interroger les sorties de l'hébergement vers le logement et l'insertion au sein de celui-ci ainsi que les éventuels projets ou aspirations à une mobilité résidentielle. La logique était la même que pour l'enquête par entretiens mais visait également à apporter des éléments de réponse aux questionnements recueillis auprès des opérateurs de terrain¹⁰¹. Ces acteurs étaient en effet soucieux de savoir si les personnes étaient toujours dans le logement qui leur avait été attribué ou si elles l'avaient quitté et le cas échéant, pour quels motifs. Ils s'interrogeaient également sur le fait que les personnes hébergées rencontrent des difficultés dans leur logement et sur leurs capacités à y faire face notamment avec les outils dont l'assistance était supposée les doter pour s'insérer dans leur logement et environnement¹⁰². Nous nous sommes réappropriés ces questionnements et les avons déclinés sous l'angle du devenir des personnes hébergées une fois relogées et de leur expérience vécue de l'hébergement jusqu'à l'accès et l'insertion dans le logement attribué¹⁰³. L'angle d'approche que nous avons proposé a été bien reçu. Nous avons de fait été relativement maîtresse tant du point de vue du contenu du questionnaire que dans l'exploitation de cette enquête [voir en annexes le questionnaire diffusé p.XII].

Lors de l'élaboration du questionnaire nous avons été attentive à juxtaposer questions fermées et ouvertes et à ce que l'enquêteur (ou nous même lorsque nous passions des questionnaires) tienne à jour un journal de terrain. Nous craignons en effet de trop enfermer la parole des personnes enquêtées. Ces deux précautions (questions ouvertes et tenue d'un journal de terrain) ont garanti des espaces de paroles plus libres dont les personnes pouvaient se saisir pour s'exprimer de façon plus personnelle¹⁰⁴. Notre crainte d'encadrer trop fermement la parole des personnes enquêtées s'accompagnait aussi de questionnements plus éthiques, relatifs à la passation d'une enquête par questionnaire. Ces craintes étaient d'autant plus fortes que l'on ciblait une population au vu des difficultés qu'elle rencontre ou qu'elle a rencontrées. Maryse Marspat et Jean-Marie Firdion, dès les années 1990, ont posé la question de la légitimité de mener des enquêtes statistiques auprès des personnes sans-domicile. L'INED et l'INSEE lançaient alors leurs premiers travaux sur les personnes recourant à des services d'aide aux personnes sans-domicile. Les principales objections recensées par ces deux chercheurs étaient avant tout la crainte d'une atteinte à la vie privée et d'une éventuelle perturbation matérielle ou

¹⁰¹ Comme l'observe Serge Paugam, nous avons été placée dans une situation de recherche en partie définie par des enjeux politico-administratifs. Le questionnaire a bien été élaboré à partir de notre propre expérience de la question mais aussi par la teneur des échanges entre bailleurs et associations recueillis durant ces réunions.

¹⁰² Nous verrons qu'il s'agit là des principales inquiétudes des bailleurs sociaux amenés à reloger les personnes hébergées.

¹⁰³ Il a été dès le départ précisé que cette enquête n'avait pas pour intention d'évaluer les politiques mises en œuvre ni même la portée de l'accompagnement dispensé durant la période d'hébergement ou les pratiques qui en découlaient mais de donner à voir des parcours et des expériences de personnes relogées après avoir été hébergées.

¹⁰⁴ A la fin de la passation des questionnaires, l'enquêteur, s'il sentait que la personne au bout du fil souhaitait poursuivre l'échange, ou avait encore des choses à dire, pouvait lui proposer que nous la recontactions pour un entretien. Sept personnes ont accepté, nous avons réussi à en rencontrer trois. Nous nous sommes rendue aux entretiens sans avoir pris connaissance des réponses qu'elles avaient fournies aux questionnaires. Nous n'avons pas non plus croisé les données recueillies.

psychologique des personnes interrogées [nous reviendrons sur les effets de l'enquête à la fin de ce prologue].

C'est aussi la nature d'une telle enquête qui était questionnée dans la mesure où les statistiques peuvent conduire à une réduction de la diversité de la réalité observée au profit d'un individu « fictif » représentatif de la population mère et par conséquent au « renforcement des pré-constructions du monde social par la légitimité scientifique » (Marpsat, Firdion, 2000).

Enfin c'est l'usage qui pourrait être fait des résultats qui était aussi questionné¹⁰⁵. La crainte est alors que les chiffres puissent être manipulés et que les résultats soient utilisés à des fins partisans. Dans notre esprit, les questions les plus sujettes à ce type de dérives étaient celles portant sur les difficultés rencontrées dans le paiement du loyer, l'hébergement d'un tiers dans le logement et enfin le regard porté sur l'accompagnement social. Chacun des acteurs de l'hébergement ou du logement pouvait ou pourrait y trouver des arguments pour s'opposer au relogement des personnes hébergées ou justifier la nécessité d'un relogement systématiquement accompagné socialement, etc.

Nos interlocuteurs à la FNARS Idf, à l'AORIF et à la DRIHL, ont été les premiers à effectuer des remarques quant aux questions posées et à la formulation des résultats. Il nous a été demandé s'il était possible de creuser certains éléments tels que la question des liens entre l'accompagnement social, son absence, et les difficultés rencontrées dans le logement et que nous interrogeons vers qui se tournaient les personnes relogées lorsqu'elles se trouvaient confrontées à ces difficultés¹⁰⁶. D'autres remarques ont été émises sur la formulation de certains résultats (sur la forme comme sur le fond). Nous sommes néanmoins restée relativement maîtresse et libre dans l'instruction et dans la réalisation de cette enquête. C'est finalement, comme nous nous y attendions, au moment de la réalisation des questionnaires et de la relecture du rapport que leurs positions et intérêts respectifs sont apparus. Chacun souhaitait, logiquement, y trouver des réponses et des pistes d'actions mais chacun faisant aussi en sorte que ces résultats ne le mettent pas en difficulté (auprès de ses financeurs et adhérents). Le risque d'instrumentalisation des chiffres par les différents acteurs impliqués dans le relogement des personnes hébergées nous a amenée à être encore plus soucieuse et attentive à chaque étape du protocole d'enquête et dans la formulation des résultats¹⁰⁷. Naïvement, nous pensions ainsi nous en être prémunie or nous avons omis le risque de distorsions dans l'interprétation des résultats (Cefai, 2003) et notamment l'usage politique de ces chiffres.

¹⁰⁵ Malgré ces objections, Maryse Marpsat, Jean-Marie Firdion et Michel Bozon mettent en évidence trois critères de légitimité à enquêter auprès des personnes sans domicile : une légitimité scientifique, démocratique, enfin une légitimité humaine ou humaniste.

¹⁰⁶ Cette demande de précision visait à savoir, si préconiser des mesures d'accompagnement social dans l'entrée dans le logement prémunissait les personnes de difficultés et si oui, de quelles mesures avaient ils bénéficié. Cette volonté de la part de la FNARS et de l'AORIF illustre bien les positionnements de chacun et les enjeux en termes de répartition des compétences dans l'accès au logement des personnes hébergées. Enjeux exacerbés dans un contexte de « refondation » du système de l'hébergement et de l'accès au logement [sur lequel nous nous attarderons dans la première partie] et de promotion d'une approche « logement d'abord » était promue. L'approche par l'expérience des individus nous a prémuni de toutes évaluation des pratiques des bailleurs ou des associations et nous a permis, nous semble-t-il, de dépasser les enjeux liés à leurs pratiques dans ce contexte politique en évolution.

¹⁰⁷ Ces précautions et anticipations valent aussi pour les résultats diffusés dans le cadre de cette thèse.

Les résultats de l'enquête ont été présentés publiquement en décembre 2011 et publiés sur internet, sur les sites de chacun des porteurs, en début d'année 2012. C'est par hasard (en effectuant une recherche sur internet à propos de notre laboratoire) que nous nous sommes aperçue de la reprise et diffusion de certains des chiffres de notre enquête sur des sites d'extrême droite. La proportion des personnes interrogées nées dans un pays autre que la France¹⁰⁸ a été ainsi reprise sur divers blogs frontistes dont celui d'un député européen affilié au Front National¹⁰⁹. D'une proportion parmi les personnes enquêtées, ce député tire la conclusion que « *moins d'une personne sur cinq bénéficiant d'un relogement est Française...ou née en France* ». Cette donnée, qui n'est pas erronée, lui donnait un argument supplémentaire pour dénoncer l'usage des aides publiques et leur destination majoritaire à des personnes étrangères ou immigrées, et ainsi pour alimenter son discours sur la préférence nationale. Au-delà de pointer la malhonnêteté intellectuelle de cet ancien professeur d'université¹¹⁰ cela soulève des enjeux plus profonds relatifs à la production et à la diffusion de chiffres rendant compte de l'origine des personnes interrogées¹¹¹. D'un point de vue éthique, cette instrumentalisation nous a profondément interrogée. Le protocole que nous avons établi (et discuté avec les intermédiaires) visait en effet à protéger, ou du moins à limiter l'exposition, des personnes enquêtées et à nous assurer que leurs expériences et trajectoires ne seraient pas instrumentalisées à leur encontre et ne leur porteraient pas préjudices¹¹². Que leur témoignage puisse être utilisé pour alimenter des discours virulents et violents à leur encontre nous questionne encore aujourd'hui sur la position et la responsabilité du chercheur dans la diffusion de certaines informations.

Nous reviendrons sur la culpabilité ressentie durant toute l'enquête de terrain car cet épisode l'a accentuée et nous a particulièrement interrogée sur la manière de formuler et présenter nos résultats.

- Médiation et échantillonnage

Afin de mener notre enquête par questionnaire, la question de l'accès aux personnes relogées s'est à nouveau posée et avec encore plus d'acuité. Là encore, aucun acteur ne disposait d'une liste récapitulant les relogements effectués en 2009 et 2010 à l'échelle de l'Ile-de-France et il aurait été

¹⁰⁸ Ces chiffres n'étaient pas un résultat en soi mais visaient à décrire l'échantillon interrogé après avoir rappelé les biais et limites de celui-ci.

¹⁰⁹ Les porteurs de l'enquête en ont immédiatement été informés et il a été décidé conjointement de ne pas donner plus de visibilité à ces propos et à ce blog en y répondant.

¹¹⁰ Qui réduit la question sociale à l'immigration et omet dans son équation plusieurs éléments fondamentaux (qui viennent mettre à mal son argumentation). Rappelons qu'en 2012, 53% des personnes sans domicile en France se déclarent étrangères, ce qui laisse supposer leur plus grande vulnérabilité et qui explique leur importante part dans notre échantillon. A cela s'ajoute le fait que dans un contexte de tension et d'insuffisante offre pour répondre aux demandes les personnes étrangères sont défavorisées dans l'accès aux biens rares que sont l'hébergement (FNARS, Rapport annuel 2012 du 115, 2013) et le logement social (voir à ce propos les travaux de Simon, Chafi, Kirszbaum, 2001 ; Tissot, 2005 et Bonnet, Safi, Lalé, Wasmer, 2011). Enfin, qui fait fi de toutes les précautions méthodologiques précédant ces chiffres.

¹¹¹ Voir sur ce point notamment la revue *Population* n°3 (1998), le dossier de la *Revue Française de Sociologie*, « L'usage des catégories ethniques en sociologie » (2008) et Sarfi (2008).

¹¹² Notre attitude était la même pour toutes les personnes enquêtées.

compliqué de solliciter les bailleurs sociaux afin de disposer des coordonnées de leurs locataires ayant connu une période d'hébergement ou les nombreuses associations franciliennes proposant un hébergement afin de recenser toutes leurs sorties vers un logement en 2009 et 2010.

Comme nous l'avons précisé cette enquête par questionnaire s'est dessinée à la fin de notre première vague d'entretiens et en réponse à notre présence aux réunions de la FNARS Idf et de l'AORIF. Nous disposions alors d'une vue d'ensemble des acteurs impliqués dans l'accès au logement des personnes hébergées et de leurs contacts (la plupart d'entre eux étaient d'ailleurs présents aux réunions auxquelles nous assistions). Nous avons estimé, avec les porteurs de l'enquête, que les collectifs relogement¹¹³ et le Groupement d'Intérêt Public Habitat et Interventions Sociales (GIP HIS)¹¹⁴ étaient les interlocuteurs les plus à même de nous transmettre ces informations dans le périmètre le plus large possible. Tous ont très vite accepté de contribuer à cette enquête. Paris ne disposait alors pas d'un organe centralisant les sorties d'hébergement, qui plus est, très peu de sorties s'effectuaient via le dispositif PARSA (du nom du plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri que nous exposerons dans le chapitre 2), nous avons donc du renoncer à ce département.

Tableau 9: Répartition de notre échantillon selon les départements d'enquête

	Relogements d'après nos intermédiaires en 2009 ¹¹⁵	Relogements d'après nos intermédiaires en 2010	Echantillon obtenu 2009	Echantillon obtenu 2010	Questionnaires passés
77	52	22	49	30	25
78	124	167	8	-	5
91	142	104	9	25	18
92	22	32	25	12	16
93	298	Nc	16	63	31
94	40	38	41	21	22
95	139	163	45	50	39
Région (moins 75)	765	629	193	194	156

Elaboration de l'auteur, 2011.

Sources : Rapports d'activité de chaque collectif relogement et du GIP HIS.

Afin de disposer de leurs bases de données nous avons fait valider notre protocole d'enquête par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). A cette nécessaire précaution se sont ajoutés de nombreux échanges tout au long de la conception de l'enquête avec les divers acteurs impliqués. Les réunions FNARS Idf-AORIF étaient l'occasion de faire un point sur l'avancement et les modalités de conception et passation de l'enquête.

¹¹³ Nous avons ainsi sollicité le Collectif de Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne, de Seine-Saint-Denis et du Val d'Oise. Les collectifs relogement sont des associations qui fédèrent des adhérents – structures d'hébergement notamment – dans une visée de favoriser l'accès au logement ordinaire des personnes qu'elles accompagnent vers l'insertion.

¹¹⁴ Nous développerons par la suite le rôle du GIP HIS. Nous pouvons néanmoins préciser qu'il s'agit d'un outil opérationnel de l'Etat en Ile-de-France au service du logement des familles défavorisées. Il a été créé par l'arrêté interministériel du 12 mars 1993 pour accompagner les relogements des publics présentant des difficultés d'accès au parc locatif social.

Le GIP HIS nous a donné accès aux personnes relogées via le dispositif PARSA (du nom du plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri (PARSA) impulsé en janvier 2007 et qui visait notamment à mettre à disposition des personnes hébergées en structures sociales 3 000 logements sur le contingent d'Action Logement) dans les Hauts-de-Seine, dans le Val-de-Marne et en Seine-et-Marne (le collectif de Seine-et-Marne ne disposait des coordonnées que des personnes relogées et accompagnées par une mesure AVDL). En sollicitant le GIP HIS nous avons conscience que nous ne disposerions que des personnes relogées via le PARSA, ce qui n'est pas le cas des Collectifs relogements qui sollicitent d'autres dispositifs et partenariats [nous les exposerons en détail dans la première et deuxième parties].

¹¹⁵ GIP HIS ou Collectifs relogement

Dans le cadre de l'enquête par questionnaires, nos interlocuteurs ne disposaient que des coordonnées des personnes ayant été relogées par leur propre service. Celles qui nous étaient transmises ne couvraient donc pas l'ensemble des personnes relogées dans le parc social depuis un hébergement en Ile-de-France. Qui plus est, du fait de l'absence de Paris, notre échantillon ne pouvait pas en être représentatif.

Si l'on compare néanmoins la part de chaque département dans les relogements effectués en 2009 et 2010 à partir de l'enquête SOLEN et déduction faite de Paris, on remarque que notre échantillon de coordonnées se décline dans des proportions similaires (à l'exception des Yvelines département dans lequel le collectif relogement n'a pas été en mesure finalement de nous transmettre d'avantage de coordonnées¹¹⁶). Enfin, si l'on se penche sur le poids de chaque département dans la passation des questionnaires, on remarque qu'il est, là aussi, assez similaire au poids des départements dans les sorties logement¹¹⁷. Notre taux d'échantillonnage (dans la majorité des cas 100% et dans une moindre mesure de 50 à 33%) et le taux de réponse obtenu nous garantissent la représentativité des résultats au regard des relogements effectués par chaque opérateur (à l'exception toujours des Yvelines).

Tableau 10: Poids des différents départements franciliens - après exclusion de Paris – dans le relogement des personnes sortant de structure d'hébergement et dans notre base de données

Région	Sorties 2008 (solen)	Sorties 2009 (solen)	Sorties 2010 (solen)	Relogements d'après nos intermédiaires en 2009	Relogements d'après nos intermédiaires en 2010	Echantillon obtenu 2009	Echantillon obtenu 2010	Questionnaires passés	Ratio de représentativité ¹¹⁸
77	318	411	444	52	29	49	30	25	0,3
78	262	253	230	124	167	8	/	5	0,6
91	234	359	235	142	104	9	25	18	0,5
92	152	244	316	22	32	25	12	16	0,4
93	402	593	418	298	Nc	16	63	31	0,4
94	213	368	350	40	38	41	21	22	0,3
95	198	211	238	139	163	45	50	39	0,4
Région (moins 75)	1779	2439	2231	765	629	193	194	156	0,4

Elaboration de l'auteur, 2011.

Sources : Rapports d'activité de chaque collectif relogement et du GIP HIS ; DRIHL, Enquête Solen.

- Caractéristique de notre échantillon

Sur les 156 questionnaires passés, 63 ont été effectués auprès de personnes logées en 2009 et 93 en 2010. Les personnes étaient donc logées depuis au moins trois mois et jusqu'à 24 mois. La prépondérance des attributions effectuées en 2010 (60,8%) s'explique notamment du fait du taux supérieur de coordonnées téléphoniques encore valides¹¹⁹.

¹¹⁶ Et nous l'avons appris tardivement. Il aurait été compliqué de solliciter à nouveau le GIP HIS pour obtenir les coordonnées des personnes relogées par le PARSA dans les Yvelines.

¹¹⁷ Les Yvelines et le Val-d'Oise sont les départements où l'on observe le plus important décalage (l'un est sous-représenté alors que l'autre est sur-représenté).

¹¹⁸ Nombre de répondants/ l'échantillon obtenu d'après nos intermédiaires. Plus on se rapproche de la valeur 1, plus on tend vers l'exhaustivité. Un échantillon est représentatif au tiers (>0,3). Si l'on effectue le même calcul sur le nombre de relogements déclarés (périmètre plus large que celui de notre enquête) on obtient un ratio de 0,1.

¹¹⁹ 52% des coordonnées non attribuées l'étaient pour l'année 2009. Par coordonnées non attribuées nous entendons les numéros de téléphone aboutissant à une personne différente de celle attendue, à une boîte vocale informant que ce numéro n'est plus valide, aboutissant à un répondant dans une langue étrangère ou bien à une tonalité anormale. Le nombre de

Tableau 11 : Taux de réponse par département et année de relogement (sur 156 questionnaires passés)

Département	Questionnaires 2009-2010	Taux de réponse	Questionnaires 2009	Questionnaires 2010	Refus	Taux de Refus
77	25	16%	13	12	6	26,1%
78	5	3,2%	5	/	0	0
91	18	11,5%	7	11	1	4,3%
92	16	10,3%	10	6	5	21,7%
93	31	19,9%	2	29	6	26,1%
94	22	14,1%	16	6	1	4,3%
95	39	25%	10	29	4	17,4%
Ensemble	156	100%	63	93	23	100%

Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2011.

Les personnes enquêtées étaient majoritairement logées dans le Val d'Oise, en Seine-Saint-Denis, en Seine-et-Marne, dans le Val-de-Marne. Ce sont celles logées dans les Yvelines et dans les Hauts-de-Seine qui sont le moins représentées. Cela s'explique en partie par la faiblesse de l'échantillon initial [voir tableau 10 p.70].

Les ménages¹²⁰ interrogés sont majoritairement des familles monoparentales (56,7%) et dans la plupart des cas le chef de famille est une femme (88,1%). De plus, les personnes qui ont répondu au questionnaire étaient majoritairement (46.4%) hébergées en CHRS.

1. c. La complémentarité d'une enquête par entretiens et par questionnaire

Chacune de ces enquêtes est dotée d'un statut particulier. La première vague qualitative se voulait exploratoire et compréhensive, la seconde à la fois compréhensive et vérificatoire. L'enquête quantitative devait, quant à elle, nous aider à mettre en avant d'éventuels déterminants aux trajectoires et expériences vécues recueillies mais cela s'est avéré finalement peu concluant. Elle a néanmoins permis d'éclairer et d'étoffer les résultats qualitatifs.

En mobilisant conjointement ces techniques nous disposons d'un double regard sur notre objet (Dietrich, Loison, Roupnel, 2010) et pallions leurs limites respectives.

Les résultats quantitatifs nous ont permis d'adopter un regard plus large et d'avantage rétrospectif que celui auquel nous pouvions parvenir par le biais de l'enquête qualitative. L'enquête par questionnaire nous assurait en effet de tester certains résultats recueillis qualitativement, en interrogeant un plus grand nombre de personnes. De plus, elle nous garantissait que nous dépasserions les limites intrinsèques aux temporalités de notre recherche. Nous n'étions en effet pas en capacité d'interroger une troisième fois les personnes rencontrées et de questionner ainsi sur le plus long terme leur intégration dans le parc de logements ordinaires¹²¹ ou d'élargir notre périmètre d'enquête aux autres

coordonnées non valides est sous estimé dans la mesure où nous n'avons pas réussi à joindre 73 personnes bien que les numéros fonctionnent, il se peut que certains soient erronés.

¹²⁰ Nous employons le terme de ménage pour désigner l'ensemble des personnes qui occupe un même logement ordinaire. Il peut s'agir d'un individu ou d'une famille mais qui sont logés.

¹²¹ Soit leur intégration dans le logement sur le plus long terme ou bien leur accès à un logement si ces personnes demeuraient hébergées lors de la seconde vague d'entretiens.

départements franciliens. En outre, elle nous a permis de corroborer certains résultats et de les compléter en élargissant le périmètre d'enquête et la temporalité des trajectoires questionnées. Réciproquement, l'enquête qualitative nous a assuré la possibilité de questionner plus finement les différentes étapes résidentielles et les événements qui y sont associés, de saisir les expériences vécues de ces parcours et du recours à l'assistance.

1. d. Les limites d'une démarche biographique et rétrospective

Les enquêtes qui s'inscrivent dans une démarche rétrospective, qu'il s'agisse d'une enquête par questionnaire ou par entretien, sont très riches mais présentent aussi plusieurs limites (Marpsat, Arduin, Frechon, 2003). Il s'agissait en effet de tenir compte des failles de la mémoire, du caractère systématiquement reconstruit des récits et enfin de dépasser l'illusion biographique (Bourdieu, 1986).

- La mémoire et ses failles dans les récits de vie

Le recours aux récits de vie pose la question de la fiabilité des données recueillies car c'est la mémoire des individus qui est sollicitée. Le risque d'approximation, d'erreur et d'omissions est grand. Quelles que soient les caractéristiques des individus interrogés cette question se pose, mais cette limite est d'autant plus forte que les personnes connaissent d'importantes mobilités. Nadia Auriat¹²² montre en effet que plus la densité de migration est élevée plus la confusion risque d'être grande dans la récupération des souvenirs¹²³.

Il est effectivement arrivé que certaines personnes manifestent des difficultés pour dater les événements survenus au cours de leur parcours mais le plus souvent elles nous les indiquaient sans hésitation. Les individus rencontrés sont en effet souvent amenés à faire le récit de leur parcours, à le dater et à faire état des démarches administratives effectuées, ce qui implique d'autres biais sur lesquels nous reviendrons. Les personnes qui faisaient état de difficultés pour s'en souvenir le justifiaient souvent par le fait que cela faisait longtemps qu'elles n'avaient pas été amenées à les évoquer. Certaines expliquaient ainsi que, dorénavant, leur référent était le détenteur de toutes ces informations. Hébergées, dans l'attente d'un logement pérenne, elles avaient fait état de leur parcours en arrivant dans la structure, justifiaient de façon hebdomadaire les démarches impulsées, fournissaient des justificatifs qui étaient conservés par leur référent et pouvaient alors se permettre de les oublier.

¹²² Nadia Auriat travaille sur la mémoire et les aspects cognitifs des enquêtes rétrospectives (voir notamment Auriat (1996)).

¹²³ La coprésence durant l'entretien prévient certains risques mais pas les distorsions temporelles dans le souvenir de la mobilité résidentielle (Auriat, 1996 p.122-123).

Durant nos échanges et pour pallier certains oublis il était fréquent qu'elles s'appuient sur leurs proches, s'ils étaient présents, ou sur les documents qu'elles avaient conservés et qu'elles avaient préparés pour l'entretien.

En outre, le fait d'avoir interrogé la plupart des individus une seconde fois nous a également permis de réduire ce biais en les amenant à préciser leurs propos.

La présence d'un tiers dans la situation d'entretien : Dans certaines situations d'entretien nous n'étions pas seule avec la personne interviewée. Il est arrivé que son conjoint soit présent ou ses enfants. La présence d'un tiers influence inévitablement la situation d'entretien et le discours recueilli. Arnaud Régnier Loilier (2007) relève des biais tels qu'un sentiment de gêne tant pour l'enquêté que pour l'enquêteur du fait de la teneur des questions posées et des thématiques abordées, la personne interrogée n'osant pas répondre sincèrement ou l'enquêteur n'osant pas poser certaines questions. Cela peut aussi amener l'interviewé à se présenter sous un certain angle, à d'avantage dissimuler certains éléments ou à mettre en scène son propos.

Pour ce qui est de notre gêne ce n'est pas tant la présence d'un conjoint qui s'est avéré problématique. Bien que l'entretien soit plus difficile à mener¹²⁴. Elle nous assurait en effet plus de précisions¹²⁵. C'est plutôt la présence d'un enfant dans la pièce qui s'est avérée la plus délicate à gérer. A titre d'exemple, le fils de Madame Be. était présent et jouait aux jeux vidéos pendant qu'elle me faisait le récit de sa séparation du père de Y. et de leurs difficultés¹²⁶. La fille de Madame Wu. était aussi présente. L'une des filles de Mme Ka. participait à l'entretien en tant qu'interprète pour sa mère lorsqu'elle ne trouvait pas ses mots, ou ne comprenait pas les questions. Ce qui nous gênait était que les enfants soient témoins de ces récits et qu'ils soient contraints de revivre cet épisode. En revanche leur présence a, là encore, souvent aidé leur mère lorsqu'il s'agissait de se remémorer des dates ou des lieux.

Consciente des failles de la mémoire, il ne s'agissait pas d'espérer recueillir des récits marqués par l'exactitude des propos recueillis mais des récits d'évènements et de successions d'évènements dans le temps qui font sens au moment de l'enquête pour les personnes interrogées (Pitrou, 1978 ; Battagliola, Bertaux-Viame, Ferrand, Imbert, 1993). Lors du recueil de récits, les souvenirs et le temps ne s'agent plus autour d'une horloge (Auriat, 1996) mais autour d'une histoire d'évènements marquants. Tout récit est de fait une interprétation du passé et c'est en tant que tel qu'il convient de l'appréhender.

- La nécessaire reconstruction du récit

En plus d'avoir conscience des lacunes liées à la mémoire, il convient donc de ne pas minorer la part de reconstruction du récit à l'œuvre durant l'entretien. Interroger un individu sur son parcours biographique, l'amène à opérer des choix parmi l'ensemble des faits et des évènements qui jalonnent

¹²⁴ Il est en effet beaucoup plus difficile d'instaurer un climat de confiance et d'intimité lorsqu'une autre personne est présente.

¹²⁵ C'est le cas notamment lors de l'entretien avec Monsieur Mt et Madame Te. ou de Monsieur et Madame Kh.

¹²⁶ A plusieurs moments durant l'entretien Mme B. se tourne vers son fils pour s'excuser de dire ça devant lui, tout en lui disant « Mais tu savais déjà tout ça hein ? Tu sais que je n'avais pas le choix... ».

son parcours. Cette opération lui permet de le valoriser, de le dramatiser ou simplement de le rendre plus cohérent.

Daniel Bertaux note que chacun mis en situation de mettre en récit sa vie « *tend à se représenter le cours de son existence comme présentant après coup une forte cohérence* » (Bertaux, 2010 p.37). En plus de sélectionner les informations transmises, les individus interrogés ré-agencent la diversité de ces éléments selon leur propre interprétation et lissent leurs parcours. Il s'agit alors pour eux d'en réduire les aspérités, d'effacer les incertitudes et de gommer les nœuds auxquels ils ont été confrontés. La reconstruction biographique est un processus par lequel l'auteur du récit donne sens à son histoire. En conséquence, Daniel Bertaux conseille de ne pas réduire l'intérêt des matériaux recueillis par les récits de vie à leur seule forme discursive, c'est-à-dire en tant que texte, seulement, narratif.

En outre Pascale Pichon, conseille d'interpréter cet enchaînement d'évènements qui jalonne les récits des personnes sans domicile fixe comme un effet du récit qui répond à une nécessité identitaire (Pichon 2010). La trame événementielle, qui ordonne le récit des discontinuités, mérite selon elle d'être interprétée en tant que trame existentielle et la réécriture comme une tentative de préservation de son identité personnelle (Pichon, 2010).

« L'unité de soi qui résulte de cette identité narrative s'inscrit dans une temporalité qui assure la permanence de soi malgré, ou plutôt à cause des ruptures annoncées. La principale vertu de la narration du récit de vie est de constituer la trame du maintien de soi » (Pichon, 2010 p.77)

Il ne s'agit donc pas de mettre en doute la véracité des faits dans la mesure où ils sont toujours construits du point de vue du narrateur, mais d'appréhender ce récit comme un moyen de fournir une trame existentielle et une identité cohérentes qui ont toujours un rapport avec la vérité de cette expérience (Fresia, 2005).

- Le contexte de production du récit

Les faits vécus font l'objet d'une reconstruction et réinterprétation permanente. Leur agencement dépend d'une part du point de vue que le locuteur adopte sur sa propre vie au moment de l'enquête et d'autre part de la façon dont il perçoit et définit les conditions dans lesquelles il est amené à « dire sa vie » (Bertaux, 2010).

Ce « *récit propose une reconstruction intellectuelle d'un moment du passé, inévitablement orientée par la présence de l'enquêteur, par le travail de la mémoire et par la signification que l'évolution du présent donne au passé* » (Schnapper, 2005 p.57-58). Pascale Pichon insiste également sur le caractère déterminant des conditions de la réception du récit.

« Plus encore, la réception est pour ainsi dire constitutive de l'évènement lui-même. Ici, les conditions sont au moins de deux ordres : d'une part le contexte socio historique d'énonciation, d'autre part la situation d'entretien. Concernant le contexte socio historique, la

construction médiatique du portrait du SDF éclaire le contexte où une série d'évènements conduisant à la chute apparaît comme la structure acceptable, individuellement et socialement, de l'explication des causes. La situation d'entretien redouble cet effet de contexte, puisqu'il s'agit comme face au journaliste, de sauver la face, de se présenter à soi et à son interlocuteur de façon acceptable, forcément normative. » (Pichon, 2010 p.68)

L'époque à laquelle est menée l'enquête comme les caractéristiques de l'enquêtrice, dans notre cas, influencent la forme et le contenu du récit produit dans le sens d'une présentation de soi « acceptable ».

En outre, dès la prise de contact et encore plus lorsqu'ils se retrouvent face à face, chacun des interlocuteurs cherche des indicateurs pour se positionner par rapport à l'autre, s'adapter à ses attentes et réduire la distance. La physionomie, le regard, la démarche, l'intonation de la voix, la tenue sont autant d'indicateurs sociaux qui déterminent *in fine* l'équation personnelle de l'individu que l'on a face à soi (Fournier, 2006) et qui distinguent ou rapprochent nos statuts sociaux respectifs (Bourdieu, 1981 et Cefai, 2003)¹²⁷. Tout comme l'enquêtrice, les enquêtés déchiffrent ces « indices sociaux » que laisse consciemment ou non leur interlocutrice et qui les conduisent à lui assigner une place dans leurs représentations « *de l'espace social, dans les hiérarchies de l'âge, de la richesse, du pouvoir, de la culture (« au-dessus » ou « au-dessous », « adversaire » ou « allié », etc.), l'apparentant en général à des positions à peu près semblables dont les enquêtés ont acquis antérieurement l'expérience (professeur, journaliste, etc.) et (ou) l'affiliant à tel stéréotype préconstitué* » (Mauger, 1991 p.137-138). Ce positionnement permet à l'enquêté d'évaluer le rapport de force symbolique entre lui et l'enquêteur et ainsi d'orienter la situation d'entretien, plus ou moins consciemment, vers le type de comportement, de présentation de soi¹²⁸ qui leur semble le plus acceptable dans ce contexte et qui se rapproche le plus des règles qu'il maîtrise. Dans les situations d'enquête, « *cette présentation de soi [...] est nécessairement affectée par l'anticipation des jugements prêtés à l'enquêteur* » (Mauger, 1991 p.138). Le récit recueilli est toujours livré en situation et dans une version qu'il juge acceptable, convenable compte tenu du sens qu'il donne à la situation et à la relation nouée avec l'enquêteur/l'enquêtrice¹²⁹. A cela s'ajoute la tendance observée chez les enquêtés à s'ajuster aux

¹²⁷ L'âge, le sexe, la couleur de peau sont autant d'indicateurs perçus et interprétés par l'enquêté qui s'y adaptera. Ce que nous pouvions dire de nous, dans notre présentation, ne venait qu'après et qu'en complément de cette première perception. Si nous ne pouvions pas gommer notre corps et notre hexis, nous avons toujours été attentive à la façon de nous présenter physiquement ou verbalement. Il n'était pas question de nous travestir pour nous rapprocher de leur statut social dans certains cas peu différent du notre, mais d'être vigilante à notre tenue et posture. Nous retrouvions ces considérations lorsque nous devions nous entretenir avec des acteurs du logement, du relogement (la logique était alors différente puisque nous missions sur des tenues supposées illustrer notre sérieux et notre maturité : il s'agissait alors de nous distinguer d'une étudiante et d'incarner une position de jeune chercheuse).

¹²⁸ En employant l'expression « présentation de soi » nous renvoyons à la métaphore théâtrale qu'emploie Erving Goffman pour analyser la vie quotidienne (Goffman, 1959). « *La métaphore du théâtre, de la scène, de la coulisse sert de cadre théorique pour montrer comment les acteurs en présence construisent une présentation d'eux-mêmes, formulent une définition de la situation, dramatisent les scènes, attendent que les partenaires acceptent cette définition de soi pour permettre le déroulement de l'échange.* » (Haroche, 1999).

¹²⁹ Nous verrons qu'interroger le rôle du sexe, de l'âge de l'enquêteur par rapport à l'enquêté permet d'approcher plus finement la signification que l'enquêté donne à l'interaction et de fait ce qu'il est susceptible de laisser voir ou d'omettre face à cet enquêteur. Face à une femme plus jeune ou du même âge qu'eux, étudiante, les personnes enquêtées adoptent bien souvent des rapports sociaux, plus familiers, plus ordinaires que ceux attachés à la situation formelle de l'entretien. Ces

représentations qu'ils se font des attentes et représentations de l'enquêtrice sur leur propre expérience et situation (Lanzarini, Bruneteaux, 1998 ; Girola, 1996). Ils « *tendent souvent, par un jeu de miroirs, à restituer à l'enquêteur l'image que lui-même ou ses prédécesseurs leur ont donnée d'eux-mêmes* » (Mauger, 1991 p.138-139)¹³⁰.

Dans ces conditions il apparaît vain de vouloir saisir des « pratiques authentiques » et des « vraies opinions » (Mauger, 1991). « *La vérité* » des enquêtes ne gît pas plus dans les pratiques qui ont cours ou dans les propos qui sont tenus hors de la présence de l'enquêteur que dans la situation d'enquête. *Les pratiques, les réactions, les opinions se définissent toujours dans la relation entre dispositions et perception de la situation* » (Mauger, 1991 p.129). La situation d'enquête nous donne des clés pour éclairer le contenu des matériaux recueillis. L'analyse doit donc dépasser le seul contenu des récits recueillis [ce sur quoi nous nous attarderons dans la section suivante].

- Dépasser la singularité des récits et atteindre leur dimension sociale

Le recueil de matériaux biographiques devait d'abord nous permettre de saisir et d'analyser chacune des trajectoires dans leur singularité ainsi que les expériences propres aux personnes enquêtées. Cette analyse trajectoire par trajectoire nous a, dans un second temps, permis d'identifier les régularités qui pouvaient apparaître entre elles, soit, leur dimension sociale.

Pour chaque trajectoire, nous avons identifié et répertorié les changements de positions (familiales, professionnelles, résidentielles et administratives), les événements clés survenus (perte de l'emploi, maladie, naissance, etc.), les démarches impulsées (demande de logement social, recours DALO etc.) et les choix opérés. Chaque récit recueilli a été schématisé sur un axe chronologique et chaque mobilité a été rapportée à la position initialement occupée afin de donner à voir le sens pris par les trajectoires [l'ensemble de ces schémas sont répertoriés en annexes et onze d'entre eux sont accompagnés d'un récit explicitant la trajectoire¹³¹]. Les dates, événements, démarches clés qui ont jalonné ces trajectoires ont été répertoriés pour chaque individu et familles. Ils seront présentés au fil du texte sous forme de tableaux ou de graphiques. L'enjeu n'est en aucun de quantifier les données recueillies qualitativement mais de les synthétiser pour clarifier la lecture.

alignements s'ils ont parfois été difficiles à gérer apparaissent comme un moyen pour les personnes enquêtées de réduire la distance et l'asymétrie intrinsèques à la situation d'entretien. [Nous développerons ce point dans la section suivante].

¹³⁰ Claudia Girola, interrogeant des personnes SDF, remarque une tendance à ne recueillir que des histoires qui, selon elle, ne présentaient aucune épaisseur. Malgré plusieurs tentatives, elle peine à « *remonter en amont du grand Évènement catastrophique fondateur* » de la situation SDF. Elle réalise que « *si ces personnes se présentaient à [elle] à travers une image et un récit stéréotypés, c'est [lui] semble t-il, qu'elles entendaient à travers cette présentation parfaitement orthodoxe d'elles mêmes, se donne un statut, une identité et pouvoir être ainsi reconnues. Elles connaissaient l'image pré-construite des sans abri, des SDF qui circule entre les différents intervenants sociaux et elles cherchaient à s'y conformer.* » (Girola, 1996 p.91-92).

¹³¹ Le choix de cette dizaine de trajectoires s'explique par leur caractère typique (et non pas exemplaire) de la trentaine collectée mais également du fait de leur mobilisation fréquente dans le corps du développement.

Afin néanmoins de dépasser la singularité de chaque récit et d'atteindre sa dimension sociale soit les noyaux qui leur sont communs, nous avons confronté et fait discuter l'ensemble des récits recueillis. C'est sur la base des processus, des expériences vécues, des difficultés et des ressources mobilisées que nous avons mis en perspective les divers récits recueillis et identifié les phénomènes et expériences comparables (Peneff, 1994). Cette posture justifie l'importance de solliciter des personnes qui appartiennent à un milieu suffisamment homogène et qui ont été soumises à des contraintes sociales semblables (Chevalier, 1979). En sollicitant ces récits auprès d'individus partageant une communauté de position (Bertaux, 2010) (celle d'avoir été ou d'être pris en charge par une structure d'insertion en Ile-de-France) nous nous en assurons.

En recourant à la technique des récits de vie, il ne s'agissait en aucun cas de tenter de saisir le fonctionnement interne d'un individu confronté à des difficultés de logement mais les contingences qui y contribuaient et les pratiques à l'œuvre afin d'y faire face, dans un contexte donné. Les récits de vie devaient nous permettre « *d'étudier un morceau ou segment particulier de réalité socio-historique, une pièce de la gigantesque mosaïque sociétale* » (Bertaux, 2010 p.10-12). Si les récits de vie constituent une méthode propice pour resituer l'enchaînement des événements, les moments de basculement dans une situation nouvelle et le sens que ces événements revêtent, ils permettent aussi d'atteindre des éléments relatifs au contexte socio-économique au sein duquel ces parcours se déploient et qui structure et influence les existences comme les ajustements possibles (Bresson, 1997 ; Billiard, Debordeaux, Lurol, 2000).

L'analyse de trajectoires d'individus partageant une communauté de position vis-à-vis du logement et de l'assistance nous assure de toucher la singularité des parcours et des expériences vécues mais également la dimension sociale de ces trajectoires empreintes par la précarité et par le bénéfice d'une intervention publique. Malgré la singularité des propos et parcours recueillis, ces trajectoires nous paraissent être une source riche d'informations sur les réactions, les adaptations face aux difficultés rencontrées dans un contexte de montée de la précarité ainsi qu'aux irréversibilités qui en découlent (Grossetti, 2006 ; Billiard, Debordeaux, Lurol, 2000) mais également vis-à-vis des exigences en matière d'insertion et de relogement.

Le recours à la technique des récits de vie est empreinte de nombreux biais et limites. Bien que son potentiel heuristique soit important, compléter et confronter les récits recueillis à d'autres voix s'est révélé nécessaire. Nous avons ainsi rapidement sollicité les divers protagonistes impliqués dans l'insertion et l'accès au logement des personnes qui en sont exclues afin de saisir le contexte et système dans lequel leurs trajectoires étaient appelées à évoluer.

2. Une enquête auprès des acteurs du relogement ou l'enjeu de saisir les structures dans lesquelles ces trajectoires sont prises

Afin d'éclairer ces trajectoires par le contexte territorial et le système institutionnel d'assistance et de relogement dans lesquels elles se déroulent, nous nous sommes attachée à rencontrer divers acteurs impliqués dans la prise en charge des personnes sans logement en Ile-de-France. L'objectif était d'analyser le système en place, la répartition des compétences, les pratiques et expériences dans la prise en charge des personnes sans logement et d'appréhender les enjeux liés à l'accès au logement des personnes hébergées. Nous avons également recueilli et analysé les documents produits par ces acteurs, notamment les rapports d'activité et les notes visant à expliquer les procédures à l'œuvre.

Ces données contribuaient, en effet, à cerner le champ des possibles qui s'offre aux personnes hébergées mais aussi les procédures dans lesquelles elles devaient s'insérer pour pouvoir prétendre à un hébergement d'insertion puis à un logement.

Nous avons mené 63 entretiens semi-directifs auprès d'acteurs de l'hébergement, du relogement et du logement social [voir le tableau récapitulatif en annexes p.IV]. Parmi les acteurs de l'hébergement nous avons rencontré à la fois des chefs de service, accompagnants sociaux¹³² et, lorsque cela s'y prêtait, des chargés de missions spécifiques (chargé de mission « logement » ou « communication et animation »)¹³³. Auprès des acteurs du logement nous nous sommes tournée vers des réservataires (préfecture, ville de Paris et les Comités Interprofessionnels du Logement (les CIL¹³⁴) et l'Union des entreprises et des salariés pour le logement – l'UESL¹³⁵)¹³⁶ et des bailleurs sociaux (il s'agit de deux offices publics de l'habitat et d'une entreprise sociale pour l'habitat¹³⁷).

¹³² Le terme d'accompagnants sociaux proposé par Pascale Pichon (2010) a le mérite de mettre l'accent sur les pratiques professionnelles plutôt que sur le statut et la fonction de l'intervenant dans la structure. Divers sont en effets les acteurs amenés à intervenir au sein des structures d'hébergement (assistantes sociales, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale et familiale etc.) leur diplômes les distinguent mais tous accompagnent les personnes vers l'insertion. Pour plus de détail sur ces divers statuts voir le tableau en annexes p.VII.

¹³³ C'est le cas dans l'association A et C.

¹³⁴ Les CIL collectent la participation des employeurs à l'effort de construction qui y sont assujettis pour financer notamment du logement social et diverses allocations logement. En échange du financement de logements sociaux, ils détiennent un droit de réservation, qu'ils destinent aux salariés de leurs entreprises cotisantes.

¹³⁵ L'UESL se décrit comme une société anonyme à capital variable, à conseil de surveillance et Directoire dont le principal objet est de représenter les intérêts communs de ses associés (les CIL, les organisations interprofessionnelles et représentatives sur le territoire national de salariés ou d'entreprises assujetties au versement de la PEEC).

¹³⁶ Les communes n'apparaissent pas comme l'un des acteurs clés dans la chaîne du relogement. Nous nous sommes donc contentée de rencontrer le service habitat de la Mairie de Paris.

¹³⁷ Les Offices publics de l'habitat sont des établissements publics, à caractère industriel et commercial, compétents en matière de logement social. Ils disposent d'une comptabilité publique ou privée et les salariés disposent d'un statut public ou privé. Les entreprises sociales pour l'habitat sont des entreprises privées à but non lucratif qui interviennent dans le champ du logement social.

Tableau 12: Caractéristiques des bailleurs sociaux rencontrés

	Type de bailleur	Echelle d'implantation	Parc géré	Nombre attribution	Taux de rotation
Bailleur A	Office public d'habitat	Paris et départements limitrophes	119 977	5 505	4,10%
Bailleur B	Société Anonyme	France entière	113 500 <i>dont 98 463 en IdF</i>	9 454	7,37%
Bailleur C	Office public d'habitat	7 communes de Seine-Saint-Denis	17 189	1 356	/

Elaboration de l'auteur, 2013.

Sources : Site internet de chacun des bailleurs.

Tableau 13: Caractéristiques des CIL rencontrés

	Echelle d'implantation	Nombre entreprises cotisantes	Parc de réservation	Nombre attributions logements sociaux (2012)	Nombre attributions logements sociaux - IDF - (2009)
CILA	Nationale	7 200	/	8 950	4 540
CIL B	Nationale	8 500	66 500	/	2 614
CIL C	Nationale	7 500	53 600	6 600	3 176

Elaboration de l'auteur, 2013.

Sources : Site internet de chacun des CIL et protocole d'accord Etat UESL, Dalo Ile-de-France du 20 mai 2011.

Pour les bailleurs et services de l'Etat, nous nous sommes focalisée sur deux des territoires, ceux les plus concernés par l'hébergement : Paris et la Seine-Saint-Denis. Nous pensions ainsi pouvoir effectuer une focale sur ces deux départements mais ne disposons pas de moyens suffisants pour distinguer les trajectoires, pratiques et relogements en fonction des départements franciliens.

Nous nous sommes également tournée vers les divers acteurs franciliens impliqués dans les relogements des personnes hébergées : les collectifs relogement et le GIP HIS. Enfin et afin de saisir les enjeux liés au territoire francilien et au contexte nous nous sommes tournée vers l'AORIF, la FNARS IdF, les services de l'Etat déconcentrés à l'échelle de la région.

Il n'a pas été aisé d'identifier l'ensemble de ces acteurs ni même d'entrer en contact avec eux. La présence d'un intermédiaire a dans certains cas facilité notre démarche. Une fois identifiés les acteurs relevant du secteur associatif¹³⁸, il a ensuite été assez aisé d'entrer en contact avec eux et de les rencontrer. Cette démarche a été malaisée dans le cas des services de l'Etat, certains n'ont pas répondu à notre requête ou n'ont pas pu nous ménager un temps d'échange¹³⁹.

C'est enfin, auprès des CIL et des bailleurs sociaux qu'il a été le plus difficile d'identifier des interlocuteurs. Nous avons dû passer par des intermédiaires (l'UESL pour les CIL et des contacts personnels pour les bailleurs sociaux) afin de disposer de coordonnées mais aussi dans certains cas pour nous introduire auprès des interlocuteurs identifiés.

Les entretiens menés auprès de ces acteurs se distinguent fortement de ceux effectués auprès des personnes hébergées ou relogées tant sur le fond que sur la forme. Selon leur position hiérarchique, leurs responsabilités et habitudes ou non à prendre la parole, à représenter leur entreprise, service ou association, les discours recueillis sont très différents. Il a d'ailleurs souvent été difficile de dépasser

¹³⁸ Notre interlocutrice à la FNARS Ile-de-France nous a apporté un important appui en nous transmettant des coordonnées et en nous conviant aussi à certaines réunions afin de nous présenter à ces interlocuteurs.

¹³⁹ Ce qui explique notamment que le bureau du logement de Paris ne soit pas représenté.

ce discours « représentation », très contrôlé pour entrer dans le cœur de leur pratique et expérience (Chamboredon, Pavis, Surdez, Willemez, 1994). Le refus d'enregistrement, la demande des questions en amont de l'entretien, mais aussi la formulation de réponses très laconiques ou la lecture durant l'échange des plaquettes de présentations et de rapports publics ont été autant de moyens, plus ou moins conscients, de contrôle des discours et de la situation d'entretien. En revanche, certains des acteurs rencontrés ont joué le jeu de l'entretien, notamment lorsque nous les interrogeons très concrètement sur leurs pratiques et leurs expériences dans l'accompagnement et le relogement des personnes hébergées.

Lorsque la parole était plus libre, il est vite apparu que ces entretiens offraient aux personnes interrogées un espace pour témoigner des tensions franciliennes dans la mise en œuvre du droit au logement et des difficultés rencontrées pour appliquer les diverses injonctions qui se sont succédées dans un contexte de réorganisation des services de l'Etat, de « refondation » du système de l'hébergement et de l'accès au logement.

En complément de ces entretiens nous avons eu l'opportunité d'observer diverses réunions. Notre interlocutrice à la FNARS Idf nous a conviée à celles qu'elle organisait avec l'AORIF et dont l'objectif était l'élaboration, par des représentants de bailleurs sociaux et d'associations, d'un outil d'évaluation partagé « prêt à sortir » de l'hébergement.

Tableau 14: Date et objet des réunions FNARS Idf – AORIF auxquelles nous avons assistées

	Réunions observées	Date	Objet	Participants
1	FNARS Idf AORIF "groupe de travail "fluidité""	10.03.2010	Lancement d'échanges réunissant bailleurs sociaux et acteurs associatifs autour du concept "prêt à sortir" de l'hébergement. Volonté de déployer sur le terrain le partenariat USH/ FNARS et d'élaborer conjointement un plan d'action pour « favoriser la fluidité de l'hébergement vers le logement ».	AORIF, FNARS Idf, collectifs relogement, Représentants départementaux FNARS et AORIF, Bailleurs sociaux, Associations
2	FNARS Idf AORIF "groupe de travail "fluidité""	03.05.2011	Echange autour de la trame de coopération régionale (sur le titre, sur le préambule, sur les objectifs de cette convention, sur les informations dont elle doit faire état et sur les principes clés sur lesquels ils s'accordent tous)	AORIF, FNARS Idf, collectifs relogement, GIP HIS, Représentants départementaux FNARS et AORIF Bailleurs sociaux, Associations
3	FNARS Idf AORIF "groupe de travail "fluidité""	18.06.2010	Echange autour d'une première version de la convention de coopération et de l'outil d'évaluation.	Idem
4	FNARS Idf AORIF "groupe de travail "fluidité""	21.01.2011	Comité de suivi du partenariat et échange autour des modalités de diffusion de la convention régionale de coopération. Etat des expérimentations en cours en Essonne, dans les Hauts-de-Seine et dans le Val-de-Marne.	Idem

Elaboration de l'auteur, 2012.

Nous avons également eu la possibilité d'observer deux « atelier logement¹⁴⁰ » (au sein des associations D et I). Enfin, la restitution en diverses instances associatives ou publiques nous ont également assurée la possibilité d'observer les réactions et échanges que cela suscitait parmi les différents participants.

¹⁴⁰ Nous en expliquerons le fonctionnement dans le chapitre 5.

Tableau 15: Autres réunions observées

Réunions observées	Date	Objet de l'observation	Participants
Atelier "logement' CHRS D	17.11.2010	Observer le fonctionnement de l'atelier et échanger avec les résidentes. Qu'elles puissent me poser des questions et rebondir sur mes orientations de recherche.	3 résidentes et les animateurs
Réunion de clôture de l'atelier "logement' CHRS D	26.01.2011	Clore avec eux cet atelier et échanger avec les résidentes en vue d'une prise de contact avec celles intéressées pour un entretien.	Dizaine de résidentes et les deux animateurs
Réunion de service association I	29.11.2010	Me présenter à l'équipe, leur faire part de ma démarche de recherche et que les divers intervenants m'orientent collégialement vers certaines des personnes accompagnées ou relogées.	Chef de service et les divers intervenants sociaux dans le CHRS
Réunion de service association I	17.10.2011	Leur présenter mes premiers résultats notamment à l'issue de l'enquête par questionnaire et de la première vague d'entretiens.	Chef de service et les divers intervenants sociaux dans le CHRS
Atelier logement l'association I	24.10.2011	Assister à la présentation faite par un « bailleur social » auprès des hébergés autour des enjeux liés l'accès au parc social et aux interactions qui s'en suivent.	3 travailleurs sociaux/ Dizaine de personnes hébergées / un représentant d'un bailleur social
DRIHL/AORIF/FNARS IdF + Trentaine de participants	05.12.2011	Présentation publique des résultats de l'enquête par questionnaire/ Questions et échanges autour des résultats.	Adhérents de la FNARS IdF, acteurs du logement social et services de l'Etat
Réunion mission relogement organisée par la FNARS IDF	18.04.2012	Observation des échanges entre collectifs et SIAO en vue d'organiser leur collaboration et mise en relation sur le territoire francilien	collectifs relogement du 78 de 91 et 95 SIAO 94 et 92
Réunion avec l'association A	18.01.2012	Présenter les résultats de l'exploitation de leurs bases de données / Mise en perspective avec les résultats de l'enquête par questionnaire / Echanger autour de ces résultats.	Chef de service des 4 CHRS de l'échantillon et chargés de mission logement de l'association A
Réunion au sein du collectif relogement Essonne	19.03.2012	Leur présenter les résultats de l'enquête par questionnaire en faisant une focale sur l'Essonne et échanger autour de ceux-ci	Adhérents du Collectif relogement

Elaboration de l'auteur, 2012.

Ces matériaux n'ont pas le même statut que ceux issus des enquêtes par entretiens et questionnaire. Ces observations n'avaient pas vocation à nous faire confronter ce que les acteurs rencontrés nous disaient de ce qu'ils faisaient ou pensaient à ce qu'ils faisaient et pensaient « en situation » (Beaud, 1996). Ces matériaux ne sont pas mobilisés pour étayer nos propos mais nous ont, au même titre que les résultats des entretiens et questionnaires, guidé dans nos réflexions quant aux enjeux de notre recherche et dans l'analyse des matériaux recueillis.

Nous n'entrerons pas plus dans les détails des situations d'entretien menés auprès des acteurs de l'hébergement, du logement et du relogement mais nous proposons dans la partie suivante d'opérer un retour réflexif sur les situations d'entretiens menés auprès des personnes hébergées et relogées.

II. ENQUETER AUPRES DE PERSONNES SANS LOGEMENT ET ASSISTEES : SPECIFICITES ET INVARIANTS

En enquêtant sur les trajectoires de relogement de personnes hébergées, nous ciblions des personnes qui se trouvaient mises en difficulté pour accéder à un logement ordinaire et dont la position sociale et résidentielle, mais également le rapport à l'assistance appelaient certaines considérations et ajustements de notre part.

Le caractère *a priori* spécifique de ce public a influencé la façon dont nous avons mené l'enquête et appréhendé les matériaux recueillis. Nous nous sommes par ailleurs laissée prendre au piège de la « parade défensive » (Payet, Rostaing, Guiliani, 2010). C'est par le terrain, par les situations d'entretien et l'adoption d'une approche réflexive, vis-à-vis de ces situations d'entretien et de notre propre engagement, que nous avons finalement pu nous en extraire et rétablir une congruence entre notre objet de recherche, notre appréhension des matériaux recueillis et la production de connaissances.

Nous reviendrons sur ce cheminement d'enquête et sur notre engagement en exposant la manière dont nous avons mené l'enquête auprès de personnes engagées dans un parcours d'insertion et comment, face à la tentation d'adopter une « parade défensive », nous sommes parvenue à la dépasser pour appréhender les personnes enquêtées dans toute leur humanité (Bouillon, 2005 ; Payet, Rostaing, Guiliani, 2010 ; Fassin, 2008).

1. Des considérations spécifiques

En débutant cette recherche, nous avons conscience des difficultés qu'il y aurait, d'une part, à atteindre les personnes hébergées et, d'autre part, à mener des entretiens formels avec des personnes inscrites dans un processus d'insertion. L'asymétrie de nos positions sociale et résidentielle comme leur habitude à mettre en récit leurs parcours et difficultés pour justifier de leurs besoins et de leur bonne volonté présentaient un risque : celui de ne pas réussir à dépasser le recueil de discours *écran* (Bruneteaux, Lanzarini, 1998), de récits *civil* (Astier, 2010) ou biographique (Duvoux, 2009).

1. a. L'asymétrie dans la situation d'entretien

Une relation d'entretien est par définition asymétrique et c'est l'enquêteur qui est le plus souvent en position dominante dans la mesure où c'est lui qui détient les clés et consignes de l'exercice. Il est ainsi fréquent que l'interviewé se sente en position inférieure et souhaite répondre le mieux possible aux attentes de l'enquêteur. Nous nous sommes souvent entendu dire, « *mais allez y posez moi vos*

questions ! », « *je ne sais pas si je réponds à vos questions...* ». Patrick Bruneteaux et Corinne Lanzarini montrent que si pour les acteurs *dominants* la situation d'entretien n'est pas inédite, ils disposent en effet d'une importante expérience des cadres interactionnels et des moyens de donner à l'entretien une forme vidée de sa substance, il en va autrement dans les milieux précaires. L'entretien dont la forme renvoie à celle des entretiens d'embauches, des contrôles d'identité, des interrogatoires de la police, etc. peut alors être assimilé à une posture de domination.

L'asymétrie de la situation d'entretien peut aussi être exacerbée par les caractéristiques de chacun des interlocuteurs. Divers aspects, visibles ou qui apparaissent au fil de l'échange et de la présentation de soi peuvent entretenir ou exacerber cette distance.

L'enquêtrice qui se présente à eux est une femme, française, blanche, jeune, étudiante et candidate à l'obtention d'un doctorat¹⁴¹. Elle demeure à proximité de la commune où elle a grandi et dispose de fait de tous ses supports affectifs et réseaux de solidarité. Enfin, elle occupe un logement locatif dans le parc privé à Paris. Alors que les enquêtés sont ciblés du fait de la précarité à laquelle ils sont confrontés. Ils ne disposent pas d'un logement à eux, ou s'en sont trouvés dépourvus, ils sont pris en charge par l'assistance, en recherche d'emploi ou exercent un emploi mais souvent à mi temps, à durée déterminée ou encore sous qualifié et peu rémunérateur. En outre, ils sont très souvent immigrés et étrangers. Il ne s'agit pas, loin s'en faut, du profil type des personnes enquêtées mais d'autant de variables pouvant accentuer la distance et être interprétées comme un réseau d'opposition (d'Halluin, 2005).

A cette dimension intrinsèque à tout entretien et aux caractéristiques des interlocuteurs en présence s'ajoutait l'objet de nos questionnements. Celui-ci pouvait contribuer à renforcer la violence de la situation d'entretien tant d'un point de vue symbolique que physique dans l'évocation de souvenirs douloureux notamment.

1. b. Le rapport soutenu à l'assistance des personnes enquêtées

A cette distance et asymétrie s'ajoute le rapport soutenu qu'entretiennent les personnes enquêtées à l'assistance. Celui-ci implique en effet une fréquente mise en récit de leur parcours, de leurs difficultés afin de bénéficier de certaines aides.

Patrick Bruneteaux et Corinne Lanzarini, à partir de leurs expériences d'entretiens auprès de jeunes de cités et de sans abri mettent en garde sur la difficulté d'interpréter leurs récits du fait même de leurs

¹⁴¹ Il nous a souvent été demandé : « *C'est un mémoire pour la licence ? La maîtrise ? Non pour un doctorat, c'est une thèse. C'est bac plus combien ? bac + 8. Oh ! ...* ».

rapports soutenus à l'assistance. Selon eux, « *le suivi par des professionnels du social « commande » une mise en récit des malheurs vécus, ce qui légitime l'administration de l'aide sociale* » (Brunereaux, Lanzarini, 1998). Le risque en les sollicitant pour mener un entretien formel serait de ne recueillir que des histoires préfabriquées destinées à légitimer les demandes adressées aux services sociaux et agences autour des difficultés rencontrées. Ce sont, pour ces auteurs, les mêmes histoires (soit les mêmes procédés rhétoriques) qui sont livrées aux travailleurs sociaux, aux pairs et aux sociologues. Elles doivent donc toujours être éclairées par les relations nouées avec l'assistance.

L'entrée dans une structure d'hébergement d'insertion¹⁴² se fait effectivement à la suite d'un ou plusieurs entretiens dont l'objet est d'examiner le parcours de la personne, ses difficultés, besoins et ainsi de s'assurer qu'ils correspondent bien au projet d'établissement. Une fois l'admission dans l'hébergement prononcée, très fréquemment (jusqu'à plusieurs fois par semaine) les personnes prises en charge ont un rendez vous avec des accompagnants sociaux afin de faire le point sur l'avancée des démarches mises en œuvre. Nous détaillerons ce rapport à l'assistance dans les parties suivantes mais il est important de souligner le fait que les personnes que nous ciblons ont intégré ces formes de communication et sont amenées à formuler fréquemment des discours autour de leurs difficultés et des démarches mises en œuvre. Cet élément n'est pas négligeable et appelle certaines considérations dans la façon même de mener les entretiens et dans l'analyse des matériaux recueillis.

1. c. Les biais liés aux intermédiaires

En recourant à des intermédiaires, nous connaissions le biais que cela impliquait quant aux effets de sélection. Il s'est avéré que cette façon de procéder a également accentué l'ambiguïté de la situation d'entretien et la confusion liée à notre statut.

Nos intermédiaires, nous l'avons rappelé, ont dans la plupart des cas introduit notre sollicitation aux personnes pressenties. Nous ne maîtrisions pas la façon dont nos intermédiaires nous présentaient et expliquaient notre démarche¹⁴³. Ce n'est que dans un second temps que nous entrions en contact avec les personnes qui avaient accepté notre requête. Nous étions alors à nouveau maîtresse de la façon de nous présenter et étions très attentive à mettre en évidence notre statut d'étudiante à l'université de Créteil comme le sujet de notre recherche.

¹⁴² Nous expliciterons la procédure dans la deuxième partie.

¹⁴³ Nous avons assisté une fois aux appels que M.C éducateur spécialisé à l'association I. qui lorsqu'il contactait les personnes hébergées nous présentait ainsi : « *Je suis avec une jeune doctorante, étudiante, qui fait une recherche dans le cadre d'une thèse, d'un doctorat, sur les parcours, sur le vécu des parcours des personnes hébergée par I. elle souhaiterait pouvoir vous rencontrer dans le cadre d'entretien – sur place et anonymes. Votre expérience lui serait précieuse et très utile.* ».

Il n'en demeure pas moins que le fait d'être introduite par un intervenant social avait pour tendance de nous assimiler à un intervenant ou du moins à nous situer aux yeux des enquêtés de leur côté soit comme une « alliée » (Mauger, 1991). L'enquêteur est dès lors, selon Gerard Mauger, « *crédité de l'autorité reconnue à l'intermédiaire, de la confiance qu'on lui accorde ou, à l'inverse, de la défiance qu'il suscite* », ce qui n'est pas sans incidence sur la situation d'enquête.

A cela s'ajoutait le fait que nous soyons fréquemment, notamment du fait de la nature de nos questionnements, assimilée à un intervenant œuvrant à leur relogement. Ce qui, là encore, n'est pas sans incidence sur la teneur des discours recueillis et la tournure prise par les entretiens. La tendance sera alors plutôt à présenter son parcours sous un angle positif en minorant certaines difficultés rencontrées tout en mettant en évidence le caractère prioritaire de sa demande de logement et l'urgence de la situation. La tendance pouvant aussi être celle de la rétention du discours et le fait de nous livrer uniquement quelques bribes de leur histoire, de leur expérience afin de se préserver de l'intrusion des travailleurs sociaux.

2. Les précautions prises

Face aux nombreux biais liés à la fois au recours à des intermédiaires, à l'asymétrie entre les interlocuteurs et au rapport soutenu que les enquêtés ont ou avaient avec l'assistance divers enjeux se présentaient à nous. Celui d'abord de réduire la distance entre nous, celui ensuite de parvenir à gagner leur confiance et de dépasser le rapport à l'assistance notamment en prenant soin de nous distinguer d'une intervenante sociale. Il s'agissait de transformer un rapport qui aurait pu être interprété en termes de « *domination en rapport de communication* » (d'Halluin, 2005 en référence à Michel Naepels, 1998).

2. a. Une présentation de soi réfléchie

Nombreux étaient les points susceptibles d'être interprétés comme un réseau d'opposition ou de nous positionner du côté des intervenants sociaux. Tout au long de l'enquête nous avons été attentive à la façon dont nous nous présentions et dont nous expliquions notre recherche.

Nous nous sommes en effet rendue compte que certaines caractéristiques et informations contribuaient à réduire la distance perçue entre nous. Le fait notamment d'être une femme, jeune et étudiante en banlieue parisienne, d'avoir un nom de famille à consonance étrangère, de disposer de deux nationalités et qui plus est hors de l'Union Européenne, sont autant d'éléments qui se sont révélés agir dans le sens d'une réduction de la distance entre nous. Ceux-ci ont été égrainés consciemment ou non à cette fin et souvent en réponse aux questionnements des personnes enquêtées.

Nous nous attarderons sur l'exemple de notre nom de famille, l'une des principale informations que les personnes détenaient de nous et qui a souvent fait l'objet d'interrogations. Nos réponses ont, quant à elles, contribué à réduire la distance en situations d'entretien. Voici restituée la teneur des échanges qu'il a pu susciter :

« Lanzaro ? c'est espagnol ? Portugais ? Italien ? Italien oui. Vous êtes italienne ? Mon arrière grand père l'était mais il est parti en Amérique du Sud. En Amérique du Sud ? Oui en Uruguay. En Uruguay ?!!! Vous avez une bonne équipe de foot¹⁴⁴ ! C'est la première fois que je rencontre quelqu'un d'Uruguay ! On parle quelle langue en Uruguay ? Portugais ? C'est où exactement ?... Vous êtes née là bas ? Vous y êtes déjà allée ?... ».

Au-delà de questions footballistiques, le fait de disposer d'une double nationalité donc d'attaches culturelles, affectives et familiales dans un pays lointain a eu tendance à réduire la distance que certains interlocuteurs pouvaient ressentir, du fait de la différence de couleur de peau notamment¹⁴⁵. La plupart des personnes interrogées a connu un parcours migratoire ; dès qu'elles apprenaient que leur interlocutrice était la fille d'un immigré qui demeurait attachée et affiliée à un autre pays que la France, leur regard tendait à évoluer et la distance s'atténuait¹⁴⁶.

D'autres éléments, sur lesquels nous disposions de plus de marge de manœuvre, dans notre présentation ont également aidé à réduire la distance durant l'entretien notamment notre lieu de résidence ou de nos études. Il est souvent arrivé que nous soyons amenée à dire où nous avons grandi (à Paris dans un quartier du XX^{ème} arrondissement). De nombreuses personnes interrogées ont été hébergées ou relogées à proximité de ce quartier et il est arrivé lorsqu'elles nous demandaient si nous avions eu du mal à trouver, si nous connaissions le XX^{ème} arrondissement, que nous soyons amenée à leur dire que nous le connaissions très bien. Par ailleurs, pour les personnes vivant en banlieue parisienne, le fait d'effectuer nos études à Créteil (et avant cela à Nanterre) a là encore joué en faveur, il nous semble, d'une réduction des distances perçues entre nous.

2. b. Doter du plus de libertés possibles

La deuxième de nos précautions pour réduire la distance et favoriser la prise de parole des personnes enquêtées a été de les doter du plus de libertés possibles.

¹⁴⁴ Certains des entretiens se sont déroulés en 2010, lorsque la France affrontait en coupe du monde, dans sa poule, l'Uruguay, cela a facilité les échanges avec certains de nos interlocuteurs.

¹⁴⁵ Nous avons en effet été fréquemment été renvoyée à notre couleur de peau blanche.

¹⁴⁶ Sur l'effet de l'extranéité de l'enquêtrice voir notamment Girola (1996).

- Qu'elles aient le choix

Si le recours à des intermédiaires nous assurait, non sans biais, d'accéder aux personnes ciblées, cela risquait d'une part de nous positionner du côté des intervenants sociaux et d'autre part de limiter les capacités des personnes sollicitées à refuser une telle requête (Marpsat, Firdion, 2000). Un des premiers éléments auxquels nous avons été attentive a été de nous assurer que les personnes hébergées comme relogées aient toujours la possibilité de refuser notre requête.

Jean Marie Firdion et Maryse Marpsat en s'interrogeant sur la légitimité de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile soulèvent notamment la crainte que la personne sans-domicile ne puisse pas refuser de répondre au questionnaire. Ils mettent en évidence, qu'en général, elles s'inquiètent peu d'opposer un refus mais que lorsque le responsable du service, le référent ou le gardien sont présents, il leur est plus difficile de refuser une telle requête. Dans notre cas de figure, le fait qu'un des intervenants de la structure d'hébergement les sollicite pour mener cet entretien, ne leur garantissait pas la possibilité d'accepter ou de refuser librement cette enquête et constituait selon nous effectivement « une entrave au droit à protéger sa vie privée » (Marpsat, Firdion, 2000).

Nous nous sommes alors attachée à ce que, quel que soit notre moyen de les atteindre, les personnes aient toujours la possibilité de refuser (directement ou indirectement) l'entretien. Lorsque nous les recontactions, nous leur demandions à nouveau si elles acceptaient de nous rencontrer. En outre, les personnes disposaient de nos coordonnées téléphoniques et jusqu'au dernier moment elles pouvaient annuler l'entretien, ou ne pas s'y rendre.

Toujours dans une perspective de les doter du plus de libertés possibles, nous avons également été attentive au lieu de l'entretien ainsi qu'à notre façon d'intervenir et d'écouter durant l'entrevue.

Pour ce qui est du lieu de l'entretien, nous leur laissions le choix afin qu'elles se sentent le plus à l'aise possible. Nous leur précisions que nous pouvions nous déplacer et nous rendre à leur domicile ou hébergement et que nous pouvions, si elle le préférait, nous retrouver dans la structure d'hébergement¹⁴⁷ ou autour d'un café dans un lieu public.

La plupart des entretiens ont eu lieu au domicile des personnes et plus rarement au sein de la structure d'hébergement ou dans un espace public. Le fait de mener un entretien dans une pièce de la structure d'hébergement s'est souvent révélé être un obstacle à la prise de parole. Il est arrivé que celle-ci soit accolée au bureau de la direction, qu'il s'agisse de la salle dans laquelle elles rencontraient leur référent ou encore du bureau de la direction. Cela brouillait la distinction entre entretien de recherche

¹⁴⁷ Nous nous assurons toujours, avant de contacter la personne, qu'en cas de besoin la structure d'hébergement mettait à notre disposition une pièce pour mener l'entretien.

et entretien social et bloquait souvent leur prise de parole. Les entretiens menés dans un espace public ne rendaient pas toujours possible l'enregistrement mais ne semblaient pas faire obstacle à la prise de parole.

Tableau 16: Tableau sur les circonstances dans lesquelles les entretiens ont été menés

	Situation d'entretien	Durée entretien	Biais d'accès
M.Se	Bureau d'un intervenant social	1h	Chef de service / téléphone
	Bureau d'un intervenant social	1h	Chef de service / téléphone
M. Ad	Domicile	1h40	Chef de service/lettre/ téléphone
M.Sw	Espace collectif du centre	45 min	Chef de service / téléphone
	Domicile	1h30	Chef de service / téléphone
M.Mé	Salle de réunion du centre	1h30	Directrice / Lettre/ téléphone
	Domicile	1h45	Chef de service/ téléphone
M.Te	Bureau d'un intervenant social	1h	Chef de service / téléphone
	Bureau d'un intervenant social	1h30	Chef de service / téléphone
M.Bo	Hébergement diffus	2h45	Intervenant social/ Téléphone
	Bar	1h45	Téléphone
Mme Me	Domicile	55 min	Intervenant social/ Téléphone
M.Tm et Mme So	Hébergement diffus	1h15	Intervenant social/ téléphone
M.Ba	Hébergement diffus	1h50	Intervenant social/ téléphone
	Domicile	2h30	Téléphone
M.Dé	Salle de réunion du centre	1h30	Intervenant social/ téléphone
	Domicile	2h	Téléphone
Mme Ve	Bar	1h45	Elle se porte volontaire
	Bar	2h	Téléphone
Mme Aa	Salle d'arts plastique du centre	1h20	Elle se porte volontaire
	Bar	1h30	Téléphone
Mme Mo	Domicile	1h	Intervenant social/ Téléphone
M.Ro	Bureau d'un intervenant social	55min	Intervenant social/ Téléphone
	Domicile	1h30	Téléphone
Mme Ka	Domicile	1h	Intervenant social/ Téléphone
Mme Wu	Hébergement diffus	1h30	Intervenant social/ Téléphone
	Hébergement diffus	1h	Téléphone
M.Bt	Domicile	1h15	Intervenant social/ Téléphone
Mme Si	Hébergement diffus	45 min	Chef de service/ lettre/ téléphone
	Hébergement diffus	50 min	Chef de service/ téléphone
Mme Be	Hébergement diffus	2h15	Intervenant social/ Téléphone
	Bar	1h	Téléphone
Mme Mb	hébergement diffus	1h30	Intervenant social/ Téléphone
Mme Pr	Hébergement diffus	1h	Intervenant social/ Téléphone
	Bar	1h30	Téléphone
M. Mi	Bar	2h50	Intervenant social/ Téléphone
	Bar	1h45	Téléphone
Mme Te et M. Mt	Hébergement diffus	1h20	Intervenant social/ Téléphone
	Hébergement diffus	2h30	Téléphone
M.Ga	Hébergement diffus	1h30	Intervenant social/ Téléphone
	Chez un ami	2h	Téléphone
Mme Gu	Domicile	2h	Intervenant social/ Téléphone
	Domicile	2h	Téléphone
M et Mme Kh	Domicile	1h30	Intervenant social/ Téléphone
	Domicile	1h20	Téléphone
M et Mme Mu	Bureau d'un intervenant social	45min	Direction/lettre/téléphone
M.Mu	hébergement diffus	1h15	Direction/lettre/téléphone
Mme Mm	Domicile	1h45	Questionnaire
Mme Ri	Domicile	1h30	Questionnaire
	Domicile	1h45	Téléphone
Mme Br	Domicile	1h45	Questionnaire
	Domicile	2h30	Téléphone
M. Ar	Bureau direction	45min	Chef de service /téléphone
	Bureau direction	2h	Chef de service /téléphone
M.Tc	Salle de réunion	1h45	Directrice/ lettre/ téléphone

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2012.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Le premier entretien mené avec Monsieur Se a été mené dans le bureau d'un intervenant social du CHRS. Il a duré une heure. C'est le directeur de la structure qui nous a mis en contact.

Les entretiens recueillis ont souvent été, au moins dans un premier temps, très stéréotypés. Ils s'inscrivent alors dans la logique même de l'entretien social. C'est lorsque les interviewés se rendaient compte que l'entretien n'était pas limité dans le temps, que notre écoute différait de celle d'un travailleur social que la parole se libérait. « *L'enquêté, mis en confiance, se laisse progressivement aller et retrouve son registre ordinaire de langage* » (Beaud, 1996 p.241), se prononce de façon plus personnelle sur les événements qu'il relate et fait plus facilement part de ses expériences et jugements.

- Des stratégies d'écoute et d'intervention particulières : Non directivité, empathie et impossible neutralité

Dans la manière même dont nous appréhendons et menions l'entretien nous anticipions et tentions de lever l'asymétrie entre nous. Nous avons ainsi fait le choix d'une approche non directive et d'une écoute empathique.

Nous ne disposions pas de grille d'entretien à proprement parler mais d'un cahier (qui demeurait le plus souvent fermé) dans lequel nous inscrivions les informations nécessaires pour nous rendre au lieu de rendez vous et mener l'entretien. A cette faible référence à une grille d'entretien, s'ajoutait la non directivité des entretiens. Nous voulions à tout prix favoriser la prise de parole par l'interviewé et éviter de le mettre dans une position de répondant à une série de questions. Il s'agissait de créer les conditions à la libération de la parole et de laisser les enquêtés maîtres de leur récit à partir du premier filtre proposé. Nous leur signifiions qu'il s'agissait d'un échange libre, sans question préétablie et les rassurions sur le fait que si nous avons besoin de précision nous les leur demanderions. Nous leur propositions de commencer par se présenter et de nous expliquer dans quelles circonstances ils avaient connu l'association par laquelle nous les avons atteints.

Au principe de non directivité s'est ajouté assez rapidement et instinctivement celui d'une impossible neutralité. Il était tout à fait illusoire de penser en débutant nos entretiens que nous pourrions garder une posture neutre et partielle. Notre corps nous trahit en permanence dans la mesure où il « *réagit le premier à ce qu'il perçoit, ingurgite et ressent. Toute émotion est d'abord mouvement du corps* » (Caratini, 2004 p.32)¹⁴⁸. Cette posture de neutralité est d'autant plus difficile à tenir lorsque nous écoutons des personnes nous faire le récit de leur parcours et difficultés. Face à cela il est difficile de rester stoïque, neutre et de ne pas s'indigner ou compatir. A l'inverse les récits de démarches qui ont aboutis (l'obtention de l'emploi, d'une formation recherchés, d'une régularisation, d'une naturalisation

¹⁴⁸ Claudia Girola quant à elle nous incite aussi à laisser agir nos sentiments et émotions en les considérant comme une source d'information indispensable pour la démarche scientifique aussi bien en tant que facteurs pour établir la communication avec les personnes enquêtées qu'en tant qu'indicateurs dans l'objectif de leur faire connaître les valeurs et les images qui nous affectent (Girola, 1996).

attendues et l'obtention d'un logement) nous amenaient aussi à sortir de notre neutralité et à partager la joie et le soulagement de nos interlocuteurs.

Il était vain de vouloir dissimuler nos émotions, notre surprise, notre incompréhension. Nous avons néanmoins toujours été attentive à préserver une écoute empathique, dénuée de tout jugement. Il s'agissait ainsi de signifier à nos interlocuteurs que nous étions de leur côté et prête à recevoir leur récit. D'après Yves Chevalier les conditions de la production du discours présupposent « *que le narrateur puisse se sentir en confiance, reconnu en tant que personne, et non pas devant un juge. D'où l'importance du « climat » de l'entretien, la nécessaire relation d'amitié qui doit s'instaurer entre l'enquêteur et l'enquêté, la suppression de tous les « blocages » qui peuvent gêner la communication* » (Chevalier, 1979 p.93-94). Estelle d'Halluin décrit ce processus de mise en confiance par l'abandon du « *statut et rôle de détective scientifique* » et de lui préférer une « *posture d'écoute attentive* » seule à même de laisser le temps suffisant aux personnes interviewées pour aborder leur vécu sans les brusquer. Stéphanie Beaud va dans le même sens lorsqu'il affirme que « *les bons entretiens sont moins liés à des qualités techniques abstraites qu'à la capacité de l'enquêteur à susciter et à obtenir - même maladroitement, même en transgressant les techniques - la confiance de l'enquêté qui seule, conduira au recueil d'un matériau suffisamment riche pour être interprété* » (Beaud 1996). Obtenir la confiance de la personne interrogée, passe par des attitudes verbales et non verbales, par l'empathie et le respect de l'autre. Les acquiescements, sourires et moues sont autant de mimiques qui agissent comme des indicateurs d'approbation vis-à-vis des discours recueillis (même lorsque certains propos peuvent ne pas être partagés ou choquer¹⁴⁹). Si l'ensemble de ces stratégies participent à la mise en confiance des personnes interrogées, elles permettent aussi de dépasser la distance sociale qui existait entre l'enquêté et nous même.

3. Les effets produits

Nous partons du principe que l'entretien est le résultat d'une co-production dans laquelle le contexte et les perceptions jouent un rôle déterminant dans la tournure qu'il prend et dans le contenu qui est livré à l'enquêteur. Dans la mesure où il est difficile pour l'enquêteur de maîtriser la façon dont les personnes perçoivent ses attentes et saisissent les enjeux de la situation d'enquête, il nous paraît important ici d'opérer un retour réflexif sur les situations d'entretiens et de questionner la façon dont nos interlocuteurs ont perçu et investi la situation d'entretien. Nous concluons en évoquant l'apport heuristique d'une telle posture réflexive pour notre propre réflexion et pour la production de connaissance sur les personnes que nous avons enquêtées.

¹⁴⁹ Ca a pu être le cas par exemple lorsque nos interlocuteurs abordaient la question de la religion et le rôle de Dieu dans l'attribution de leur logement ou tenaient des propos ouvertement racistes.

3. a. Perceptions et attendus de l'entretien

La situation d'entretien n'est pas sans rappeler les relations que les enquêtés peuvent avoir avec les travailleurs sociaux. A cela s'ajoute le fait que cet échange à caractère biographique s'apparente à une activité naturelle de la vie quotidienne (Peneff, 1994 ; Laé, 2002). Cette assimilation peut mettre l'individu en confiance mais aussi susciter une confusion et n'est jamais sans incidence, ni sur la nature des propos recueillis, ni sur les attentes que l'enquête peut susciter.

Malgré toutes les précautions prises pour nous présenter et expliquer notre recherche, nous n'avons pas pu nous prémunir de certains *quiproquos*. Ces derniers sont liés à l'ambiguïté liée à la nature même de cette situation et au sujet de notre requête. Nous avons ainsi été perçue comme un travailleur social (situé du côté du relogement et de fait ayant éventuellement les moyens de leur trouver un logement), comme une confidente et enfin comme une jeune femme curieuse et s'intéressant à eux ou à elles. En conséquence, nous avons d'abord été confrontée à des récits orientés vers l'obtention d'une aide impliquant une certaine mise en récit de leur parcours et de leur expérience justifiant l'urgence de leur relogement ou de leur changement de logement ; mais aussi à des récits déroulés sur le registre de l'intime et desquels il est difficile de déterminer ce qui a été révélé à la chercheuse plutôt qu'à la confidente ; et enfin à des récits inscrits dans un rapport que nous qualifions de séduction.

Face à ces *quiproquos* nous avons interrogé le contrat d'entretien passé avec l'enquêté. Tant de malentendus pouvaient, en effet, s'expliquer par son caractère incomplet ou imprécis (Fournier, 2006). Ce contrat est posé dès la prise de contact et réitéré au commencement de l'entretien, il est néanmoins réajusté et complété au fil de l'interaction. Les acquiescements, les demandes de précisions, comme les mimiques, sont autant d'éléments qui viennent ajuster le contrat de communication et qui peuvent induire l'enquêté dans une interprétation erronée de la situation d'entretien. Celui-ci cherche à déterminer au mieux les enjeux de la situation d'entretien et à s'y ajuster, mais il s'avère finalement difficile de saisir la spécificité de cet échange et il est fréquent que l'impression qui demeure soit celle d'être l'objet d'intérêt de l'enquêtrice. Nous avons finalement pris le parti d'analyser ces *quiproquos* comme autant d'indicateurs des attentes suscitées par ces situations d'entretien.

- La nature des récits recueillis

La nature des récits recueillis nous donne un indicateur sur la façon dont les personnes ont appréhendé l'entretien et sur quel plan celui-ci est placé. Nous distinguons trois types de récits. Les premiers s'apparentent à un témoignage, les deuxièmes à une confiance et les troisièmes à une expertise. Ces modes d'organisation du propos ne s'excluent pas les uns les autres. Au sein d'un même entretien il nous est possible d'identifier des passages relevant de la confiance, de l'expertise ou du témoignage.

C'est le témoignage que l'on repère le plus souvent. Sous cette forme les entretiens nous renvoient aux déclarations faites par un témoin, qui relate ce qu'il a vu, entendu, perçu et vécu. Le souci de bien témoigner se retrouve dans plusieurs cas de figure. Cela passe par une volonté de « bien répondre » aux questions, de s'assurer que l'on correspond au profil recherché par l'enquêteur.

« J'espère que j'ai répondu à toutes vos questions. J'espère que c'était exactement ça qu'il vous fallait ! » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a¹⁵⁰ – CHRS I)

Cela se traduit aussi par un souci de démontrer son propos preuve à l'appui. Il est très fréquent que les personnes interrogées préparent l'entrevue en disposant face à elles les documents attestant leur demande de logement social, leur attribution du logement ou leur recours DALO ou qu'elles aillent les chercher en cours d'entretien pour nous les montrer. Enfin, cela se traduit aussi par le souci d'être bien enregistrées afin qu'aucun de leur propos ne se perde.

« Vous avez commencé à enregistrer là ? Oui. Vous avez pas oublié ? Non c'est bon. [Rires] » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris, E25a – Association C)

« Voilà, c'est-à-dire que quand vous avez dit ça c'était mon souhait que vous enregistriez. Ah oui ? Tacite oui, je l'ai pas dit mais vous, vous l'avez dit. » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E9a – CHRS A3)

Pour certaines des personnes hébergées, le témoignage se meut en expertise du système de l'hébergement et des difficultés de logement en Ile-de-France. Elles nous font alors part de l'expérience qu'elles ont acquise par la pratique et ainsi de la connaissance fine qu'elles détiennent du système. Certaines, nous ayant interrogée sur le sujet de notre recherche, sur notre discipline, l'urbanisme, se prononcent sur celui-ci et vont dans certains cas jusqu'à émettre leur avis sur l'architecture parisienne ou celle des logements visités ou attribués.

« C'est vraiment mes observations de, dans la rue. Les banques alimentaires, le secours populaire, et puis les commerçants qui passent, tiens prends le bout de pain ! Pour la nourriture y'a pas de soucis ! Mais pour le logement olalalalala ! C'est vraiment autre chose ! Et puis en plus quand il y a des livraisons qui se libèrent, il y a des priorités, c'est la préfecture qui prend la main. Le logement, le logement c'est véritablement le problème, il n'y en a pas assez ! Et puis il y en a pas assez selon les villes. Il devrait y en avoir plus en Ile-de-France, il y en a en Province ! Mais ils devraient répartir ça un peu plus correctement sur le territoire on s'en sortira tous ! Et puis alors évidemment après le problème ce sera, quand on aura un logement, ce sera la mixité sociale ça c'est une évidence quoi ! » (M. Dé Français, célibataire, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E10a – CHRS A3)

« En fait votre étude elle va porter sur quoi ? Et c'est en quoi ? C'est une thèse en urbanisme sur le logement, le droit au logement. Et bah vous avez beaucoup à faire parce que je crois qu'à Paris il n'y a plus grand-chose, il n'y a plus beaucoup d'espaces et les immeubles il y a plus les méthodes de construction d'avant. Ca ça a été bâti en 1930 donc, je pense qu'il y avait plus de rigueur et là dans les constructions actuelles, il n'y en a pas. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

¹⁵⁰ Les entretiens sont numérotés de 1 à 55, l'indicatif a ou b indique s'il s'agit de la première ou seconde vague.

Lorsqu'elles se présentent en tant que spécialistes de la question des difficultés de logement, il est difficile de savoir si les personnes tentent de s'ajuster à nos attentes ou si s'agit d'une manière pour elles de se détourner du statut d'assisté et de valoriser leur position et expérience.

Enfin, certains entretiens s'apparentent à des confidences. L'entretien apparaît alors comme moins formel et traduit un besoin d'être écouté et entendu. L'entretien apparaît comme une fenêtre d'expression inattendue, peu habituelle où la parole est libre et n'est pas jugée au regard de l'obtention d'une aide ou d'un logement (nous développerons ces points un peu plus bas).

Pour ce qui est de la tonalité générale de ces récits on observe que certains s'inscrivent dans le registre de l'épopée ou de la dénonciation (Fresia, 2005). La distinction n'est là encore pas toujours aussi nette.

Les premiers font apparaître les personnes interrogées comme des acteurs se battant pour arriver à leurs fins et surmonter les obstacles rencontrés (le champ lexical de la bataille, du combat est fréquemment mobilisé) et les seconds à l'inverse présentent plus les personnes interrogées sous l'angle de victime ne parvenant pas à se défaire du poids des événements et de leur enchaînement inéluctable. D'autres enfin, apparaissent comme étant plus neutres. Les personnes présentent comment, tant bien que mal, elles agissent pour retrouver leur situation initiale ou un niveau de vie qu'elles qualifient de normal. Dans ces propos, le poids de la contrainte n'est pas minoré mais n'est pas posé en des termes d'obstacles insurmontables ou à combattre. La situation semble intégrée et n'est pas remise en cause dans ses fondements.

- Les fonctions de l'entretien et du questionnaire

Les stratégies discursives sont également un des indicateurs relatifs aux attendus liés à l'entretien et des fonctions qu'il est supposé revêtir pour la personne interrogée. Florence Bouillon et Pierre Fournier ont questionné les attentes des personnes qu'ils avaient chacun enquêtées vis-à-vis de la situation d'entretien. Pierre Fournier observe que l'entretien peut agir comme un moyen de se valoriser, de solder ses comptes par procuration et d'être reconnu. Florence Bouillon, quant à elle, repère qu'en contre-partie du temps et du récit accordés, les personnes attendent souvent une présence et une écoute attentive. Elle note qu'elles peuvent aussi percevoir l'entretien comme un marqueur social et de fait comme une gratification symbolique, et qu'enfin elles sont susceptibles d'en attendre une aide. Le cadre d'analyse développé par ces deux auteurs s'est avéré précieux pour interroger les situations d'entretien auxquelles nous avons été confrontée.

Nous repérons d'abord de la part des personnes enquêtées des attentes de valorisation de soi et de reprise en main de leur image et trajectoire, notamment par la mise en cohérence de leur récit. D'un point de vue personnel, les enquêtés s'attachent aussi à solder leurs comptes vis-à-vis du système, de la structure d'hébergement ou des pouvoirs publics. En outre, ils en attendent de la reconnaissance pour ce qu'ils sont réellement, les difficultés qu'ils rencontrent mais également pour leurs capacités à les gérer. Enfin, l'entretien agit souvent comme marqueur social dans la mesure où les personnes ont conscience d'avoir été choisies pour l'entretien par la structure ou par l'étudiante. Certaines acceptent d'ailleurs l'entretien parce qu'il leur permet de se rapprocher de « l'extérieur », du droit commun et ainsi de se distinguer des autres hébergés. C'est le cas notamment dans le cadre des entretiens menés avec Madame Aa et Madame Vi. Nous apparaissions alors comme une opportunité d'ouverture vers l'extérieur et de les rapprocher de la « normalité » à laquelle elles aspirent. En nous retrouvant dans un bar, en orientant l'entretien sur le registre de la confiance, du bavardage entre amies, elles rapprochent l'entretien d'une scène de la vie quotidienne ordinaire, normale, c'est-à-dire en dehors du centre « social » et médicalisé dans lequel elles sont toutes deux hébergées. Cette dimension d'ouverture et de valorisation est aussi perceptible dans le cadre d'entretiens menés avec des personnes ayant connu un parcours migratoire. L'échange peut alors être perçu comme une ressource intégratrice (Bouillon, 2005). Le fait d'être l'objet d'attention de la part d'une jeune femme blanche et française mais aussi d'être vues en sa compagnie pouvait conforter les personnes enquêtées dans leur intégration ou sentiment d'intégration à la société française.

De manière plus générale c'est un sentiment de reconnaissance qui émane de ces situations d'entretien. Maryse Marpsat et Jean Marie Firdion lorsqu'ils questionnent les effets psychologiques des enquêtes auprès des personnes sans-domicile mettent en évidence l'importance que cela revêt pour les personnes interrogées d'être écoutées et rendues visibles par l'enquête. Questionnaires comme entretien permettent de signifier à l'individu que son parcours n'est pas singulier, même s'il est unique, il peut ainsi « *percevoir la dimension collective des infortunes qui le frappent* » ce qui lui permet finalement « *d'échapper quelque peu à la tyrannie du quotidien et de faire reculer le sentiment d'invisibilité sociale.* » (Marpsat, Firdion, 2000 p.145).

Florence Bouillon note également qu'à défaut de pouvoir leur proposer une aide concrète susceptible de faire évoluer leur situation, leur condition, le chercheur donne et crée du lien (Bouillon 2005). Cette écoute se distingue de celle du travailleur social, du médecin, du psychologue dans la mesure où elle n'implique aucune contrepartie. Celle-ci est très souvent inattendue et fortement valorisée par les personnes enquêtées. Cette présence « neutre et bienveillante » suffirait même à équilibrer les termes de l'échange (Bouillon, 2005).

Dans certains cas il est attendu de l'entretien une aide en vue d'obtenir un logement ou des conseils (sur les recours DALO ou sur la scolarité des enfants par exemple). Dans quelques situations d'entretiens, nous avons été amenée à conseiller des personnes sur les démarches à effectuer. Lorsque nous les interrogeons pour savoir si elles avaient fait un recours DALO, si elles ne savaient pas ce que c'était ou si elles hésitaient, à le faire valoir, il est arrivé qu'elles nous demandent conseil. Il est arrivé par ailleurs que face à un *quiproquo* les personnes s'attendent à ce qu'on leur donne accès à un logement, c'est le cas de Monsieur Bo, nous l'avons déjà évoqué, ou de Monsieur Mé qui nous demande si nous serions en capacité d'aider un ami à lui. Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, une femme après avoir été enquêtée, nous a adressé une lettre afin de nous dire qu'elle avait vraiment besoin d'un nouvel appartement et qu'elle espérait que nous pourrions l'aider. Dans ces cas de figure nous avons toujours pris le temps de clarifier notre position et notre incapacité à favoriser leur accès à un logement ou leur changement de logement. Nous leur expliquions que notre démarche était de montrer mais également comment elles parvenaient, malgré les difficultés rencontrées, à accéder à un logement de droit commun.

Dans une perspective plus globale ou plus altruiste, qui ne s'oppose pas pour autant à la précédente, l'entretien a également pour fonction de rendre service à l'étudiante qui les sollicite mais aussi à la structure qui les a accueillies et aux autres personnes qui sont en difficulté. Leur témoignage a souvent été présenté comme un moyen pour les personnes enquêtées de faire avancer les choses et d'améliorer la prise en charge des personnes qui rencontrent les mêmes difficultés qu'elles.

«Je vous remercie d'avoir accepté de me rencontrer *De rien c'est normal, si on peut vous aider et aider aussi d'autres personnes* » (Mme Te et M. Mt, Français, famille de trois enfants, hébergés depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

« Vraiment merci beaucoup. *Ca m'a fait plaisir. J'espère vraiment que ça va permettre de faire comprendre aux gens qu'on a vraiment besoin d'un toit pour vivre quoi. C'est pas... quand on voit les prix au m² c'est devenu un luxe pour se loger. Mais c'est pas un luxe [...] Donc c'est vrai que, même si cette démarche je ne l'a fait pas forcément pour moi en répondant à vos questions, je la fais surtout parce que je connais des gens qui sont dans situations assez précaires et peut être qu'en faisant ça, ça pourrait peut être les aider à peut être trouver une solution.* » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine E28a – Autre CHRS)

« Est ce que vous voyez quelque chose à ajouter pour terminer ? *Oh non mais moi les entretiens comme ça au moins... Je crois que ça peut contribuer à améliorer les conditions d'accès au logement et tout j'espère ! Quand vous vous allez présenter, vous montrerez les conditions dans lesquelles nous sommes... Que ça puisse contribuer à essayer d'améliorer les choses.* » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16a – Association C)

La situation d'entretien agit aussi comme un contre don. Elle permet aux personnes interrogées d'honorer une partie de leur dette en donnant quelque chose en retour à l'association qui les

accompagne ou qui les a accompagnées. L'entretien leur offre en effet l'occasion de revenir sur leur sentiment de reconnaissance vis-à-vis de la structure pour l'aide qu'elle leur a apportée. Pour citer les situations de passation des questionnaires, nous étions assez inquiète quant à la manière dont les personnes contactées recevraient l'enquête et craignons un important taux de refus. Généralement dès que l'enquêteur précisait le nom de l'interlocuteur qui nous avait transmis leurs coordonnées, les personnes acceptaient, souvent volontiers, de répondre à nos questions. Elles rebondissaient alors souvent sur leur expérience avec l'association et répondre à nos questions pouvait alors apparaître comme rendre service à la structure de prise en charge. On s'est également souvent entendu dire que si leur expérience pouvait aider à améliorer le système ils participeraient volontiers ; « *il y a beaucoup de choses à améliorer, si votre travail peut amener des solutions* ».

Alors que nous craignons que notre enquête soit source de souffrances, d'impacts psychologiques négatifs, il s'avère qu'elle a permis aux personnes de se re-saisir de leur parcours, de leur expérience pour donner à voir une autre facette d'elles même, de se réapproprier ces événements et leur image. L'entretien revêtait également une fonction pour les personnes enquêtées et il était fréquent qu'elles nous remercient d'avoir pris le temps de les écouter.

3. b. Les stratégies rhétoriques adoptées

En adoptant un protocole méthodologique caractérisé par la non directivité, nous disposions de matériaux dont le contenu différait fortement selon les personnes interrogées. Il s'agit là d'une limite que nous aurions pu réduire en adoptant un protocole d'enquête plus directif. Nous assumons néanmoins la diversité des matériaux recueillis et le fait qu'ils ne présentent pas tous le même degré de précisions. Il s'agissait, après leur avoir fait part de notre approche, de laisser les personnes libres de ce qu'elles souhaitaient nous transmettre. Avant de revenir sur le contenu de ces entretiens et de présenter les parcours recueillis dans les parties suivantes il nous paraît important d'aborder les stratégies discursives adoptées durant ces entretiens dans la mesure où elles éclairent leur contenu.

- Les formes de récits recueillis

Dans le cadre de nos entretiens, les formes données aux récits sont diverses. Les propos sont dans certains cas très laconiques ou à l'inverse ne tarissent pas. A titre d'exemple il a fallu que les enfants de Mesdames Be et Br réclament à manger et qu'il se fasse vraiment tard pour qu'elles mettent fin à l'entretien.

« Quand je lui en parle il fait comme-ci de rien n'était, il entend pas... maman, maman j'ai faim ! Oui mon chéri Je ne vais pas trop vous embêter Vous ne voulez pas un autre thé ? Non

merci beaucoup ! [une demi heure plus tard] *On a quand même changé de pays ! On a quand même été parachuté J'ai faim. Oui j'arrive chéri. Donc quand même tout ça...* Je ne vais pas vous déranger... *non non non non restez... j'ai faim !* » [L'entretien continue 15 minutes et elle prend le temps de me faire visiter le logement] (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

A l'inverse, après quelques minutes d'entretien, certaines personnes pensent déjà à le conclure ou attendent très rapidement des questions précises auxquelles répondre. Elles se contentent alors d'y répondre sans rebondir sur une autre thématique. Ce caractère laconique traduit une éventuelle incompréhension quant à la situation d'entretien ou de difficultés à prendre la parole d'une part et d'autre part, une réserve, une volonté de se protéger et de ne dévoiler que ce qui est demandé. Dans ce contexte il nous a parfois été difficile d'accéder aux expériences vécues des personnes enquêtées. Laconiques ou fluides certains propos sont néanmoins très engagés émotionnellement.

« *En ce moment j'ai mal à la tête, j'en ai marre... En ce moment je suis fatiguée... J'espère que ça va aller mais là franchement je suis fatiguée. Je pense que depuis 2000 où j'ai été assez con de partir de chez moi et maintenant je suis fatiguée... Voilà. rires [nerveux et elle pleure] Je suis fatiguée [elle pleure].* » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

« *Cette chose, ce que je viens de vous expliquer, je trouve ça dégueulasse. Ça ne donne pas envie de travailler pour la France franchement. Ce système je trouve que c'est un système de merde. A la préfecture, il ne peut pas voir, depuis quand il a son numéro de sécurité sociale, depuis quand il travaille, est ce qu'il a déjà fait des sinistres quand on lui a confié un logement, moi je trouve que c'est la dessus qu'ils devraient se baser. Baser leurs critères.* » (M.Ar, Franco-Algérien, célibataire, hébergé depuis 2007 à Paris, E55b – CHRS A1)

A l'inverse d'autres récits apparaissent comme déshumanisés. Les propos, les événements semblent extérieurs aux personnes et glisser sur elles. Jean François Laé a questionné cette désaffectation. Il ne s'agit pas lui d'y voir une quelconque indifférence mais au contraire « *un vrai travail de non appartenance à la situation [...]. Cet effort inouï pour se défaire d'un drame qui survient n'est pas seulement un procès psychologique. C'est un procédé pour désaffecter l'évènement, dans l'espérance de le manier plus tard avec aisance, afin de parvenir à manœuvrer ses intrigantes figures* » (Laé, 2002 p.5-7). Cela illustre le besoin de se protéger en mettant à distance ces événements difficiles.

Monsieur Dé et Madame Te nous expliquent les conditions de vie auxquelles ils ont été confrontés avec beaucoup d'humour ou tendent à relativiser les difficultés rencontrées.

« *Donc je suis allé un peu partout en France, Le Mans, le Sud, enfin j'ai jamais été dans le Nord ! [Rires] Non non non ! Je ne veux pas y aller, je n'irai pas ! J'y suis allé un week-end. J'y retourne plus, j'ai plus envie. J'ai visité Dunkerke ! Mon Dieu mais mon Dieu ! (rires) Vous êtes revenues en vie c'est bien ! [...] Non non pas le Nord ! Alors j'ai fait le Sud de la France, le Centre... Aller on va dire à partir de la Normandie, j'ai fait Etretat... on va dire de Deauville pfff... J'ai habité jusqu'à Marseille un peu partout... Au bord de la mer,... Au soleil ! [Il chante] Parce que malgré tout quitte à dormir dehors c'est quand même mieux au soleil ! Donc un peu partout en France, au Centre un petit peu. Les seule fois où j'ai dormi dehors, c'était en Ile-de-France donc c'est à la fois bien et pas bien parce qu'il y a*

énormément de structures, de prises en charge, il y a énormément de choses qui peuvent aider en Ile-de-France mais l'accès au logement est beaucoup plus dur en Ile-de-France.[...] Alors au début j'ai commencé j'étais dans une tente, parce que, quand j'étais en galère et que j'ai vraiment fini par me retrouver à la rue. J'ai d'abord été parler de mon cas à droite à gauche, tu m'héberges ? Tu m'héberges ? Mais j'aime pas squatter donc j'ai été dire bonjour et je crois qu'on ne se reverra plus, je crois qu'on ne se reverra plus à tout le monde. Je suis arrivé à Paris, je me suis installé sous une tente j'ai habité le 13^{ème} sous un pont. Le pont Charles de Gaulle, très beau très moderne avec de l'électricité ce qui faisait que j'avais de l'électricité moi aussi Ah bon ? Ah mais oui ! Il faut pas le dire mais j'étais hyper bien sous ma tente » (M. Dé François, célibataire, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E10a – CHRS A3)

« Bon une expulsion c'est vrai que c'est pas facile mais on s'y fait et puis franchement [...] on était pas à la rue. C'est ce que je me dis. [...] Il restait des choses dans l'appartement. Ah bah oui on a 24h pour déménager et puis la journée c'est 9h-17h et puis il y a une personne qui est là pour surveiller ce qu'on emporte on sait jamais des fois qu'on embarquerait les murs ! [Rires] Alors que ce sont nos affaires qui sont dedans ! » (Mme Te, Française, famille de trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Enfin, les propos sont dans certains cas très construits et agencés selon un ordre chronologique bien précis. Cette précision nous donne à voir une maîtrise dans la production des récits ainsi que des stratégies de simplification et d'ordonnancement de leurs parcours. Ces séquences permettent, nous l'avons déjà mentionné, d'assurer la cohérence de leur parcours. En outre elles laissent peu de place à l'enquêtrice pour s'immiscer et questionner les différentes étapes. A l'inverse d'autres récits sont fortement décousus, complexifiant le suivi du récit du parcours et sa reconstruction à l'issue de l'entretien. Ce passage incessant d'une idée à l'autre, d'un évènement à un autre illustre un important besoin de tout dire, de ne rien oublier et éventuellement la difficulté à mettre en lien les différents évènements survenus. C'est souvent un flot de parole qui est déversé, à nous par la suite de le réorganiser et de comprendre les liens entre les divers propos tenus.

Ces différentes formes de récits n'ont pas pour vocation de distinguer les entretiens car un même entretien peut se composer de diverses stratégies discursives selon les thématiques abordées. Certains propos sont très laconiques et très peu engagés lors du récit sur le logement et à l'inverse fortement engagés émotionnellement et très précis sur la question du rapport à l'emploi ou sur le rapport à l'assistance.

Cette analyse des formes revêtues par les entretiens nous donne également des indications sur leurs expériences et sur ce qui est au cœur des préoccupations (tel que l'emploi, la famille et le logement) des personnes hébergées ou relogées. Selon ce qui est mis en évidence ou à l'inverse minoré dans les entretiens nous accédons enfin à l'angle sous lequel elles préfèrent se présenter.

- La présentation de soi

Nous relevons que certains des propos sont largement consacrés à la question de l'emploi, de la famille, de la situation administrative et finalement peu au logement et à l'hébergement. Cela nous laisse d'abord supposer que ce sont ces éléments là qui représentent les principales difficultés pour les individus. Cela nous invite également à nous interroger sur l'éventualité d'une présentation de soi qui minorerait volontairement les difficultés de logement et qui valoriserait les autres sphères de leur vie. Ce procédé leur permettrait de retourner le stigmate à partir duquel nous les sollicitons, de se distinguer des autres personnes prises en charge mais aussi de réduire la distance entre nous.

Messieurs Ad et Ga, se présentent tous les deux sous l'angle de leur rapport à l'emploi et nous exposent leur parcours professionnel ainsi que la position sociale (élevée et valorisée symboliquement) qu'ils avaient atteint. Monsieur Ad occupait un poste à responsabilités dans l'animation en club de vacances « *On était des stars !* » puis a travaillé dans des hôtels de luxe. Monsieur Ga a débuté une carrière de footballeur qui lui promettait une meilleure destinée que son poste actuel dans une chaîne de boulangerie industrielle.

Le récit que Madame Mb fait de l'emploi qu'elle occupe lui permet de signifier la distinction entre elle et les personnes en difficultés. Elle est en effet formatrice dans un centre afin de favoriser l'insertion professionnelle de femmes en difficultés et bénévole au sein d'une association distribuant des repas chauds aux personnes sans domicile fixe. Elle se présente comme celle qui leur vient en aide et non pas comme celle qui bénéficie d'un hébergement.

Mesdames Wu, Ri et Br, Messieurs Mé et Mi mettent en avant dès le début de l'échange leur compréhension de la situation d'enquête et d'entretien. Ces personnes, qui ont toutes connu un parcours migratoire, sont parmi les plus diplômées que nous ayons rencontrées. Elles mettent effectivement très rapidement en avant leur niveau d'étude et leur discipline (sociologie, psychologie, langues, droit et journalisme). Elles se distinguent ainsi des autres personnes hébergées mais signifient également notre proximité en termes de formation ou de niveau d'étude.

« Voilà. et je pars parce que l'Algérie ça va mal et si on est des sociologues on comprend ça parce que on sait que quelque chose va arriver. [...] Sans le vouloir on a une vision différente des autres; c'est notre formation. Moi je vois les choses autrement ! C'est pas la même chose.

Vraiment merci ! C'est rien ! C'est rien ça me rappelle mes années d'études ! » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E53b - Association F)

« Pour moi c'était très riche parce que j'ai appris ce que c'était que le social je dirais, mais j'étais plus observatrice. Oui. Et je pense ça a un peu gêné aussi parce qu'on se méfiait de moi. J'ai dit je ne suis pas là pour leur causer du tort heureusement [...] Et ce que je

remarque c'est que, je suis un peu embêtée parce que je pense que je vois ce que les autres ne voient pas. [...]

A aucun moment vous n'avez eu de doute sur le fait de l'accepter [le logement] ? *Ah non ! Je comprends la question ! Je comprends ce qu'il y a derrière ! Je réponds. Il était hors de question que je refuse le logement il y avait une dame qui m'avait dit, elle m'avait fait rire même s'il n'y a pas de porte d'entrée je rentre ! Elle rentre pour être chez elle ! [Rires]*» (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E54b – Autre association)

Par ailleurs, nombreuses sont les personnes interrogées qui investissent et font valoir leur rôle de parents responsables. Serge Paugam met en évidence dans « *la disqualification sociale* » comment cette revendication d'une identité parentale, d'un savoir faire ou d'une réussite éducative permet aux familles en situation de précarité, « *d'affirmer leur différence* ». Cette identité parentale constituant pour eux « *une valeur morale d'autant plus importante que leur statut social ne leur permet pas de se valoriser par une réussite matérielle et/ou professionnelle* » (Paugam, 1997 p.180). Dans le rapport à l'assistance, cela permet également de mettre en évidence qu'elles ont intégré les qualités requises à la reconnaissance de leur insertion et autonomie [nous y reviendrons plus longuement dans la deuxième partie].

« Je me suis retrouvée la mère de famille, la chef de famille, [...] J'ai ce principe là. J'ai un enfant j'ai demandé à personne, pour l'avoir je l'ai eu et je l'ai eu avec son père on était heureux, on s'est séparé mais je dois assumer ma fille. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris, E50b – Association C)

« Avant quand j'étais seul, j'allais en Suisse, je faisais ce que je voulais. Maintenant j'ai, je dirai pas une femme, parce qu'on n'est pas marié et il peut arriver qu'on se sépare mais j'ai une fille et j'ai un devoir de père envers cet enfant là qui n'a pas demandé à venir. Donc voilà, aujourd'hui je me positionne comme un père, un père responsable, un père digne d'avoir... Donc d'abord élever son enfant donc trouver un travail c'est ce qui a été fait, maintenant un toit stable c'est ce que je suis en train de faire. Et voilà veiller aux soins quotidiens de ma fille. [...] Tout ce que j'ai enduré c'est pour elle quoi. Pour moi je trouve ça logique que je le fasse pour elle quoi. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

Certaines des femmes rencontrées (qu'elles soient en couple ou non et avec ou sans enfant) investissent très fortement dans leur propos la sphère domestique et leur rôle de mère. Elles s'affirment et se conforment au rôle que l'on attend d'elles (tenir l'appartement, éduquer ses enfants etc.). A ce rôle très genré vient s'ajouter celui, plus inhabituel dans la répartition sociale des rôles entre sexes, de responsable du ménage. Il est alors fréquent qu'elles fassent valoir leur statut de femme chef de famille monoparentale qui subvient ou fait tout pour subvenir aux besoins de ses enfants.

Comme les femmes, les hommes aussi inscrivent l'entretien dans un rapport très genré. Messieurs Sw, Me, Ro et Ga viennent nous chercher à la station du transport en commun le plus proche de chez eux, nous raccompagnent, nous proposent de l'aide en cas de besoin notamment pour bricoler. Ils nous invitent, nous offrent notre café ou déjeuner (sortent parfois même trois billets de cinquante euros de

leur portefeuille au moment de l'addition). Ils incarnent alors l'image de celui qui est en capacité d'entretenir le ménage, leur femme ou l'étudiante¹⁵¹. Nous étions alors nous-même renvoyée à notre statut de jeune femme, étudiante sans ressource (ce qui n'était pas le cas mais bien ce à quoi renvoyait le statut d'étudiante) supposé inférieur ou plus fragile que le leur. En outre, en venant nous chercher, en nous raccompagnant, en nous invitant il s'agissait de se conformer malgré l'asymétrie de la situation d'entretien aux relations entre homme et femme telles qu'ils les concevaient. Enfin, le fait de rencontrer l'homme du ménage plutôt que la femme ou les deux conjoints illustre le fait que c'est l'homme qui gérait alors la question du logement. C'est donc l'homme, le mari, père de famille responsable de (re)trouver un foyer à sa famille qui se présente à nous durant l'entretien.

Il est également arrivé que la teneur des entretiens dévie sur un registre ouvertement sexué. Nous avons déjà mentionné l'exemple de l'échange avec Monsieur Bo, entretien durant lequel plusieurs allusions sexuelles avaient été faites sous couvert de métaphores guerrières¹⁵². L'entretien mené avec Monsieur Ba nous a aussi confrontée à ce type d'allusions. Le premier entretien lui a permis de régler ses comptes et rétablir sa vérité en fournissant sa version de l'histoire quant à son parcours résidentiel et conjugal¹⁵³. Il multiplie par ailleurs les anecdotes qui le valorisent. Il vante notamment l'intelligence de ses six enfants et de ses petits enfants (qualité qu'ils ont selon lui dans le sang et qui se transmet par les parents). Lors du second entretien après nous avoir brièvement relaté son accès au logement, Monsieur Ba multiplie à nouveau les digressions et les anecdotes dont certaines sont fortement connotées sexuellement. Dès notre arrivée il précise qu'il est en très bonne santé et que malgré toutes les femmes qu'il a connues, il n'a attrapé aucune maladie. Il souhaite rapidement revenir sur ce sujet durant l'entretien. « *C'est comme moi je fais attention quand je dis certaines choses mais des fois je suis obligé de dire certaines choses. Quand vous êtes arrivés on parlait de quoi ? des voisins ? [je sais exactement de quoi il veut parler mais tente d'éviter de glisser sur ce terrain] non pas des voisins... ça comme ça sur les relations hommes et femmes. Que vous cerniez bien les gens ?.... Non c'était pas ça... mais j'ai parlé des trucs un peu comme ça sur les femmes c'est des choses que tu peux dire avec celui avec qui tu as des affinités. C'est bon... [il me teste pour voir si j'entre dans son jeu, si je suis prête à parler de ça...] J'ai parlé toute à l'heure des femmes bon ... mais j'ai dit mais bon ! pour parler il faut réfléchir. Comment la personne va prendre ça.* ». Plus tard, il mentionne diverses anecdotes relatives à son rapport aux femmes et parvient à employer les mots sein, fesses, sperme dans son récit. Il nous explique enfin « les règles de séduction en Afrique ». « *Quand on désire une femme*

¹⁵¹ Il est arrivé une fois qu'un interviewé nous offre notre café pensant qu'en tant qu'étudiante nous n'avions pas de ressource. Nous refusons et insistons pour l'inviter. Nous convenons qu'il nous invite cette fois-ci mais que la prochaine fois ce sera notre tour.

¹⁵² Le dictaphone a cessé de fonctionner au bout d'une heure d'entretien alors qu'il a duré trois heures, nous ne disposons donc pas de l'enregistrement de ces propos pour pouvoir les citer avec exactitude.

¹⁵³ A propos de l'assimilation ou de l'expérience de l'entretien-biographique sous l'angle d'un procès voir Murard (2002 et 2003). L'auteur, à propos d'entretiens menés auprès de personnes habitant dans la « zone de vulnérabilité », relève en effet que « *c'est au procès de leur propre vie, et surtout de ses échecs, que ces témoins se sentent convoqués* ».

on l'alambique pas. On le dit carrément. Ici quand tu dragues une fille il faut l'inviter au café . il faut l'inviter au restaurant, au cinéma avant d'en arriver là. Tout ça c'est pas pour moi. Chez nous quand tu invites une fille à boire un coup chez nous c'est acquis ! Ah bon ? Ah oui nous y'a pas de manière. [...] C'est des complication pour rien ».

Si ses remarques et anecdotes nous ont également déstabilisée et quelque peu heurtée, nous avons fait en sorte de les interroger. Nous les avons interprétées comme une façon pour Monsieur Ba de tester nos réactions tout en lui permettant de se présenter sous son meilleur jour (susceptible de nous séduire) en vantant ses qualités (il est intelligent, sain, propre, direct et franc). Il nous donne par ailleurs les clés selon lui du « code de la séduction en Afrique » (il n'y a pas d'âge, on ne tergiverse pas, on peut toucher les femmes pour les flatter) et, à partir de là, voit comment nous réagissons, si nous l'apprécions et si nous sommes ouverte à ses propositions. De notre côté, nous tentons de ne pas entrer dans son jeu mais ne pouvons pas nous empêcher de saisir toutes les opportunités pour lui rappeler que nous sommes en couple et qu'aucun homme n'est autorisé à nous toucher sans notre approbation.

Nous interprétons ces deux situations d'entretien comme une tentative pour Messieurs Ba et Bo de récupérer la face en faisant la preuve de leur virilité (notamment par rapport à celle des hommes blancs) et en se distançant ou en détournant le discrédit lié à l'absence de logement. Claudia Girola remarque que, lorsqu'une enquête auprès des SDF est menée par une femme, cela les obligent d'autant plus à « *sauver la face* » et à *préservé devant [elle] leur identité masculine* » (Girola, 1996 p.94). Ces hommes par divers procédés rhétoriques et différentes formes de présentation de soi nous appellent à ne pas nous fier aux apparences. Ils ont peut être été confrontés à des difficultés de logement mais sont toujours virils et tiennent toujours leur position d'hommes vis-à-vis d'une femme.

Les rapports de sexes et de genre apparaissent donc ici comme une voie de sortie de l'asymétrie de la relation d'enquête et comme stratégie de retournement du stigmaté

« Si les ressources physiques et les valeurs de virilité sont les « valeurs-refuges » du patrimoine de tous, elles sont, pour certains, la seule espèce de capital mobilisable, alors qu'elles ne constituent pour d'autres qu'une composante parmi d'autres (la plus sûre) de leur capital. » (Mauger, 1991 p.140)

La tournure sexuée des entretiens permet aussi de laisser une porte ouverte à ce que la situation glisse vers une relation de séduction. Il nous est arrivé de recevoir dans les jours suivant l'entretien, de la part d'hommes célibataires une proposition pour se retrouver autour d'un diner ou pour assister à un spectacle. Déstabilisée par ces propositions que nous avons déclinées, nous avons été amenée à questionner la dimension sexuée dans notre protocole d'enquête (entre homme et femme mais aussi entre femmes). Ces situations d'enquête peuvent soulever des questionnements, pourquoi cette jeune femme s'intéresse à moi ? pourquoi elle me sollicite à nouveau ?

« Ce n'est sans doute pas un hasard si, tout à coup, la conversation sur ce mode avec une femme d'âge proche du sien l'amène à réinterroger le sens de la relation qu'il a avec elle. [...] »

Est-il possible qu'elle revienne vraiment le voir seulement pour en savoir plus sur l'installation d'un commerçant résidant dans le quartier, comme cela lui a été dit ? [...] Ne revient-elle pas aussi pour lui ? » (Fournier, 2006 p.10)

Ces quelques éléments d'analyse montrent à quel point, l'équilibre entre gagner la confiance des personnes hébergées, lever l'ambiguïté de la situation d'entretien est difficile à trouver.

En conclusion nous esquissons à grands traits les profils des personnes enquêtées selon les stratégies rhétoriques adoptées ou selon la teneur donnée à leurs entretiens. Les propos laconiques n'excluent pas des discours engagés, ils se déroulent d'ailleurs le plus souvent sous la forme d'un témoignage. L'objet du récit est alors surtout de régler des comptes, d'être reconnu ou de rendre service. Les personnes qui ont un débit de parole beaucoup plus fluide, ont, elles aussi un propos très engagé. On retrouve autant de discours orientés vers l'expertise, le témoignage que la confiance. Elles ont par ailleurs tendance à se présenter comme des victimes et à chercher dans la situation d'entretien à être valorisée et à régler leurs comptes. Les personnes qui orientent l'entretien sur le registre de la confiance sont très majoritairement des femmes et leurs propos sont très engagés. A l'inverse les propos déroulés autour du témoignage et de l'expertise sont très majoritairement le fait d'hommes qui investissent dans l'entretien un besoin d'être reconnus, valorisés ou intégrés. Enfin, concernant les personnes qui profitent de l'entretien pour régler leur compte, il s'agit surtout d'hommes et de couples qui témoignent de leur situation et qui mettent en avant le fait qu'ils ont été victimes du système.

Ce détour nous permet de poser clairement les conditions dans lesquelles l'enquête s'est réalisée et ainsi d'éclairer les propos tenus par les personnes interrogées. Ces précisions nous semblent en effet importantes pour appréhender les résultats que nous présenterons dans la troisième partie.

3. c. L'enjeu pour l'enquêtrice de se détacher d'une parade défensive

L'impact qu'aurait cette enquête sur les personnes interrogées était l'une de nos plus grandes craintes¹⁵⁴. C'était sans compter sur les effets qu'elle pourrait avoir sur nous et sur la façon dont nous appréhenderions les matériaux collectés et produirions des connaissances à partir de ceux-ci. La teneur des récits comme notre culpabilité nous ont en effet conduite, dans un premier temps, à nous focaliser sur les difficultés et vulnérabilités des personnes enquêtées.

Nombreux ont été les moments d'entretiens marqués par des silences, des rires nerveux et parfois même par des larmes face auxquels nous ne savions pas comment réagir si ce n'est nous excuser

¹⁵⁴ Le passage par des intermédiaires soucieux de protéger les personnes qu'ils accompagnent de toute intrusion et instrumentalisation a exacerbé nos craintes quant aux effets de l'enquête sur les personnes interviewées.

auprès des personnes interrogées de les amener sur ces sujets et à se remémorer ces événements (ce qui revenait implicitement à nous excuser d'être là et de venir les importuner).

« *Voilà. [rires nerveux et elle pleure]. Je suis désolée, je suis fatiguée [elle pleure] je suis désolée non c'est moi je suis désolée de vous faire parler et remémorer des choses pas très agréable... C'est pour ça que j'essaie de penser à ma fille. Vous y faites très attention...»*
(Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

Le pacte d'entretien comme l'écoute empathique que nous leur proposons leur garantissait une attitude bienveillante, neutre, dénuée d'enjeux liés à leur prise en charge. Les personnes interrogées y ont trouvé ou ont investi les situations d'entretiens comme une fenêtre d'expression leur permettant de se confier et de nous faire part de leurs émotions. Si ce n'est pas tant les émotions qu'il a été difficile de gérer, c'est surtout ce sentiment de culpabilité d'être celle qui les faisait se remémorer ces souvenirs, cette souffrance et cette colère. Culpabilité d'être à la source de cette remémoration et par ailleurs d'être dans l'incapacité de pouvoir leur apporter une réponse ou de les aider en quoique ce soit si ce n'est de les écouter et de les entendre. Il a été particulièrement difficile de gérer cette impression de venir « visiter leur monde » et ensuite de rentrer chez nous sans leur avoir été d'une quelconque utilité.

« *L'enquête prend acte de l'étanchéité des mondes et la manifeste. L'enquêteur se déplace [dans le monde de l'enquêté], mais il s'agit d'une simple visite, d'une incursion. Il se ménage toujours un retour dans son monde, il n'invite pas l'autre dans celui-ci (quand bien même l'enquêté en manifesterait l'envie) ».* (Payet, Rostaing, Guiliani, 2010 p.15)

Ce sentiment de culpabilité a été atténué quand à l'écoute des entretiens nous avons relevé la fonction dont ils étaient dotés pour elles et que toutes nous remerciaient pour cet échange. Notre présence et notre démarche avait certes ravivé leurs souvenirs, leurs souffrances mais notre écoute semblait dépasser les effets négatifs.

Il serait cependant vain de nier l'effet que ces entretiens ont eu sur notre propre personne. Recueillir des récits de difficultés, de souffrances, puisque ce sont ces éléments qui restent les plus prégnants à la sortie de l'entretien, n'est pas sans effet pour celui qui sollicite ces récits et aide à leur production. Aux émotions ressenties s'ajoutait le sentiment d'avoir contracté une dette et d'avoir une responsabilité envers les personnes enquêtées, celle de donner à entendre leur voix et de dénoncer les injustices et difficultés auxquelles elles étaient confrontées. Jean-Paul Payet, Corinne Rostaing et Frédérique Guilini mettent en évidence le fait que face aux situations lues en terme de souffrance sociale, l'enquêteur recourt à une parade défensive lui permettant de résoudre la dissonance qui existe entre « *souffrir avec et réduire la souffrance* » (celle d'autrui et la sienne) (Payet, Rostaing, Guiliani, 2010 p.8). Cette parade se matérialise le plus souvent dans une attitude de dénonciation des injustices perçues.

« *C'est bien la posture de dénonciation qui constitue généralement l'issue du problème dans lequel est placé le chercheur (Bourdieu, 1993). Ayant saisi des situations de souffrance*

sociale, il opte pour une « montée en généralité » dans le registre de l'injustice. Il prend la défense de l'opprimé et s'attache à démonter les mécanismes de domination qui ont produit et perpétuent sa souffrance. La sociologie dite critique qui place la responsabilité de l'ordre du monde dans les structures de pouvoir telles qu'elles sont héritées et reproduites par des groupes dominants favorise la posture défensive de la dénonciation, qu'elle pare des atouts du dévoilement à des fins de libération. » (Payet, Rostaing, Guiliani, 2010 p.8-9)

S'il n'est pas question de situer le chercheur en dehors du monde, ces auteurs posent la question de la portée de l'indignation. Celle-ci mettrait un point final à l'interprétation. « *N'est elle pas normative dans sa manière de dénoncer des situations, sans voir que celles-ci ne sont pas seulement imposées par des structures sociales inégalitaires mais sont également aménagées par les individus qui les vivent ?* » (Payet, Rostaing, Guiliani, 2010 p.8-9).

Nous avons avec le temps et en entamant le processus d'analyse de nos matériaux été amenée à questionner et à prendre de la distance par rapport à ce sentiment d'indignation. Ce dernier a été très présent dans les premières communications que nous avons pu faire à partir de nos premiers matériaux. Le dépasser a sûrement été l'une des plus importantes difficultés à laquelle nous avons été confrontée. Nous y sommes néanmoins parvenue et nous sommes attachée à donner à voir les processus à l'œuvre, les difficultés auxquelles ces individus étaient confrontés mais aussi à montrer comment ils y faisaient face et quelles ressources ils mobilisaient. Il ne s'agissait plus de porter ces discours sur le devant de la scène mais de les exploiter, décortiquer, pour donner à voir tous les processus à l'œuvre (les régularités) ainsi que toute l'humanité des individus interrogés. En les reconnaissant comme des acteurs il s'agissait de considérer nos matériaux et ces récits autrement que comme le seul fruit d'injustices.

Le détour réflexif opéré s'est ainsi avéré être une étape nécessaire pour appréhender de façon moins affective nos matériaux et comme une condition pour mieux comprendre les personnes interrogées et leurs trajectoires. Cette démarche réflexive nous a permis de décentrer notre lecture des difficultés de logement vers les ressources mobilisées, les choix opérés et marges de manœuvre détenues et mobilisées pour y faire face. Il ne s'agissait plus de porter des discours réduits aux difficultés, contraintes et injustices auxquelles les personnes hébergées en Ile-de-France sont confrontées dans la procédure de relogement mais de donner à voir les processus à l'œuvre sans omettre – toute – l'humanité des personnes interrogées.

CONCLUSION

L'objectif de ce prologue était de doter le lecteur de toutes les clés de lectures requises pour appréhender les résultats présentés dans les parties qui suivent.

En adoptant un protocole méthodologique qui allie plusieurs techniques – entretiens, questionnaires et à la marge observation – et qui vise une diversité d'acteurs : les personnes hébergées, relogées, les acteurs de l'hébergement, du relogement et du logement, nous nous donnions les moyens de questionner les trajectoires de relogement sur un temps long depuis la perte du logement jusqu'aux deux premières années de relogement et de les resituer dans le contexte francilien comme dans le système d'assistance aux personnes dépourvues de logement.

L'analyse réflexive nous a, quant à elle, permis de nuancer le caractère spécifique d'une enquête menée auprès de personnes exclues du logement et ayant un rapport soutenu avec l'assistance. Elle nous a également incitée à dépasser notre tentation pour une approche strictement tournée autour des difficultés rencontrées pour révéler toute l'humanité des personnes enquêtes et confrontées à de telles difficultés. Ce détour nous a finalement permis de rétablir une congruence entre nos analyses et questionnements de recherche et nous a d'ores et déjà doté d'éléments pour comprendre les individus étudiés.

Nous pouvons désormais débiter notre analyse des trajectoires de relogement. Nous commencerons par expliquer les modalités d'organisation du système de l'hébergement et les enjeux auxquels il est confronté pour porter assistance aux personnes exclues du logement, à la fin des années 2000.

PREMIERE PARTIE :

**LE SYSTEME DE L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000 :
ENTRE HERITAGES ET SOUCI DE MODERNISATION**

PREMIERE PARTIE : LE SYSTEME DE L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000 : ENTRE HERITAGES ET SOUCI DE MODERNISATION

L'objet de cette première partie est de présenter le système de l'hébergement et le contexte dans lequel nous avons débuté cette thèse.

Les deux chapitres qui la constituent sont l'occasion de retracer, d'une part, l'institutionnalisation progressive de l'hébergement en une aide sociale, et, d'autre part, la façon dont le système de l'hébergement s'est constitué et réajusté au fil des ans pour prendre la forme que nous observons dans le cadre de notre recherche. L'objet n'est pas de faire l'histoire de l'assistance aux personnes dépourvues de logement, mais de saisir comment et dans quel contexte, les pouvoirs publics se sont saisis de cette réalité, quelles réponses ils y ont apportées et comment ils les ont faits évoluer dans un environnement plus ou moins propice à l'insertion des plus modestes dans le logement ordinaire.

Ce bref détour historique s'avère nécessaire pour comprendre les enjeux auxquels ce système est confronté à la fin des années 2000, ainsi que les modalités d'intervention dans l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH).

Nous interrogerons d'abord les modalités d'appréhension de la pauvreté et des situations à la marge du logement et la façon dont elles ont influé les formes de prises en charge et d'assistance dans l'hébergement ainsi que les modalités d'organisation du système qui en découle [Chapitre 1]. Nous exposerons ensuite les mesures prises par le gouvernement à la fin des années 2000 pour refondre (au sens de réformer et de refonder) le système de l'hébergement et de l'accès au logement dans la perspective d'enrayer les difficultés d'insertion auxquelles étaient confrontées les structures d'hébergement [Chapitre 2]. Cela nous permettra de présenter la procédure et le système de relogement initiés et dans lesquels les pratiques d'accompagnement social et les trajectoires sont appelées à se dérouler.

Pour ce faire nous nous appuyons d'abord sur un recueil bibliographique relatif au traitement de la pauvreté et à l'instauration du système de protection sociale français, ensuite sur une série de textes législatifs et, enfin, sur des entretiens menés auprès des acteurs impliqués dans l'hébergement et le relogement des personnes exclues du logement ainsi que sur les documents qu'ils produisent (tels que les rapports d'activités).

Pour comprendre, les enjeux liés à la question du logement des personnes exclues du logement et à la mise en œuvre du droit au logement nous débuterons cette partie par un avant propos expliquant le système d'attribution des logements sociaux tel qu'il est pensé en France. Il est supposé doter le lecteur de toutes les clés requises pour comprendre le système d'accès au logement social auquel il sera fréquemment fait référence dans cette thèse.

LE SYSTEME D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

Le logement social se caractérise par des modalités de financement, un mode d'occupation et des pratiques de gestion spécifiques. Il s'agit d'un logement construit avec des aides directe et indirecte des pouvoirs publics, qui sera loué à un prix réglementé, généralement inférieur à celui du marché.

Le secteur du logement locatif social est pris en charge par des organismes autorisés à conventionner avec l'Etat. Il s'agit principalement d'organismes d'habitation à loyer modéré (HLM), mais aussi de sociétés d'économie mixte (SEM), voire d'associations. Parmi les organismes d'HLM, on distingue les sociétés anonymes sans but lucratif, les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) et les établissements publics, les offices publics pour l'habitat (OPH¹⁵⁵). Tous sont néanmoins soumis à la même réglementation et leurs activités principales sont la construction ou l'acquisition de logements puis leur gestion.

Il existe un grand nombre de produits de logements sociaux (fruits de la succession des modalités de financement créées au fil des années). A la fin des années 2000 on en distingue trois : les prêts locatifs sociaux (PLS), les prêts locatif à usage social (PLUS) et les prêt locatif aidé d'intégration (PLAI). Le PLUS sert de référence en termes de plafonds de ressources et de loyers. Le PLAI est destiné aux ménages dont les revenus ne dépassent pas 60% du plafond PLUS. Enfin le PLS cible les ménages dont les revenus ne dépassent pas 130% du plafond PLUS.

La procédure d'attribution des logements sociaux en France est encadrée par la loi qui en détermine les destinataires finaux, mais aussi ceux que l'on appelle les « réservataires », titulaires d'un droit de proposer des candidats aux bailleurs qui gardent la responsabilité finale de l'attribution dans le cadre des commissions d'attribution des logements (CAL).

Les catégories de réservataires sont principalement au nombre de trois : l'Etat, les collectivités locales et les comité interprofessionnel du logement¹⁵⁶ (CIL). Ils se voient octroyer le droit de proposer des candidats à l'attribution d'un logement social en contrepartie de la fourniture à un organisme d'HLM d'un terrain, d'un financement ou d'une garantie financière.

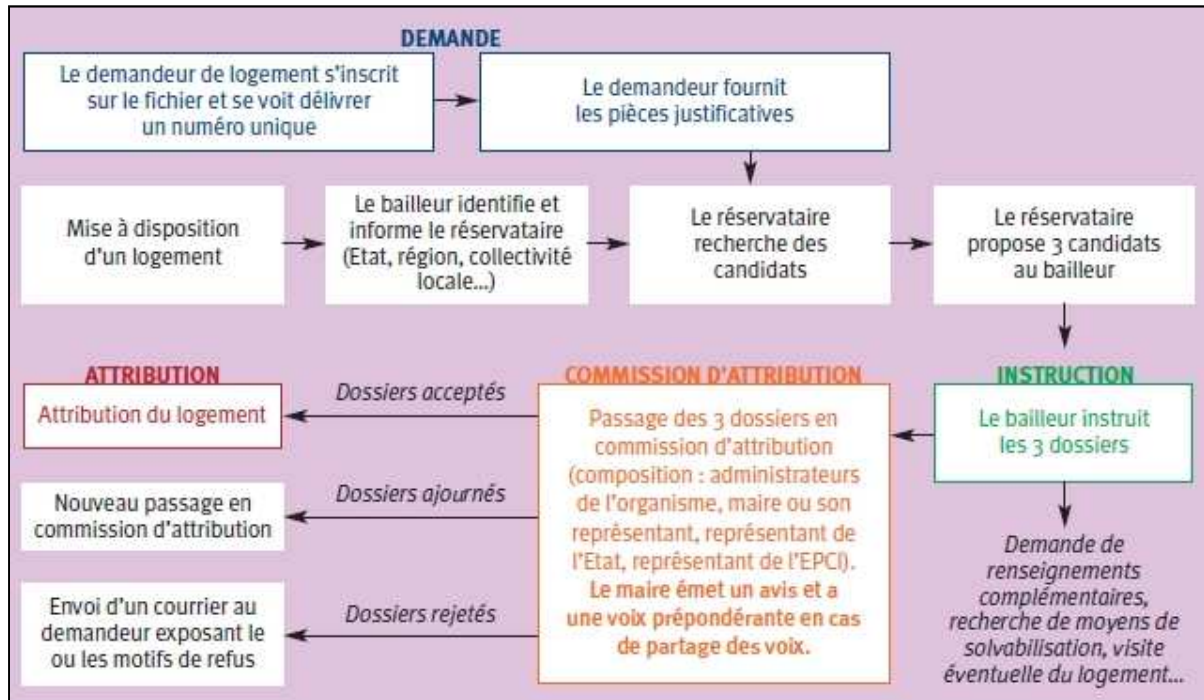
- L'Etat, par le Préfet de département, dispose d'un contingent de 30% de logements réservés dont 5% sont destinés aux fonctionnaires de l'Etat et 25% aux personnes ciblées comme prioritaires, ce contingent est souvent nommé « mal logés ».
- Un droit de réservation portant sur 20% des logements peut être attribué aux collectivités locales en échange d'une garantie financière ou de la cession d'un terrain.
- Les CIL apportent le plus souvent des financements complémentaires aux organismes d'HLM et se voient en contrepartie accorder un droit de réservation proportionnel à leur investissement (cela peut aller jusqu'à 50 % des logements réalisés).

Pour chaque logement mis en location et relevant de leur contingent, ces réservataires proposent leurs candidats à la commissions d'attribution des logements qui est souveraine et décide à qui attribuer le logement¹⁵⁷.

¹⁵⁵ Les OPH sont des établissements publics à caractère industriels et commercial. Créés à l'initiative d'une collectivité territoriale (commune, département, etc.).

¹⁵⁶ Rappelons que les CIL sont des associations régies par la loi 1901, dont l'objet est la collecte et l'utilisation de la participation des employeurs à l'effort de construction. Ils sont fréquemment dénommés « Collecteurs 1% ».

¹⁵⁷ La commission d'attribution des logements est composée de six membres désignés par le conseil d'administration et comprend un représentant du maire de la commune d'implantation des logements (qui dispose d'une voix délibérative).

Figure 1 : Schéma de la procédure d'attribution de droit commun, élaboré par l'AORIFSource AORIF¹⁵⁸

Aucune attribution ne peut être prononcée si la demande n'a pas été enregistrée et n'a pas donné lieu à l'émission d'un numéro unique départemental, ou régional en Ile-de-France¹⁵⁹, selon les modalités nationales mises en place depuis la réforme de mars 2011¹⁶⁰.

Le contenu de la demande est donc le même sur tout le territoire et cela quel que soit le bailleur ou le réservataire auquel s'adresse le demandeur. Les bailleurs sociaux (obligatoirement), les collectivités territoriales et les réservataires (s'ils le souhaitent) sont appelés à assurer l'enregistrement des demandes. Ce numéro d'enregistrement unique assure aux acteurs impliqués dans l'attribution d'un logement social une visibilité de l'ensemble des demandeurs à l'échelle du département et à l'échelle régionale pour l'Ile-de-France.

Pour déposer sa demande dans un des services enregistreurs, il suffit, dans un premier temps, de se munir d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour et de compléter le formulaire. L'article R441-1 du Code de la construction et de l'habitation stipule que les destinataires du parc social sont limités aux « *personnes physiques de nationalité française et [aux] personnes physiques admises à séjourner régulièrement sur le territoire français* » [voir en annexe l'article complet p. XXXVII]. Dans un second temps chaque information recueillie dans le formulaire doit être justifiée. La demande est donc toujours complétée par des pièces justificatives de la situation du ménage requérant [la liste complète est renseignée en annexes p. XLIV]. Ces pièces permettent au service instructeur et au réservataire ensuite d'instruire la demande et de rapprocher l'offre et la demande. Ils pourront vérifier que le candidat respecte les conditions requises pour accéder à un logement social c'est-à-dire – et avant tout autre considération – la régularité de la situation administrative du demandeur et leurs ressources

¹⁵⁸ <http://www.aorif.org/logement-social-en-idf/demande-attribution> consulté le 29.01.2013 à 9h26

¹⁵⁹ Ce numéro unique régional étant censé favoriser la régionalisation des attributions de logement social.

¹⁶⁰ La réforme de la demande de logement social a été introduite par l'article 117 de la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion. Elle a pour objectif d'assurer une plus grande transparence des processus d'attribution, de favoriser la mise en œuvre du droit au logement et de simplifier les démarches du demandeur (les principaux enjeux de cette réforme sont répertoriés dans la circulaire du 03 janvier 2011 relative à la réforme de la demande de logement locatif social)

(inférieures aux plafonds de loyers – voir en annexes p.XXXVIII les plafonds de ressources pour l'année 2013¹⁶¹).

La vocation du parc social en France est généraliste. Cela signifie qu'il cible une diversité de bénéficiaires mais dont la demande est reconnue comme étant sociale. La demande sociale se compose de personnes qualifiées et appréhendées comme « défavorisées » mais également des ménages disposant de faibles ressources. A la fin des années 2000, 65% de la population en France à un revenu qui, sur ce seul critère, les rend éligible au parc social (néanmoins une part importante d'entre eux est propriétaire de sa résidence principale et n'est donc pas éligible au logement social).

Bien que sa vocation soit généraliste, des critères de priorité sont fixés. Le code de la construction et de l'habitation stipule que lors de l'attribution, sont prioritaires notamment :

- les « *personnes en situation de handicap ou [les] familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap* »,
- les « *personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence* »
- et les « *personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou logement de transition* ».

Le code de la construction et de l'habitation ne précise pas davantage la hiérarchie entre les motifs de priorité, mais stipule qu'en plus de participer à la mise en œuvre du droit au logement, l'attribution des logements locatifs sociaux doit « *favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers* ».

¹⁶¹ Les plafonds de ressources sont publiés chaque année par circulaire. Ils sont déclinés selon la zone géographique où est situé le logement et selon la composition familiale.

CHAPITRE 1 :

L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000

UN SYSTEME MIS EN DIFFICULTE POUR FAVORISER L'INSERTION

CHAPITRE 1 : L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000, UN SYSTEME MIS EN DIFFICULTE POUR FAVORISER L'INSERTION

L'hébergement est depuis 1953¹⁶² une aide sociale dispensée aux personnes dépourvues de logement qui ne peuvent « *attendre de secours immédiat d'aucune autre personne* » (arrêté de 1959¹⁶³). Cette aide se matérialise par une mise à l'abri limitée dans le temps ainsi que par des interventions qui visent l'intégration puis l'insertion sociales des personnes prises en charge. Elle est surtout financée par l'Etat et mise en œuvre par des associations (régie par la loi de 1901). Cette assistance s'est peu à peu étoffée et s'organise dès les années 1990 en un véritable système¹⁶⁴. Les formes que l'hébergement prend, comme les missions qui lui incombent, s'inscrivent dans la continuité des mesures prises au cours de l'histoire pour traiter, d'abord, la question du vagabondage, et de l'indigence, puis du mal logement, et, enfin, de l'exclusion. Le système de l'hébergement est fortement empreint de ses divers héritages.

Dans une première section nous verrons comment l'hébergement a été institué en une aide sociale, à la marge de notre système de protection sociale et du logement ordinaire, pour réadapter des personnes caractérisées par la pauvreté marginale. Dans une deuxième section, nous interrogerons le développement et la diversification des formes d'hébergement dans une perspective d'insertion sociale et dans un contexte de vulnérabilité diffuse. Nous serons alors amenée à appréhender l'hébergement comme un dispositif¹⁶⁵ de lutte contre l'exclusion et de mise en œuvre du droit au logement qui se trouve mis en difficulté pour assurer les missions qui lui incombent.

Ce chapitre nous permet de pointer les paradigmes qui sont au fondement de ce système (c'est-à-dire les représentations et interprétations du problème de l'absence de logement et de la pauvreté, les modalités de prise en charge et d'intervention comme les missions qui lui incombent) et les ajustements opérés à mesure que la pauvreté évolue dans un contexte plus ou moins propice à l'insertion des plus modestes dans le logement ordinaire.

¹⁶² Décret n°53-1186 du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance, suivi du décret n°54-883 du 2 septembre 1954 et fixant les conditions d'agrément des centres d'hébergement.

¹⁶³ Arrêté du 14 septembre 1959, reformulant l'article 185 du code de l'aide sociale et de la famille.

¹⁶⁴ Nous entendons par système d'hébergement, un ensemble organisé de structures d'hébergement, d'acteurs, coordonnés de façon à former un tout qui fonctionne ensemble. Ce système renvoie selon Julien Damon à un complexe « bureaucratICO-assistantiel » (Damon 2002), c'est-à-dire à ensemble comprenant plusieurs éléments entremêlés et ayant de nombreux rapports entre eux. C'est bien la pluralité des éléments, des acteurs impliqués et le fait qu'ils soient liés les uns aux autres pour fonctionner et pour honorer leurs missions, qui fait sens.

¹⁶⁵ Rappelons que par dispositif nous entendons un ensemble d'institutions, d'acteurs, de techniques, de réglementations (Castel, 2009) dont l'objectif est ici de mener à l'insertion et au logement. A cette première dimension s'ajoute celle du recours au dispositif en réaction à une tension entre une intervention, ses raisons et ses effets. Le dispositif permettrait de recadrer ou de réajuster une intervention antérieure dont les effets sont inachevés ou incomplets au regard du problème initial (Raymond, 2005). Dans cette perspective les dispositifs d'insertion, d'hébergement, seraient pensés comme un moyen de réguler *a posteriori*, de pallier les effets de mesures adoptées précédemment afin d'en limiter au mieux les dysfonctionnements ou effets négatifs.

SECTION 1. L'ASH, UNE ASSISTANTE EN MARGE(S)

Afin de saisir le contexte d'apparition de l'aide sociale à l'hébergement (ASH) et les modalités d'intervention qui sont les siennes, nous retracerons les étapes qui ont abouti à l'institutionnalisation progressive de l'assistance aux plus pauvres en marge de notre système de protection sociale. Nous évoquerons également la gamme des différents produits de logement développés à partir des années 1950 pour répondre à des besoins qualifiés de « spécifiques ». Dans ce contexte, où la pauvreté était considérée comme résiduelle, nous exposerons comment l'ASH a été conçue comme un appendice de notre système de protection sociale pour mettre à l'abri et réadapter socialement les plus pauvres. Nous verrons ensuite comment elle est venue étoffer la palette d'habitats spécifiques et propédeutiques pensés pour les « inadaptés sociaux ».

1. L'institutionnalisation progressive de l'assistance aux personnes dépourvues de logement

Qu'elle soit privée ou publique, l'assistance aux personnes considérées comme pauvres a toujours existé. Elle a longtemps cohabité avec des mesures répressives et a toujours été associée à une mise au travail des pauvres jugés valides. Cette assistance relevait principalement de l'Eglise ou de la charité privée. Le mouvement de sécularisation et l'institutionnalisation de cette aide a été progressif et consacré au lendemain de la Seconde Guerre mondiale.

1. a. L'assistance aux « pauvres » ou les héritages du système de protection sociale français

Durant des siècles la pratique de la mendicité ainsi que l'errance ont été considérées comme un problème et une menace pour l'ordre établi (Damon, 2002)¹⁶⁶. Dès le XIV^{ème} siècle le vagabondage est appréhendé comme un délit, avec la mendicité. En 1810, il est inclus dans la liste des délits recensés dans le code pénal.

Les errants étaient sans feu ni lieu, sans biens ni maître et dénués *a priori* de toutes attaches protectrices (Castel, Haroche, 2001). Les mesures prises à leur encontre vont de l'assistance à la répression (Damon, 2002). Michel Autès relève à partir des travaux de Bronislaw Geremek que les différences de formes de prise en charge varient en fonction des cycles d'activité économique et du marché de l'emploi. La répression est plus vive lorsqu'il manque de main d'œuvre sur le marché de

¹⁶⁶ Pour une histoire détaillée de la prise en charge de la pauvreté voir Geremek (1987) ainsi que Damon, (2002).

l'emploi, lorsque celle-ci est abondante et que le besoin se fait moins sentir, il est plus fréquent que soient mises en œuvre des politiques d'assistance (Autès, 2004).

Les dispositifs d'assistance classaient et sélectionnaient les bénéficiaires des secours selon leur lieu de domiciliation et leur capacité ou non à travailler. Afin de remédier à la paresse de certains indigents ou du moins de ne pas l'encourager, l'assistance était dispensée sans contrepartie à celui qui ne pouvait effectivement pas travailler alors que les valides étaient mis au travail¹⁶⁷. Ce procédé est à l'œuvre dès le XVII^{ème} siècle dans l'hôpital général de Paris (1656) puis généralisé aux autres grandes villes du royaume notamment sous la forme des dépôts de mendicité (1767)¹⁶⁸. Julien Damon note que « *les pauvres n'étaient plus simplement enfermés pour être entretenus ou punis. Ils se voyaient proposer une tâche qui devait les convertir, les punir ou les guérir* » (Damon, 2002 p.31-32) et ainsi « régénérer les paresseux » (Vexliard, 1957). Malgré le développement de dispositifs d'assistance, la logique sécuritaire demeure prédominante jusqu'à la fin du XVIII^{ème} siècle.

Pour Robert Castel ces mesures répressives prises à l'encontre des vagabonds doivent être analysées comme une tentative d'apporter une solution à une situation qui n'en comporte pas. Il considère en effet les vagabonds et indigents comme des *surnuméraires*, c'est-à-dire des individus qui ne disposent d'aucune place assignée dans la structure sociale et dans le système de distribution des positions reconnues. La condamnation et l'enfermement du vagabond représenteraient un compromis entre l'impossibilité de tolérer une situation (qui met en péril l'ordre établi) et l'impossibilité de la transformer en profondeur (Castel, 1995). Le traitement du vagabondage tiendrait donc à la fois lieu de politique sociale et de politique du travail.

L'institutionnalisation de l'assistance est le résultat d'une longue réflexion et de nombreuses initiatives impulsées depuis le XVIII^{ème} siècle. Alors que l'assistance relève principalement de l'Eglise, Numa Murard note que « *son enseignement, ses sermons imprègnent les mentalités de l'époque, maintiennent l'exigence de la charité et formulent sur la pauvreté les questions qui sont encore les nôtres aujourd'hui* » (Murard, 2001 p.9). Les observateurs et théoriciens sociaux reprennent peu à peu ces arguments à leur compte et les laïcisent pour élaborer une nouvelle doctrine de l'assistance (Borgetto, Lafore, 1998). Celle-ci repose sur un changement d'appréhension de la misère et sur le fait qu'elle résulte d'une mauvaise organisation sociale. Pour Leon Bourgeois¹⁶⁹, l'individu est débiteur de l'humanité et chaque génération a une dette envers la suivante et celle qui la précède. La solidarité entre les hommes est dès lors présentée comme étant au fondement du lien social¹⁷⁰. Dans cette perspective, les individus deviennent des « associés solidaires » qui mutualisent l'ensemble des

¹⁶⁷ Lire à ce propos Castel (1994).

¹⁶⁸ Ces structures accueillent tout individu pris en flagrant délit de mendicité et qui ne dispose d'aucun moyen de subsistance.

¹⁶⁹ Bourgeois est l'un des principaux penseurs du solidarisme (théorie à la base de notre système de protection sociale).

¹⁷⁰ Le lien social est alors à entendre comme l'« *adhésion rationnelle émanant d'un contrat tacite qui lie l'individu à la société comme un tout.* » (Paugam, 2008 p.36-37).

avantages et neutralisent les risques sociaux (Ewald, 1986, cité par Paugam, 2008). Dès lors la pauvreté « *consiste en une violation du contrat social, et la société doit réparer ce manquement à son obligation contractuelle* » (Alfandari, 1989 p.5).

La Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 24 juin 1773, promulgue à l'article 21 que « *les secours publics sont une dette sacrée. La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens d'exister à ceux qui sont hors d'état de travailler* ». Désormais l'obligation d'assister les pauvres a un fondement social et non plus religieux. Sous le Directoire (1795-1799) est créé dans chaque commune un bureau de bienfaisance dont la vocation est de fournir un secours aux indigents¹⁷¹.

Durant la première moitié du XIX^{ème} siècle, les libéraux refusent de reconnaître une obligation de la société envers les individus au risque d'encourager « *la paresse, l'imprévoyance et le vice des classes laborieuses* » (Lafore, Borgetto, 1998 p.16). A défaut d'une intervention publique volontariste, la bienfaisance privée se développe et diffuse l'entraide sociale¹⁷². C'est sous la deuxième République que l'on note l'infléchissement en faveur d'une intervention publique. Le principe de *Fraternité* est d'abord érigé en principe fondamental (1848). Il consacre la reconnaissance des liens existants entre les hommes membres d'une même société et de la solidarité entre eux. Le droit au travail et à l'assistance pour ceux qui sont hors d'état de travailler sont ensuite inscrits dans le projet de la première constitution. Ce n'est finalement qu'à la fin du XIX^{ème} siècle que le principe d'assistance est sanctionné par les lois en vigueur. En 1889 un congrès de l'assistance se réunit à Paris et en rédige une charte. Henri Monod, son directeur, déclare alors : « *l'assistance publique est due à défaut d'autre assistance, à l'indigent qui se trouve, temporairement ou définitivement dans l'impossibilité physique de pourvoir aux nécessités de l'existence.* » Les grandes lois de l'assistance sont alors votées. L'assistance médicale gratuite est instituée en 1893, celle aux tuberculeux en 1901, aux vieillards, infirmes et incurables en 1905 et enfin celle aux femmes en couche et aux familles nombreuses en 1913. Le droit au secours repose alors sur des conditions extrêmement restrictives, « *il faut que la maladie, l'invalidité, l'âge (enfants et vieillards) ou certaines situations familiales désastreuses (femmes seules chargées d'enfants) rendent impossible l'exercice d'un métier pour que la collectivité nationale, au nom de la solidarité, se sente obligée à défaut d'autre assistance de secourir ces personnes démunies* » (Castel, Lae, 1992 p.10-11).

Dans ce contexte d'institutionnalisation et de développement progressif de l'assistance publique, le vagabondage et la mendicité sont de moins en moins perçus comme un problème d'ordre public et de plus en plus comme une question sociale qui doit être prise en charge par les pouvoirs publics. Notre

¹⁷¹ Il s'agit là des ancêtres des bureaux d'aide sociale et des actuels centres communaux d'action sociale.

¹⁷² Notre système actuel d'assistance a hérité de cette répartition des compétences et des œuvres qui se sont alors développées pour porter assistance aux plus nécessiteux (certaines d'entre elles demeurent encore à l'heure actuelle).

système de protection sociale, tel qu'il a été pensé et initié au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, prévoit d'ailleurs en leur faveur une aide sociale à l'hébergement.

1. b. L'aide sociale une pierre de l'édifice de protection sociale français

Dès septembre 1944, Pierre Laroque - conseiller d'Etat, directeur général des assurances sociales au ministère du travail - réforme la démocratie politique française en une démocratie sociale (Murard, 2001). Considéré comme l'architecte du système français de Sécurité Sociale, Pierre Laroque l'élabore en confrontant les modèles britannique (beveridgien) et allemand (bismarckien)¹⁷³. Un projet de loi est présenté en 1945 et trois ordonnances sont prises : la première en faveur de l'organisation d'un nouveau régime de sécurité sociale, la deuxième pour l'instauration de différentes prestations sociales et la troisième en faveur de la révision de la charte de la mutualité de 1898. L'ordonnance du 4 octobre 1945¹⁷⁴ institue une « *organisation de la sécurité sociale destinée à garantir les travailleurs et leurs familles contre les risques de toute nature susceptibles de réduire ou supprimer leur capacité de gain, à couvrir les charges de maternité et les charges de familles qu'elles supportent* ». La sécurité sociale transforme en profondeur un système d'assistance et d'assurance, « *l'affiliation de chaque individu au système de protection sociale apparaît comme une face cachée du contrat social, une composante essentielle de la citoyenneté* » (Murard, 2001 p.3-4). Il n'est plus question de cibler les populations les plus concernées ou les plus exposées aux besoins mais de protéger l'ensemble des individus, sur la base de leur rapport à l'emploi¹⁷⁵. L'Etat se porte dès lors garant du fait que celui qui ne peut plus travailler, à cause d'une maladie ou de la vieillesse a « *droit à une protection qui lui permettra de continuer à exister comme un individu alors même qu'il ne pourra plus travailler* » (Castel, Haroche, 2001 p.73-74).

Ce système de protection sociale est à la base de la société assurantielle française (Ewald, 1995) et donne corps à l'Etat social¹⁷⁶ - réducteur des risques sociaux (Castel, Haroche, 2001). Il est la « *clé de voûte d'une politique de lutte contre la misère et les risques sociaux en vertu de laquelle chacun*

¹⁷³ Selon Bruno Palier, le système français poursuit le même but que le plan beveridgien avec des méthodes relevant du plan bismarckien (Palier, 2005 cité par Barbier, Théret, 2009). Le régime bismarckien « *retenait le lien avec l'activité professionnelle pour l'accès à des prestations et services variant en fonction des revenus et respectant les différences de statuts. [...] Pour sa part, le plan Beveridge était fondé sur les trois principes de l'unité (un seul système), de l'uniformité et de l'universalité (les mêmes prestations pour tous les membres de la société). A la différence du système allemand, il s'inscrit dans une logique de remplacement forfaitaire et minimum de revenu, et est financé par l'impôt* » (Barbier, Théret, 2009 p.17-18).

¹⁷⁴ Ordonnance n°45-2250 du 4 octobre 1945 portant organisation de la sécurité sociale (JORF du 6 octobre 1945).

¹⁷⁵ « *La nation assure à l'individu et à sa famille, les conditions nécessaires à leur développement. Elle garantit à tous, notamment à l'enfant, à la mère, au vieux travailleur, la protection de la santé, de la sécurité matérielle, le repos et les loisirs. Tout être qui en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence* ». (Préambule de la constitution en 1946).

¹⁷⁶ Robert Castel distingue l'Etat Social de l'Etat providence trop fréquemment associé à un Etat distributeur de bienfaits et pourvoyeur de richesses et dans une moindre mesure à un Etat réducteur de risques.

devrait être libéré du besoin et doté de ressources et des droits minima pour pouvoir assurer son indépendance sociale » (Castel, 2009 p.226). Cette indépendance passe par l'autonomisation des individus vis-à-vis du marché c'est-à-dire par un processus de « démarchandisation » (*décommodification* Esping Andersen, 1990)¹⁷⁷. Robert Castel analyse le système de protection sociale français et les droits qui lui sont attachés comme un *analogon* de la propriété¹⁷⁸ privée pour les non propriétaires (Castel, Haroche, 2001) : une propriété qui serait sociale. Il s'appuie en effet sur la théorie de Locke pour qui « *l'homme [...] est quelqu'un qui s'approprie et transforme la nature par son travail, qui devient ainsi propriétaire et qui, par l'intermédiaire de cette appropriation, devient capable d'exister pour lui-même comme individu, c'est-à-dire de ne dépendre de personne. [...] Il cesse ainsi d'exister à travers un rapport de dépendances* » (Castel, Haroche, 2001 p.14). Les droits sociaux permettraient, selon la même logique, de faire accéder les individus à une propriété sociale qui leur garantirait protection, sécurité et indépendance. « *La propriété sociale est une sorte de moyen terme [...] mis à la disposition des non propriétaires pour leur assurer un minimum de ressources, leur permettre d'échapper à la misère, à la dépendance et à la déchéance sociale. [...] Elle surmonte ainsi l'aporie dans laquelle était prise la propriété privée d'être à la fois nécessaire et impossible à généraliser* » (Castel, Haroche, 2001 p.78-79).

Il convient de rappeler que le contexte dans lequel ce système est initié est marqué par une période de plein emploi et par le caractère résiduel de la pauvreté. Celle-ci devait se résorber notamment par la diffusion de l'emploi et par la généralisation à l'ensemble de la population de la sécurité sociale. Logiquement, l'assistance devait disparaître. Or dès les années 1950, les limites du système sont pointées. La sécurité sociale ne parvient pas à répondre et à couvrir l'ensemble des besoins et risques. Le rôle de l'assistance, devenue aide sociale, est réaffirmé (1953¹⁷⁹). L'aide sociale est dès lors un droit arbitraire, subsidiaire, tutélaire et spécialisé. Bien qu'il soit de l'obligation de la collectivité de porter assistance aux personnes qui en éprouvent le besoin, cette aide n'est pas accordée systématiquement. A la différence d'une prestation de la sécurité sociale, elle doit répondre à des besoins appréciés dans le cadre d'une procédure d'admission. Elle est également subsidiaire, ce qui signifie qu'elle n'intervient qu'à défaut d'autres ressources ou en complément des dispositifs généraux. En outre, elle relève d'un droit tutélaire et spécialisé, ce droit ne s'applique en effet qu'à des catégories spécifiques de personnes et pour des prestations données.

¹⁷⁷ Gösta Esping-Andersen et Richard Titmuss ont tous deux cherché à construire des modèles conceptuels permettant de rendre compte des modes d'extraction du marché. G. Esping-Andersen en distingue trois, les modèles libéral (*welfare State*), corporatiste (continental ou bismarckien) et social démocrate (universaliste, socialiste ou beveridgien) – chacun allant dans le sens d'une plus grande « démarchandisation ». Le modèle français, qualifié de corporatiste se veut intermédiaire. Il n'induit pas une « démarchandisation » automatique et les droits sont presque entièrement dépendants des contributions issues du travail. Le périmètre de la sphère de l'assistance comme son rôle dépendent de la capacité du système assurantiel à protéger les individus. Pour plus de détails voir notamment Esping-Andersen (2008).

¹⁷⁸ Par propriété il faut entendre cette propriété que les hommes ont sur leurs personnes autant que celle qu'ils ont sur leurs biens.

¹⁷⁹ Décret n° 53-1186 du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance.

L'aide sociale constitue dès lors un maillon à part entière du système de protection sociale. Complétée par l'action sociale¹⁸⁰, elle garantit que le système de sécurité sociale conserve une relative efficacité notamment pour les plus faibles¹⁸¹ (Borgetto, Lafore, 1998). Pour eux, l'aide et l'action sociales constituent « *un moyen d'intégration sociale, dans une perspective dynamique consistant inlassablement à réintégrer [les plus faibles] dans le cadre commun des droits et des devoirs collectifs* » (Borgetto, Lafore, 1998 p.63).

1. c. L'Aide sociale à l'hébergement (ASH) : vocation et publics cibles

L'ASH est instaurée sur ces mêmes principes. Elle se destine, provisoirement, à des publics spécifiques, dépourvus de logement, qui ne peuvent attendre de secours d'aucune autre personne. Le décret¹⁸² qui l'institue contient deux mesures majeures : d'une part la dispense d'une « allocation de loyer » sous condition de ressources¹⁸³ et d'autre part un droit à l'hébergement¹⁸⁴. L'article 55 stipule que ce sont « *les personnes sortant d'établissements hospitaliers, de cure ou de rééducation, et se trouvant sans ressources et sans logement, [qui] peuvent être hébergées en attendant leur réemploi, dans les établissements publics ou dans les établissements privés agréés par arrêté du Préfet. Les personnes libérées de prison ou en danger de prostitution peuvent être hébergées, en attendant leur réemploi, dans les établissements publics ou dans les établissements privés agréés à cet effet* ». L'arrêté du 14 septembre 1959¹⁸⁵ stipule que les vagabonds peuvent également bénéficier de l'aide sociale, s'ils sont estimés aptes à un reclassement.

L'accueil au sein d'un centre d'hébergement n'est pas soumis à des conditions de ressource, mais cible des catégories spécifiques de la population qui ne peuvent attendre de secours immédiat d'aucune autre personne (arrêté du 14.09.1959). Comme toute aide sociale, l'ASH est subsidiaire, c'est-à-dire que la personne doit être demandeuse d'une prise en charge. L'admission y est par ailleurs arbitraire, elle doit en effet être validée par une commission et entérinée par le président du bureau de l'aide sociale. L'objectif de cette assistance est alors de « *faciliter la réadaptation sociale des intéressés et*

¹⁸⁰ L'aide sociale regroupe un ensemble d'aides légales auxquelles les personnes ont droit lorsqu'elles se trouvent dans le besoin. Il s'agit d'une protection subsidiaire mais dont la délivrance est obligatoire pour les pouvoirs publics. L'action sociale quant à elle est une notion empirique (Borgetto, Lafore, 1998), elle recouvre une diversité d'actions et d'aides temporaires dont l'attribution est souple et facultative. Elle n'est pas obligatoire mais repose sur l'idée de libre initiative de ses promoteurs en vue de pallier les carences des autres formes d'aide. La distinction entre aide et action sociales est relative car elles concernent toutes deux les mêmes catégories de personnes et des actions similaires (Alfandari, 1987).

¹⁸¹ C'est à dire « *ceux qui, pour des raisons multiples, se trouvent écartés de l'affiliation au salariat sans disposer d'autres moyens de gagner leur vie* » (Autès, 1998 p.68).

¹⁸² Décret n°53-1186 du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance, suivi du décret n°54-883 du 2 septembre 1954 et fixant les conditions d'agrément des centres d'hébergement.

¹⁸³ Il est ainsi stipulé que « *les personnes dont les ressources sont inférieures à un plafond fixé par décret pris sur le rapport du ministre de la santé publique et de la population, du ministre des finances et des affaires économiques et du ministre de la reconstruction et du logement, peuvent bénéficier d'une allocation compensatrice de l'augmentation de loyer dans les conditions fixées à l'article 30 pour l'octroi, aux personnes âgées d'une majoration compensant l'augmentation des loyers* ».

¹⁸⁴ Quelques années plus tôt, en 1946 et à la suite de la fermeture des maisons de tolérance (loi Marthe Richard du 19 avril 1946), les premiers centres de reclassement étaient créés pour les personnes sortant de la prostitution. C'est sur le même principe que seront pensés les centres d'hébergement et de réadaptation sociale.

¹⁸⁵ Arrêté du 14 septembre 1959 reformulant l'article 185 du code de la famille et de l'aide sociale.

de leur procurer un emploi. Ils sont soumis à cette fin à des examens médicaux et psychotechniques. Sauf impossibilité constatée, les personnes hébergées sont astreintes à travailler soit à l'intérieur du centre, soit à l'extérieur. Elles participent obligatoirement soit par leur travail, soit par le versement d'une pension aux frais de fonctionnement du centre »¹⁸⁶. De ce fait, l'aide est tutélaire, ce qui signifie que pour être dispensée, le bénéficiaire doit accepter les mesures qui lui seront dispensées en vue de son reclassement et l'astreinte à travailler. Enfin, la prise en charge est limitée dans le temps : elle ne peut en effet excéder six mois.

Ce droit à l'hébergement offre des prestations en nature : une mise à l'abri et une intervention sociale dont l'objectif est notamment l'aide à un reclassement. L'individu est hébergé parce qu'il est reconnu comme étant hors des circuits sociaux estimés normaux (il se prostituait, était hospitalisé, faisait la manche etc.). La prise en charge doit lui permettre de se réadapter au fonctionnement de la société dans laquelle il évolue et donc d'y retrouver une place.

L'intervention de l'Etat pour porter assistance aux situations d'absence de logement est tardive. Lorsqu'elle est institutionnalisée, l'aide sociale est pensée en marge du système de protection sociale pour les personnes qui échappent à la sécurité sociale. Les structures d'hébergement se développent par ailleurs en marge du logement ordinaire et sont peu à peu rapprochées des habitats spécifiquement pensés et créés pour des publics estimés comme n'en relevant pas - à court terme.

2. L'ASH dans la continuité des habitats spécifiques et propédeutiques

L'Etat intervient encore plus tardivement dans la sphère du logement et de façon tout aussi progressive que dans le champ de l'assistance¹⁸⁷. Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et au cours de la première moitié des années cinquante, l'Etat, en plus d'établir les bases de la démocratie sociale, se saisit de la question du logement. Il intervient massivement dans la réparation, puis la reconstruction, des logements détruits ou endommagés durant les combats. Il porte également une attention particulière à la vocation sociale des logements sociaux. En outre il s'attache à produire des logements diversifiés et des formes d'habitats spécifiques afin de proposer des réponses aux plus modestes et aux publics considérés comme inadaptés socialement et incapables d'occuper à court terme un logement ordinaire moderne.

¹⁸⁶ Titre V du décret n°54-883 du 2 septembre 1954 portant règlement d'administration publique pour l'application de l'ensemble des dispositions du décret 53-1186 du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance.

¹⁸⁷ Pour une histoire détaillée de l'intervention de l'Etat en faveur du logement voir Driant (2009) et pour les mesures prises plus généralement en faveur du logement des classes populaires voir notamment Flammand (1989) et Moiret (1998).

2. a. L'enjeu premier de la reconstruction et de la vocation du parc social

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, on dénombre 400 000 logements détruits et 1,5 millions endommagés. A ces chiffres s'ajoute la pénurie de logements qui préexistait dans l'entre deux guerres, que les politiques publiques n'avaient pas réussi à combler. Une première vague de mesures a été prise afin d'améliorer les conditions de logement des Français. La réparation des dommages issus de la guerre puis la production massive de logements étaient supposées résorber ces besoins urgents et, en même temps, relancer l'économie de la construction. L'urbanisme est alors investi par le ministre de la Reconstruction et de l'Urbanisme, Raoul Dautry, d'une mission de restauration matérielle, morale, physique et spirituelle¹⁸⁸. L'Etat n'entend pas simplement loger les Français. En leur donnant un toit, il ambitionne aussi de transformer leurs comportements, de les mener au « progrès » et ainsi de créer un « homme nouveau ». L'habitat, et particulièrement les grands ensembles, apparaissent alors comme un moyen pour changer la société. Certains auteurs (René Kaës, Paul Clerc notamment) voient dans les grands ensembles, « la genèse d'une autre société », pacifiée, dans laquelle les distinctions de classe seraient moindres et le collectif prendrait le dessus sur l'individualisme¹⁸⁹ (Bachmann, Leguennec, 1996).

Les habitats à bon marché (HBM) sont d'abord recréés par les lois du 30 mars et du 3 septembre 1947¹⁹⁰. Ces dernières redéfinissent leurs modalités de fonctionnement. Les HBM ont alors pour vocation de loger « *les personnes peu fortunées et notamment les travailleurs vivant principalement de leur salaire* ». Leur vocation se veut généraliste, c'est-à-dire que les logements sociaux ont pour mission de loger l'ensemble des personnes ayant des difficultés à accéder à un logement aux conditions du marché. En 1950, elles deviennent habitations à loyer modéré (HLM)¹⁹¹.

A cette même époque, patrons et syndicats se réunissent et multiplient les comités interprofessionnels du logement (CIL¹⁹²) dont l'objectif est le recueil auprès des entreprises cotisantes et au profit du logement de leurs salariés, d'une contribution financière calculée sur la base de la masse salariale (il s'agit de l'ancêtre du 1% logement et désormais d'Action Logement¹⁹³).

¹⁸⁸ R. Dautry cité par C. Bachmann et N. Leguennec (1996 p.30).

¹⁸⁹ C. Bachmann et N. Leguennec notent qu'à cette époque « *l'horreur morale a un visage, celui de la petite bicoque individuelle et du jardin privatif, « symboles, dit Remi Baudouï, du fumier de lapin et du laisser-aller vestimentaire* ». Il affirme vouloir « *que les Français soient propres, [...] qu'ils se voient pour éviter qu'ils relâchent leur tenue, [...] qu'ils sympathisent journallement, qu'ils se surveillent mutuellement pour éviter les caissons vides et les papiers gras* » (Bachmann, Leguennec 1996 p.30).

¹⁹⁰ Ils avaient été abrogés en 1943 par le régime de Vichy. Loi n°47-580 du 30 mars 1947 portant fixation du budget de reconstruction et d'équipement pour l'exercice 1947, JO du 31 mars 1947 et Loi n°47-1686 du 3 septembre 1947 modifiant la législation des habitations à bon marché et instituant un régime provisoire de prêts, JO du 4 septembre 1947.

¹⁹¹ Loi n°50-854 du 21 juillet 1950 relative au développement des dépenses d'investissement pour l'exercice 1950 (prêts et garanties), JO du 23 juillet 1950.

¹⁹² Rappelons que les CIL collectent la participation des employeurs à l'effort de construction qui y sont assujettis pour financer notamment du logement social et diverses allocations logement.

¹⁹³ Le 1% logement et dorénavant Action Logement sont les dénominations usuelles de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC).

Ces mesures s'avèrent rapidement insuffisantes pour relancer le système de production. En 1952 la construction neuve n'atteint pas les 150 000 unités. Face à la persistance de situations critiques dans le logement, des mouvements s'organisent (le mouvement des squatters, Emmaüs, etc.). Durant l'hiver 1954, l'appel de l'Abbé Pierre qui dénonce les situations dramatiques de mal logement marque profondément les esprits. Ces mobilisations suscitent une « *insurrection de la bonté* ». Celle-ci se traduit par l'organisation d'une collecte de fonds destinée à financer des dispositifs de logements d'urgence et par la réquisition de logements vacants. Des politiques d'urgence en faveur du logement commencent néanmoins déjà à se mettre en place. En 1953, la construction massive de logements est en effet présentée dans le plan Courant comme une priorité. L'Etat y fixe un objectif de production de 240 000 logements par an. C'est le début des grands chantiers et de la production en série. A ces objectifs chiffrés s'ajoutent la création de produits spécifiques tels que les logements économiques et familiaux (LOGECO) qui sont destinés à l'accession à la propriété aidée. En outre, la participation des employeurs à l'effort de construction (PECC¹⁹⁴) est pérennisée. Enfin, le gouvernement généralise la production de programmes d'urgence et de logements sociaux à destination des plus modestes. 12 000 logements de première nécessité (LEPN) sont édifiés durant l'hiver 1953-1954. Ces cités d'urgence sont dotées de prestations sommaires afin d'abriter provisoirement des individus isolés ou des familles qui attendent un logement.

Dès 1953, 190 000 logements sont construits puis 270 000 en 1954. Des normes et règles sont par ailleurs fixées afin de diffuser la modernité. L'électricité et l'accès à l'eau courante, au gaz se généralisent ainsi peu à peu.

Malgré les mesures prises, la pénurie peine à se résorber et au-delà de la question du nombre de logements produits se pose celle de la vocation du parc social. Des études montrent en effet que leur objectif est loin d'être atteint, les ouvriers y sont sous représentés et les salariés à faible ressources peinent toujours à se loger. Alors que la construction de logements HLM atteint un rythme inégalé, les catégories de la population les moins solvables sont contraintes de se tourner vers le parc privé dégradé ou vers des habitats de fortune. Des mesures sont alors prises par les pouvoirs publics afin de garantir l'accès des plus modestes au parc social. Les modalités d'attribution sont d'abord repensées. Le décret du 27 mars 1954¹⁹⁵ institue les plafonds de ressources ainsi que des modalités de traitement destinées à assurer une plus grande transparence dans la procédure d'attribution. Dans les villes de plus de 10 000 habitants, il est préconisé d'attribuer un nombre de points à chaque demandeur selon ses conditions d'habitat, la composition de sa famille, la distance entre son lieu de résidence et de

¹⁹⁴ Décret n°53-701 du 09 Aout 1953 relatif à la participation des employeurs à l'effort de construction. 1% de la masse salariale des entreprises de plus de 10 salariés est prélevée annuellement en vue de financer des logements sociaux. Ce sont les CIL qui sont chargés de la collecter et de l'investir dans la production desdits logements tandis que l'union des entreprises et des salariés pour le logement, se présente comme la représentante des intérêts communs de ses associés dans la mise en œuvre des politiques nationales d'emploi des fonds d'Action Logement.

¹⁹⁵ Décret n°54-346 du 27 mars 1954 fixant les conditions d'attribution des logements des organismes d'habitat à loyer modéré.

travail, l'ancienneté de sa demande etc.¹⁹⁶. En outre, aux côtés du parc HLM « ordinaire » sont créés des logements sociaux de « seconde catégorie » (Barou, 1997) tels que les Programmes à Loyers Réduits (P.L.R.) et les Logements Populaires et Familiaux (LO.PO.FA). Ces logements sont construits selon des normes inférieures à celles des logements sociaux ordinaires ou offrent des prestations moindres (surface habitable réduite, matériaux utilisés de moindre qualité, etc.) et destinés aux plus modestes.

Pour autant ces diverses mesures ne suffisent pas à résoudre le problème du logement des ménages à faibles ressources (Ballain, Jacquier, 1989). En 1958 une série de décrets est promulguée sous le titre « *Urbanisme, HLM, crise du logement* ». L'un de ces textes prévoit que le ministre répartisse sur l'ensemble du territoire national la programmation de zones à urbaniser en priorité (ZUP¹⁹⁷). Parallèlement à ces politiques d'urbanisation, l'Etat initie un vaste effort de renouvellement des quartiers anciens. La rénovation urbaine est engagée à partir de 1958¹⁹⁸. Elle implique la démolition du bâti vétuste, la résorption des taudis et la production de logements aux normes de décence fixées par l'Etat. Au début des années 1960 des mesures sont également prises afin de résorber les bidonvilles¹⁹⁹. Les opérations de rénovation urbaine et de résorption des bidonvilles impliquent le relogement des nombreux ménages qui avaient trouvé à se loger dans ces habitats dégradés²⁰⁰.

Dans les années 1970, alors que les logements sociaux ne parviennent pas à atteindre leur cible, l'avènement d'un homme nouveau par la proximité spatiale de classes sociales distinctes ne se produit pas. Le mythe de l'homme moyen s'efface (Bachamnn, Leguennec, 1996) et la proximité spatiale contribue même à accentuer les différences sociales (Chamboredon, Lemaire, 1970). Par ailleurs le parc social s'est scindé sous l'effet du départ des classes moyennes qui ont accédé à la propriété²⁰¹ et de la création de logements produits à coûts réduits, présentant des normes réduites, destinés aux

¹⁹⁶ La liste du classement devait être publiée le 1^{er} octobre de chaque année pour les attributions de l'année suivante. Le conseil d'administration des offices publics et des sociétés d'habitation à loyer modéré était libre de ne pas inscrire sur cette liste de classement « *les candidats qui s'avèreraient après enquête, soit incapables de jouir des lieux paisiblement en bon père de famille, soit hors d'état d'acquitter le montant du loyer et de ses accessoires, compte tenu de l'octroi éventuel des allocations de logement* ». Cette mesure qui visait à classer les demandeurs est abrogée en 1955 et le conseil d'administration de l'organisme d'HLM demeure le seul responsable de l'attribution du logement.

¹⁹⁷ Elles sont créées par le décret n°58-1464 du 31 décembre 1958 (JO du 04 janvier 1959). Les ZUP sont pensées comme des zones comprenant au moins 500 logements sur des sites en périphérie de villes et sont conçues intégralement par un seul architecte. Ce dernier doit prévoir les modalités d'assainissement, la voirie et les équipements correspondants que les communes devront financer.

¹⁹⁸ Décret n°58-1465 du 31 décembre 1958 relatif à la rénovation urbaine.

¹⁹⁹ Un plan de résorption des bidonvilles est lancé en 1959, il bénéficie de financements spéciaux relatifs au fond d'action social (FAS). En juillet, 1970, la loi Vivien ensuite instaure une procédure renforcée de résorption de l'habitat insalubre et vise l'éradication des principaux bidonvilles en deux ans (Loi n° 70-612 du 10 juillet 1970 dite Vivien tendant à faciliter la suppression de l'habitat insalubre).

²⁰⁰ Voir notamment les travaux d'Henri Coing (1960) et de Colette Petonnet (1982).

²⁰¹ La vocation initiale du parc social est d'être un tremplin pour les jeunes ménages salariés et les classes moyennes avant qu'ils n'accèdent à la propriété. Le modèle d'accession à la propriété se développe durant les Trente Glorieuses. La conjonction de l'amélioration du niveau de vie, d'une politique active de la construction et du crédit, et de la transformation des modes de vie, contribue à son développement. Les parcours résidentiels sont pensés comme étant promotionnels c'est-à-dire marqués par des mobilités vers des logements de plus en plus confortables et depuis le secteur locatif vers l'accès à la propriété (Bonvalet, Merlin, 1988 ; Levy, 1998).

ménages considérés comme ne pouvant pas, sans une intervention sociale, occuper un logement ordinaire bénéficiant du confort moderne.

2. b. L'enjeu de loger les « inadaptés au logement moderne » par la création de dispositifs spécifiques

Alors que la question de la pauvreté était peu rapportée à celle du logement mais plutôt à celle de l'inadaptation à l'ordre social et productif, un tournant s'opère. Pendant les trente années d'essor économique, des formes extrêmes de pauvreté persistent et sont analysées et traitées « *à travers le filtre du logement* » (Paugam, 1993). Dans les années 1950-1960, les personnes considérées comme étant pauvres sont « *celles qui n'ont pas de toit ou qui sont logées dans des conditions misérables, dans des taudis* » (Paugam, 1993 p.29). L'histoire de la pauvreté se confond alors avec celle des populations mal logées. Les inaptes au progrès, au logement moderne, comme ceux qui ne sont pas destinataires des logements sociaux, se voient proposer un hébergement ou des habitats spécifiquement pensés pour eux.

Aux logements d'urgence succèdent les cités de transit. Christian Bachmann et Nicole Leguennec notent dans ce glissement sémantique un changement d'appréhension de la pauvreté et des situations en marge du logement. Il ne s'agit plus d'apporter des réponses spécifiques plus économiques mais éducatives. Malgré la diversité des formes prises par les habitations créées (cités de transit²⁰², de relogement ou de promotion sociale et familiale) le modèle d'un habitat propédeutique se diffuse peu à peu. Il implique de proposer une habitation provisoire à des familles dont l'accès à un logement ordinaire est difficilement envisageable sans une action socio-éducative. La première cité de transit (ou de rééducation sociale) est érigée en 1954 à Troyes. Elle est placée sous l'autorité d'une assistante sociale chargée de son administration, et conçue comme un lieu de rééducation. Elle marque l'apparition d'un habitat que Jean-Paul Tricart qualifie « d'assignatif », c'est-à-dire contraint et spécifiquement destinés à des familles dont la sociabilité est mise en doute. Du fait de leurs conditions de logement « défectueuses », elles sont supposées ne pas être habituées à utiliser décemment le confort de la modernité des immeubles collectifs. Jean-François Laé et Numa Murard, qui ont mené une enquête auprès d'habitants de cités de transit, traduisent l'objectif de cet habitat ainsi : « *les futurs occupants doivent apprendre à habiter, c'est-à-dire à utiliser une salle de bains, un cabinet de toilette, une cuisine avec sa gazinière, un séjour, des chambres séparées, une pour les parents, une pour les enfants de chaque sexe. C'est les considérer un peu comme des sauvages incapables de vivre en HLM* » (Laé, Murard, 1985 p.157).

²⁰² L'hétérogénéité des cités de transit est pointée par de nombreux auteurs. Jean-Paul Tricart montre à travers l'histoire des cités de transit (Tricart, 1977) qu'il ne s'agit en aucun cas d'une forme d'habitat homogène mais d'un processus de diffusion continu d'expériences d'habitat diversifiées et sans cesse remaniées (voir également Cohen, David, 2012).

A la suite des procédures de résorption de l'habitat insalubre et des bidonvilles, les besoins en logement augmentent et ces dispositifs peinent à absorber l'ensemble des besoins. Des financements sont spécifiquement débloqués afin de produire des immeubles sociaux de transition (IST) ou de programmes sociaux de relogement (PSR)²⁰³. Ces initiatives redéfinissent et actualisent les contours du modèle initial des cités de transit mais pérennise la production d'un habitat propédeutique et la sélectivité des candidats au logement social selon leur sociabilité et capacité à occuper un logement moderne.

D'autres mesures ciblent spécifiquement les travailleurs immigrés ou les familles rapatriées d'Algérie qui sont également suspectées d'ignorer des modes d'habiter en France (Tricart, 1977 ; Cohen, David, 2012). Les familles d'immigrés ou de rapatriés sont orientées vers les cités de transit ; les hommes isolés vers des logements-foyers spécifiquement conçus pour eux. Dans les années 1950, le parc HLM est encore peu développé et réservé aux travailleurs et à leur famille c'est-à-dire aux ménages modestes mais solvables. Il ne cible pas les immigrés qui, pour la plupart, sont des hommes célibataires ou vivant seuls. Des foyers de travailleurs migrants sont ainsi construits entre les années 1950 et 1970 pour les accueillir provisoirement. « *Le « mythe du retour » (Sayad, 1977) et l'urgence des besoins justifient alors la précarité des conditions d'hébergement offertes* » et par conséquent le traitement spécifique et dérogatoire de la question de leur logement (Beguin, 2011). Une politique spécifique se met peu à peu en place en leur faveur (Barou, 1997), elle fait appel à « *ses propres organismes constructeurs et gestionnaires, différents des H.L.M, ses propres financements, ses propres spécialistes et ses propres programmes* » qui se distinguent du parc de logement social ordinaire (Barou, 1997)²⁰⁴.

Toujours dans une logique de production d'habitats propédeutique et spécifique, d'autres initiatives sont prises à destination de familles, qu'elles soient immigrées ou non. Une « clinique pour familles lourdes » est créée à Rouen et gérée par le bailleur social La Sablière ; des « centres d'accueil familiaux » sont lancés à Roubaix et gérés par l'association des PACT ; ou encore des « cités promotionnelles » sont développées par l'association Aide à toute détresse (ATD) Quart Monde²⁰⁵ à

²⁰³ Les IST ont été développés à partir de l'arrêté du 09.02.1960 et les PSR à partir du décret en date de mai 1961. Bien que ces deux programmes soient destinés à un public particulier, les anciens habitants de logement inconfortables, les logiques à l'œuvre sont distinctes. La première opération vise à apporter une réponse transitoire à ces ménages et surtout à les disséminer dans l'espace urbain alors que la seconde a pour visée un relogement définitif et groupé généralement en périphérie de ville.

²⁰⁴ La société nationale de construction pour les travailleurs algériens (Sonacotral) est créée en août 1956 (décret du 04 août 1956). Sa mission est de construire des foyers pour les travailleurs immigrés qui sont français, musulmans d'Algérie. A partir de 1958 elle est également chargée du relogement des familles algériennes des bidonvilles (pour plus de détails voir Bernardot, 1999).

²⁰⁵ Dès 1955, ATD Quart monde a mis en place dans le camp de Noisy le Grand un système de passage d'un « igloo » à un autre pour des familles nécessitant des mesures éducatives afin d'être re-socialisées. Chaque passage, chaque déménagement symbolisant une étape, un progrès, un palier de franchi rompant avec le passé et matérialisant la promotion de la famille jusqu'au départ définitif du camp. La cité de promotion sociale n'est pas tant une solution de relogement qu'un instrument « de recyclage » (Dispositif cité par Laé et Murard (1985 p.157) et par Tricart (1977)).

Noisy le Grand. Ces dispositifs qui allient action sociale, éventuellement action thérapeutique, et logement, contribuent à la diffusion de l'idée que la prise en charge des familles *inadaptées* ne peut réussir sans un encadrement social intense.

En 1967, un groupe de travail sous l'égide du Ministère de l'Équipement et du Logement et des Affaires Sociales publie un rapport qui propose d'associer étroitement l'action sociale et l'intervention sur l'habitat. Dans la perspective de traiter et de résorber « l'habitat défectueux », un groupe de travail s'est constitué autour de Robert Auzelle²⁰⁶. Il met au point une méthode d'enquête destinée à évaluer le niveau de « sociabilité » des familles à reloger²⁰⁷. L'objectif est de pouvoir trier les familles selon leur capacité d'adaptation à un « logement normal » et d'ajuster leur orientation en fonction de celle-ci. Dans cette logique, les familles « normales » bénéficieraient d'un relogement ordinaire ; les familles estimées pouvoir s'intégrer à court terme seraient orientées vers les cités de promotion familiale ou de transit ; les familles dont l'intégration est estimée possible à long terme seraient relogées dans les cités d'accueil ou de « promotion lente » et enfin les familles dont l'intégration semble difficile seraient orientées vers les maisons rurales. Une cité était conçue pour héberger pendant la durée de traitement de la résorption des habitations défectueuses, les familles qui nécessitaient une intervention et cela afin qu'elles profitent « *pleinement des logements qui seront mis ultérieurement à leur disposition* » (Auzelle, 1969).

Les occupants d'habitats précaires demeurent, dans les années 1970, appréhendés comme des inadaptés à la modernité et les cités de transit, en tant qu'habitat propédeutique, voient leur vocation confirmée et officialisée dans les circulaires de 1971 et 1972²⁰⁸.

« Les cités de transit peuvent être définies comme des ensembles d'habitations affectées au logement provisoire des familles, occupantes à titre précaire, dont l'accès en habitat définitif ne peut être envisagé sans une action socio-éducative destinée à favoriser leur insertion sociale et leur promotion » (Circulaire du 10 avril 1972 relative aux cités de transit)

Ces circulaires ne préconisent pas une réorientation ou réorganisation du système d'habitat transitoire et thérapeutique développé jusqu'alors, mais reconnaissent cette diversité et la nécessité de penser conjointement action sociale et logement. Le travail social est alors chargé de s'assurer que chacun dispose des moyens pour se faire sa place dans la société moderne et est conçu comme un dispositif de

²⁰⁶ Il était alors urbaniste en chef au sein du ministère.

²⁰⁷ Ce protocole d'enquête rappelle étrangement les initiatives prises durant l'entre deux guerres par les visiteuses du foyer afin de déterminer quelles familles ouvrières bénéficieraient d'un logement d'entreprise. Elles menaient une enquête sociale dont l'objet était de distinguer les familles « relevables » des « irrelevables » selon leur degré de sociabilité. Ce dernier était déterminé à partir de leur manière de tenir leur logement, du mobilier possédé, du mode d'habiter et de l'activité professionnelle. L'attention était portée sur « *tout ce qu'on voit mais aussi ce qui est caché. La décoration du logement doit être analysée soigneusement non seulement elle renseigne sur les goûts et les capacités ménagères de la mère, mais elle indique le niveau moral de la famille : « toute famille qui tient à ses meubles est une famille attachée aux mœurs et aux traditions. Il faut être attentif à la propreté, à l'ordre, à l'hygiène, aux méthodes éducatives, mais la partie la plus importante et la plus délicate, consiste dans l'interrogatoire » sur la moralité* » (Verdès-Leroux, 1978 p.40).

²⁰⁸ Circulaires du 27 août 1971 prise pour l'application de la loi du 10 juillet 1970 tendant à faciliter la suppression de l'habitat insalubre et du 19 avril 1972 relative aux cités de transit.

ratrapage²⁰⁹ (Castel, 2009). Selon Robert Castel, il est pensé et appelé à fonctionner « *comme un auxiliaire d'intégration visant à réintégrer ou au moins à rapprocher de l'intégration des publics restés à l'écart de la dynamique du progrès social* » (Castel, 2009 p.224). De fait, le travail social s'inscrit peu à peu dans le plan d'expansion de l'Etat Social (Castel, 2009).

Les modalités d'intervention au sein des centres d'hébergement s'inscrivent dans cette logique. La mise à l'abri est associée à l'intervention d'un travailleur social dont la mission est d'aider les personnes en détresse à se refaire une place dans la société.

2. c. Les CHRS et l'héritage de l'habitat propédeutique

L'ASH, instituée vingt ans plus tôt en marge du logement ordinaire, se voit dotée d'un socle légal par la loi du 19 novembre 1974²¹⁰. Celle-ci étend le droit à l'hébergement à de nouvelles catégories de bénéficiaires et rend possible une pluralité des réponses institutionnelles. Les centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) sont nommés pour la première fois comme tels et peuvent désormais accueillir des familles. Par ailleurs, le manque de logement n'est plus qu'un motif parmi d'autres pour faire valoir son droit à l'hébergement. L'article 185 du code de la famille et de l'action sociale est remplacé par les dispositions suivantes : « *Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillis dans des centres d'hébergement et de réadaptation sociale publics ou privés, les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou mener une vie normale notamment en raison du manque ou de conditions défectueuses de logement, et qui ont besoin d'un soutien matériel, psychologique et, le cas échéant, d'une action éducative temporaire* ». Les centres d'hébergement accueillent jusque là un nombre limité de personnes expressément définies (vagabonds, personnes libérées de prison, etc.). En 1974, les CHRS s'ouvrent à d'autres publics caractérisés par leurs ressources insuffisantes ou leurs conditions défectueuses de logement (soit les mêmes publics que ceux susceptibles d'être pris en charge au sein des cités de transit). D'après le décret n°76-526 du 15 juin 1976 peuvent en effet prétendre à un hébergement :

- « 1. Les personnes sans logement sortant d'établissements hospitaliers, d'établissements de cure ou de rééducation ou d'établissements sociaux ou médico-sociaux assurant l'hébergement de handicapés ;*
- 2. Les personnes ou familles que se trouvent privées de logement par suite de circonstances indépendantes de leur volonté et qui ont besoin d'être momentanément hébergées ;*
- 3. Les personnes et les familles sans logement, de nationalité française, rapatriée de l'étranger ;*

²⁰⁹ Soit un « *ensemble d'institutions, de professionnels, de techniques, de réglementations dont l'objectif est de réduire l'écart qui sépare certaines populations d'une dynamique de progrès social qui traverse l'ensemble de la société* » (Castel, 2009 p.230-231).

²¹⁰ L'aide sociale à l'hébergement n'existait jusque là que sous forme réglementaire (loi n°74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale, du code du travail ainsi que l'article 51 de la loi n° 70-1318 du 31 décembre 1970 portant réforme hospitalière).

4. *Les personnes et les familles sans logement en instance d'attribution du statut de réfugiés ;*
5. *Les personnes et les familles qui se trouvent hors d'état d'assumer leurs responsabilités sociales ou familiales²¹¹ ;*
6. *Les vagabonds ayant accepté les mesures qui leur auront été proposées en vue de leur reclassement ;*
7. *Les inculpés placés sous contrôle judiciaire et les condamnés soumis au sursis avec mise à l'épreuve ;*
8. *Les personnes libérées de prison ;*
9. *Les personnes en danger de prostitution ou celles qui se livraient à la prostitution. »*

La circulaire du 15 juin 1976²¹² précise qu'« *il était devenu indispensable d'élargir cette énumération, devenue exagérément limitative, à de nouvelles catégories de bénéficiaires. Elle a été volontairement rédigée en termes généraux de manière à ce qu'aucune catégorie intéressée ne se trouve, a priori, exclue de son champ d'application* ». Il s'agissait ainsi de s'assurer que toutes les personnes qui risquaient, à défaut d'une action socio-éducative et éventuellement d'un hébergement²¹³, de voir « *leurs chances d'insertion sociale annihilées par l'accumulation des handicaps dont elles souffrent* » puissent en bénéficier pour se réinsérer. Il est enfin rappelé que l'admission au sein des structures d'hébergement est prononcée pour une durée de six mois et que celle-ci peut être prolongée en cas de besoin « *notamment si cela paraît nécessaire à la réussite de la réinsertion sociale de la personne hébergée, ou faisant l'objet d'une action socio-éducative* » (circulaire 15 juin 1976 p.9). Il est rappelé que la prise en charge doit être personnalisée et que les postes d'intervention sociales sont ajustés en fonction des « *handicaps sociaux* » dont les personnes accueillies souffrent. Les centres d'hébergement doivent donc être en capacité d'apporter des réponses adaptées aux différentes difficultés que manifesterait les personnes accueillies (hébergement de nuit, assouvissement des besoins vitaux, action socio-éducative et culturelle, actions spécialisées, assistance administrative afin de recouvrer un logement et un emploi, etc.).

René Ballain et Claude Jacquier analysent l'élargissement des publics ciblés et les ajustements des missions des CHRS comme la transposition de la technique d'intervention sociale à l'œuvre dans les habitats propédeutiques vers le secteur de l'hébergement (Ballain, Jacquier, 1989). Ce mouvement est confirmé par la possibilité donnée aux cités de transit ou de promotion familiale au même titre que les

²¹¹ La circulaire du 15 juin 1976 les définit comme des « *familles généralement qualifiées de « lourdes », d' « asociales » ou, plus objectivement, de familles « marginales », « exclues » ou du « quart monde » qui se révèlent temporairement incapables de résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées* ». Il peut s'agir de famille ou de personnes seules « *vivant ou non dans des logements précaires ou insalubres, mais que la faiblesse de leurs revenus, le chômage, l'instabilité professionnelle, de mauvaises conditions de travail, des problèmes psychologiques ou de santé empêchent de participer à la vie collective et d'exercer leurs responsabilités familiales* ».

²¹² Circulaire relative à l'application des articles 185 et 185-3 du CASF, (JO du 30 juillet 1976).

²¹³ L'hébergement n'est pas automatique. L'accompagnement social peut être dispensé indépendamment de toute mise à l'abri. La gestion personnalisée peut également se voir reconnue le caractère de CHRS. Cela implique que l'action socio-éducative peut être déconnectée de l'hébergement physique et dispensée dans le cadre de vie ordinaire de la personne éprouvant des problèmes « *notamment financiers, liés à l'occupation d'un logement* » – circulaire du 15 juin 1976 p5. La gestion personnalisée est l'ancêtre de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) et de l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) que nous expliciterons plus bas.

asiles de nuit, les internats de réadaptation sociale²¹⁴ d'être reconnues en tant que centre d'hébergement et de réadaptation sociale²¹⁵.

Au début des années 1970, alors que la pauvreté est considérée comme résiduelle et appréhendée sous l'angle du logement, les centres d'hébergement initialement destinés à des publics limités, élargissent leur cible à l'ensemble des personnes et familles en détresse qui ne peuvent faire face à leurs responsabilités sociales et familiales et qui par conséquent ne parviennent pas à se faire une place dans la société moderne (tant du point de vue de l'emploi que du logement). Dans une logique de rattrapage, les travailleurs sociaux qui exercent au sein de ces structures se voient dotés du rôle de les aider à réintégrer cette place. Les limites entre le champ du logement propédeutique et celui de l'hébergement deviennent de plus en plus floues. Les formes de prise en charge, les publics ciblés, comme les modalités d'intervention, s'homogénéisent et demeurent régies par un objectif de réintégration sociale.

La deuxième moitié des années 1970 est marquée par le revirement de la conjoncture économique. Dans la décennie qui suit, le rôle de structures d'hébergement évolue. Leur vocation s'inscrit dès lors dans la lignée des mesures prises pour lutter contre l'exclusion et favoriser l'insertion des défavorisés.

²¹⁴ Ces structures renvoient aux dépôts de mendicité et aux asiles de nuit ou de jour, soit à la forme la plus élémentaire des centres d'hébergement, celle qui offrent aux personnes accueillies, un lit, de la nourriture et des possibilités de contact sommaires (circulaire du 15 juin 1976 p.4). Ces abris momentanés qui ne proposent pas d'action socio-éducative se distinguent des internats de réadaptation sociale qui représentent la forme la plus classique des centres d'hébergement. Ils offrent pour leur part à la fois un hébergement, la nourriture et une action socio-éducative adaptée à chacun.

²¹⁵ La fin des années 1970 marque l'arrêt de la construction des cités de transit.

SECTION 2. L'ASH UN DISPOSITIF D'INSERTION

Au milieu des années 1970, l'Etat estime que la crise du logement est résorbée et que la pauvreté demeure résiduelle. L'effort public en faveur de la construction faiblit et les interventions publiques portent dorénavant majoritairement sur le cadre bâti existant et ciblent particulièrement les quartiers d'habitat social²¹⁶. Le rapport Barre (1977) estime alors que les populations qui demeurent exclues du logement doivent, pour l'intégrer, être mieux solvabilisées. Une réforme d'envergure est impulsée et les aides à la pierre²¹⁷ sont réduites au profit de mesures visant la solvabilité des ménages (les aides à la personne)²¹⁸. Cette réforme marque une inflexion dans la politique du logement. Elle réduit également les marges de manœuvre que l'Etat détient pour infléchir la structuration de l'offre.

Cette réforme est pensée et fondée sur la figure du ménage stable tirant ses revenus du salariat qui, en même temps que s'améliore sa situation professionnelle et financière, s'engage dans une trajectoire résidentielle ascendante (Ballain, 1997). Ce choix est rapidement mis en échec, nombreux sont les ménages à se trouver, dès les années 1980, affectés par la montée de la précarité. Dès lors le problème du logement ne tarde pas à resurgir et s'insère alors dans le problème plus global de l'exclusion. C'est dans ce contexte que le volet social des politiques du logement s'élabore et se développe en faveur des personnes « défavorisées » ou « en difficultés » (Fribourg, 1998) et sous l'étendard du droit au logement (Driant, 2009).

Nous analyserons ici ce changement d'approche de la pauvreté et de l'absence de logement ainsi que ses répercussions dans les réponses apportées. Cela nous conduira d'abord à resituer les initiatives en faveur du droit au logement dans une perspective plus globale de lutte contre l'exclusion. Nous verrons ensuite comment l'ASH devient l'un des outils destinés à œuvrer en faveur de l'insertion des personnes « en difficultés de logement ».

²¹⁶ Voir notamment les dispositifs « Habitat et vie sociale (1977), « Développement Social des Quartiers » (1981), « Grands projets urbains » (1991), « Grands projets de ville » (1999). Ces projets ont toujours pour objectifs d'agir sur le bâti mais aussi sur les équipements et les espaces publics. A ces interventions urbaines viennent s'ajouter des interventions s'inscrivant dans un registre social et économique et qui touchent à la sécurité, à l'éducation, à l'emploi etc. (créations des zones d'éducation prioritaires (ZEP), zones urbaines sensibles (ZUS), zones de renouvellement urbain (ZRU), zones franches urbaines (ZFU) etc.). Un volet territorial est enfin institué et préconise l'appréhension de ces quartiers dans leur environnement urbain afin d'y développer les interdépendances et solidarités (Contrats de ville, Contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) etc.).

²¹⁷ Soir les aides à la construction de logement.

²¹⁸ Loi n°77-1 du 3 janvier 1977 portant réforme de l'aide au logement (JO du 4 janvier 1977).

1. Les pouvoirs publics face à la « nouvelle question sociale » ou le choix d'un Etat social actif

A la fin des années 1970 et au cours des décennies qui suivent, la pauvreté apparaît sous un nouveau visage. Celui-ci illustre les termes dans lesquels se pose la « nouvelle question sociale »²¹⁹. La crise économique qui survient alors entraîne, d'une part, l'augmentation du chômage et, d'autre part, la multiplication des formes d'emplois dits « atypiques » au regard de la norme de l'emploi stable à durée indéterminée²²⁰. En 1982, l'INSEE recense 312 000 salariés en contrats à durée déterminée (CDD), en 1990, ils sont 593 000 et en 1998, 906 000 (sources INSEE enquêtes emploi). Le taux de chômage (au sens du bureau international du travail - BIT²²¹) s'élevait à 3% au premier semestre de l'année 1975. Il atteint 7% de la population au premier trimestre 1983 et 10% en 1993 (sources INSEE)²²². En 1986, le sous-emploi²²³ touche entre 400 000 et 500 000 salariés, il se stabilise 1980 avant de connaître une croissance rapide et continue à partir de 1992. En 1990 on dénombre 1 004 000 salariés en sous emploi et en 1997, 1 671 000 (sources INSEE enquêtes emploi)²²⁴.

Tableau 17: Indicateurs de la précarité et du chômage en France depuis le début des années 1980

Années	Nombre de salariés en CDD	Nombre de salariés en intérim	Part des emplois en statut précaire (pour les hommes)	Part des emplois en statut précaire (pour les femmes)
1982	312 000	129 000	4%	3,50%
1990	593 000	232 000	/	/
1998	906 000	413 000	10%	10%

Années	Taux de chômage
1975	5%
1983	7%
1986	9%
1993	10%

Année	Estimation du nombre de salariés concernés par le sous emploi
1986	400-500 000
1990	1 004 000
1997	1 671 000

Source : INSEE Enquête emploi.

²¹⁹ Robert Castel définit la question sociale comme « une aporie fondamentale, sur laquelle la société expérimente l'énigme de sa cohésion et tente de corriger le risque de sa fracture. Elle est un défi, qui interroge, remet en question la capacité d'une société (ce qu'en termes politiques on appelle une nation) à exister comme un ensemble lié par des relations d'interdépendance. » (Castel, 1995 p.25). Il évoque la « nouvelle question sociale » afin de la distinguer de celle qui s'est manifestée au XIX^{ème} siècle, lorsque la société a pris conscience des conditions d'existence des agents-victimes de la révolution industrielle.

²²⁰ « Les formes particulières d'emploi seront donc toutes celles qui ne correspondent pas à l'un ou plusieurs des trois éléments suivants : la durabilité de la relation d'emploi, l'unicité de l'employeur, le temps plein avec salaires correspondant à l'activité normale et permanente dans l'entreprise. » (Paugam, 2000 p.64)

²²¹ En application de la définition internationale adoptée en 1982 par le BIT, un chômeur est une personne en âge de travailler (15 ans ou plus) qui répond simultanément à trois conditions : être sans emploi, c'est à dire ne pas avoir travaillé, ne serait-ce qu'une heure, durant une semaine de référence ; être disponible pour prendre un emploi dans les 15 jours ; avoir cherché activement un emploi dans le mois précédent ou en avoir trouvé un qui commence dans moins de trois mois. Source INSEE.

²²² Au premier semestre 2013 le chômage au sens BIT touche 10.8% de la population en France.

²²³ Le sous-emploi comprend les personnes actives occupées au sens du BIT qui travaillent à temps partiel, souhaitent travailler davantage pendant la période de référence utilisée pour définir l'emploi, et sont disponibles pour le faire. Il comprend également les personnes qui travaillent à temps partiel (et sont dans une situation autre que celle décrite ci-dessus) ou à temps complet, mais qui ont travaillé moins que d'habitude pendant une semaine de référence en raison de chômage partiel, ralentissement des affaires, réduction saisonnière d'activité ou mauvais temps (sources INSEE).

²²⁴ La précarité de l'emploi et le chômage ne touchent pas également les différents groupes de la population. Ce sont les femmes, les plus jeunes, les plus âgées, les personnes les moins qualifiées et celles qui sont étrangères ou immigrées qui sont les plus touchées. Pour plus de détails voir les analyses de l'INSEE, de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et de l'Observatoire des inégalités sociales.

A la montée de la précarité des emplois, du sous emploi et du chômage s'ajoute un processus qualifié de déstabilisation des plus « stables ». Le risque de perdre son emploi et d'être licencié augmente également. En 1974, 1% des personnes actives en emploi un an auparavant étaient devenues chômeuses, en 1986 cette proportion est passée à 3.6% et en 1997 à 5 % (sources INSEE Enquête emploi). Serge Paugam en s'appuyant sur les résultats de l'enquête INSEE « situations défavorisées » de 1986 et 1987 remarque que 74% des salariés étaient alors convaincus de leur faible probabilité d'être licenciés dans les deux ans. A la fin des années 1990, la proportion baisse mais concerne toujours 62% des enquêtés²²⁵ (Observatoire sociologique du changement).

1. a. De l'« inadaptation » à l'« exclusion »

Dans ce contexte, l'appréhension de la pauvreté évolue. On évoque la « nouvelle pauvreté » et la « précarité ». En toile de fond c'est le concept d'exclusion qui apparaît et qui finit par s'imposer pour nommer ces situations de ruptures économiques ou sociales et les actions mises en œuvre afin de leur apporter des solutions.

Les rapports dits Oheix en 1981²²⁶ et du père Wresinski en 1987²²⁷ illustrent le changement de paradigme et le rapprochement de la question de la pauvreté à celle de la précarité. La « nouvelle pauvreté », à la différence de la pauvreté marginale, « fait socle » avec la précarité (Ballain, Maurel, 2002) et s'articule autour du rapport à l'emploi. Le clivage s'opère selon que les personnes occupent un emploi stable, précaire ou sont au chômage. Dans ce contexte, l'intégration de la pauvreté par la diffusion générale du progrès est mise en cause et le système de protection sociale fondé sur le travail est mis à mal.

La précarité ne renvoie pas à un état structurel mais à une insécurité (Cingolani, 2005) et au risque « *de voir sa situation se dégrader* » (Bresson, 2010). Pour Anne-Marie Barthe, la « nouvelle pauvreté » désigne cette « *population dont la participation à la vie économique et sociale devient conjoncturellement aléatoire, à cause d'une impossibilité d'accéder à un revenu régulier et certain* » (Barthe, 1987 citée par Frétygné, 1999 p.62). On fait l'hypothèse que dans une économie en expansion, ces travailleurs auraient été intégrés au monde du travail et auraient mené une vie ordinaire (Castel, 2009) mais dans le contexte des années 1980 et 1990, leur niveau de qualification, leur âge, leur faible expérience professionnelle ou leur handicap les invalident sur le marché de l'emploi ou rend précaire leur insertion professionnelle. Ils ont, selon Robert Castel, été « *invalidés par la conjoncture : c'est la transformation récente des règles du jeu social et économique qui les a marginalisés. [...] leur drame*

²²⁵ La question posée à dix ans d'intervalle était la suivante « *Pensez vous que dans les deux prochaines années, il y a un risque pour que vous soyez licenciés ? Sans doute que oui peut être que oui, probablement non, ne sait vraiment pas* ».

²²⁶ Rapport Hoeix, *60 propositions contre la précarité et la pauvreté*, 1981.

²²⁷ Rapport Wresinski, *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*, Conseil économique et social, 1987.

tient à ce que les nouvelles exigences de la compétitivité et de la concurrence, la réduction des opportunités d'emploi, font qu'il n'y a désormais plus de place pour tout le monde dans la société où nous nous résignons à vivre» (Castel, 2009 p.348). Ces surnuméraires, qui ne trouvent pas de place ou seulement des places instables et précaires sur le marché de l'emploi, sont appréhendés par leur vulnérabilité²²⁸ (Castel, 1994).

Les concepts de « nouvelle pauvreté » et de « précarité » laissent peu à peu la place à celui de l'exclusion. Celui-ci marque d'une part la radicalisation du processus de dégradation de la conjoncture économique et sociale qui aboutit à des situations de précarité durables. Il consacre d'autre part le cumul de difficultés ou de sources de fragilisation causées notamment par la précarité de l'emploi ou le chômage (dégradation des liens sociaux, rupture conjugale, problème de santé etc.²²⁹). Cette notion renvoie alors à l'idée d'affaiblissement voire de rupture de liens sociaux (de filiation, d'intégration et de citoyenneté) et de mise en cause de la cohésion sociale (Autès, 2004 ; Paugam, 2005).

La notion d'exclusion apparaît timidement dans les années 1960²³⁰ mais lui sont alors préférées celles d'inadaptation, de handicap social. Au cours de cette période de prospérité économique, « *la survivance visible et honteuse d'une population maintenue en marge du progrès économique* » (Paugam, 1996 p.9) n'est pas expliquée par l'incapacité de la société d'abondance à enrayer les mécanismes de production et de reproduction de la misère. La thématique de l'exclusion resurgit néanmoins au début des années 1970 et propose d'aborder la pauvreté et les difficultés de logement sous un autre angle. En 1972, François Perroux définit les exclus du système comme ceux qui sont pauvres, qui ne disposent pas du minimum vital évalué officiellement par l'administration, mais aussi ceux qui ne participent pas à la vie économique et culturelle : « *les mal-logés, mal-nourris, mal formés intellectuellement, [...] mal protégés contre les cataclysmes naturels* » (Damon, 2002 p.12 citant F.Perroux). L'ouvrage de René Lenoir, « Les exclus » (1974), est communément identifié comme étant celui qui a posé le « problème » de l'exclusion²³¹ alors qu'il traite finalement surtout de l'inadaptation sociale. René Lenoir regroupe sous cette appellation les malades mentaux, les suicidaires, les alcooliques, les délinquants, les marginaux ou asociaux etc. Dans cette acception il estime qu'un Français sur dix est concerné par l'exclusion.

²²⁸ Robert Castel pour analyser les processus de marginalisation se réfère à deux processus de décrochage : l'un par rapport au marché du travail et l'autre par rapport à l'insertion relationnelle. Il distingue dans chaque sphère trois valeurs : le travail stable, précaire et le non travail d'une part et la forte insertion relationnelle, la fragilité relationnelle et l'isolement d'autre part. En combinant ces divers indicateurs il distingue trois zones : la zone d'intégration (qui repose sur un travail stable et une forte insertion relationnelle), la zone de vulnérabilité (qui allie rapport précaire à l'emploi et fragilité de l'insertion relationnelle) et enfin la zone de désaffiliation (qui elle associe non emploi et isolement relationnel). Ces zones ne sont pas hermétiques et les individus effectuent des passages incessants de l'une à l'autre.

²²⁹ Voir notamment sur ce point S.Paugam (2007) et R.Castel (2009).

²³⁰ Dans l'ouvrage de Jules Khanfer, *l'Exclusion sociale* (1965) et dans celui de Pierre Massé et Pierre Bernard, *Les Dividendes du progrès* (1969).

²³¹ Deux autres analyses publiées cette même année abordent la question de l'exclusion : Lionel Stoleru, « Vaincre la pauvreté dans les pays riches » et Jacques Delors qui dirige un numéro spécial de la revue Droit Social sur l'exclusion.

Malgré les critiques et limites pointées au concept d'exclusion²³², il s'impose sur le devant de la scène politique et médiatique dans les années 1980. Il renvoie alors à une réalité sensiblement différente de celle des années 1970. Il ne vise plus les oubliés de la croissance, mais les victimes du nouvel ordre socio-économique et de la crise de l'emploi qui en découle. Cette terminologie ne désigne plus un ou des groupes sociaux, mais souligne « *l'existence de processus pouvant conduire à ces situations extrêmes. [...] Le succès de la notion d'exclusion, est par conséquent, en grande partie lié à la prise de conscience collective d'une menace qui pèse sur des franges de plus en plus nombreuses et mal protégées de la population* » (Paugam, 1996 p.15).

Le concept d'exclusion agit dès lors comme un paradigme sociétal (Paugam, 1996) c'est-à-dire comme un ensemble de représentations stabilisées de l'ordre social qui permettent d'organiser une réflexion sur ses fondements et sur les modes de régulation de la cohésion sociale.

1. b. Le choix de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion

A partir des années 1980-1990, c'est sous le terme d'exclusion que sont appréhendées les questions relatives à la pauvreté, à l'emploi, aux inégalités à l'intégration, au lien social ou à la citoyenneté. « *L'exclusion est désormais le paradigme à partir duquel notre société prend conscience d'elle-même et de ses dysfonctionnements, et recherche, parfois dans l'urgence et la confusion, des solutions aux maux qui la tenaillent* » (Paugam, 1996 p.7). La lutte contre l'exclusion devient à la fin des années 1980 un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de tous les êtres humains et est érigée au rang de priorité. La lutte contre l'exclusion se veut globale et transversale²³³. Elle emprunte des éléments aux politiques de l'emploi, du logement, des revenus, de la santé, de la famille, de l'urbanisme etc. L'exclusion est pensée à la croisée de ces diverses sphères.

Ce choix situe les interventions pour remédier à l'exclusion « *aux marges de la société, là où échouent un nombre croissant de gens qui ont été invalidés par la conjonction économique et sociale* » (Castel, 2009). Elles ne tiennent pas compte ou nient les dynamiques à l'œuvre c'est-à-dire ce qui se joue en amont et qui aboutit à des situations d'exclusion ou de vulnérabilité – telles que le fonctionnement d'ensemble du système économique et social, la régulation du marché du travail etc. (Castel, 2009 ; Verdès-Leroux, 1978) et se contentent de réparer les accrocs du tissu social (Castel, 2009 ; Elbaum, 1995).

²³² Robert Castel assimile la notion d'exclusion à un mot valise qui recouvre des situations tellement hétérogènes qu'elle englobe les spécificités et ne permet finalement d'en analyser aucune (chômeurs de longue durée, jeunes de banlieue, SDF sont autant d'exclus). Il dénonce également, avec d'autres la lecture binaire et tranchée que ce concept implique entre deux groupes opposés : les insérés et les exclus (Castel, 1994 , 2004 ; Elbaum, 1995 ; Bresson, 2010).

²³³ Diverses lois et mesures viennent constituer le panel des outils et droits visant à lutter contre l'exclusion. Nous pouvons citer en 1988 la loi instituant un revenu minimum d'insertion (qui devient en 2008 le revenu de solidarité active), la loi Besson promulguant le droit au logement en 1990, la loi d'orientation pour la ville en 1991 qui affirme le droit à la ville, en 1998 la loi de lutte contre les exclusions, la promulgation de la couverture maladie universelle en 1999, le plan de cohésion sociale et pour l'égalité des chances en 2005, la loi rendant le droit au logement opposable en 2007 etc.

Les mesures prises sous cet étendard instaurent un socle d'outils et de lois visant à favoriser l'accès aux droits et l'insertion des personnes considérées comme exclues. Le droit à un revenu minimum d'insertion (RMI)²³⁴ (de 2 000 francs (soit 300 euros) pour les personnes dont les ressources sont inférieures à ce seuil) consacre un tournant important dans la lutte contre l'exclusion sur au moins trois points :

- elle consacre d'abord le fait que le système de couverture sociale en France n'est plus en mesure de répondre aux enjeux et défis liés à la précarité;
- elle remet ensuite en cause le partage traditionnellement institué entre l'assurance et l'assistance²³⁵;
- elle promet, enfin, un droit à l'insertion.

L'insertion devient alors un impératif national. Or, tout comme la notion d'exclusion, celle-ci ne fait pas l'objet d'une définition précise. C'est selon Elisabeth Maurel, l'article 37 de la loi sur le RMI qui donne le contenu le plus précis du mot insertion (dans son acception la plus large et pas strictement professionnelle) :

- « - activités d'intérêt collectif dans une administration, un organisme d'accueil public, associatif, à but non lucratif ;
- activités ou stages d'insertion dans le milieu professionnel, définis par convention avec des entreprises ou des associations selon des modalités fixées par voie réglementaire ;
- stages destinés à l'acquisition ou à l'amélioration d'une qualification professionnelle par les intéressés ;
- actions destinées à aider les bénéficiaires à retrouver ou à développer leur autonomie sociale. »

C'est l'accès aux droits qui motive l'intervention sociale (Borgetto, Lafore, 1998) et fonde l'insertion. Celle-ci est donc à la fois l'horizon à atteindre et les moyens pour y parvenir. Dans le cadre du RMI, la dispense d'un revenu garanti, d'une part, un niveau d'existence minimal à ceux qui en bénéficient et donc la possibilité d'intervenir dans leur société d'appartenance. D'autre part, et dans la mesure où il suppose une contrepartie (l'élaboration et la réalisation d'un projet d'insertion²³⁶), le RMI est pensé comme un support pour atteindre l'insertion sociale.

L'octroi du RMI n'exige pas que le bénéficiaire travaille ou exerce une activité compensatrice, mais qu'il adhère et s'inscrive dans une action d'insertion. Cette contrepartie consacre l'avènement de l'Etat social actif (Astier, 2007). Celui-ci doit, selon Isabelle Astier, être resitué dans une dynamique globale

²³⁴ Loi RMI Loi n°88-1088 du 1^{er} décembre 1988, article 1^{er}.

²³⁵ Ce dispositif, qui relève de l'action sociale, cible les chômeurs de longue durée qui devraient par définition relever de l'assurance chômage. Il est destiné à un entre deux énigmatique situé entre les zones d'intégration et de marginalité (Borgetto, Lafore, 1998). De manière générale la lutte contre l'exclusion interroge ce qui relève de l'assurance - et qui doit être pris en charge par les employeurs, les salariés et éventuellement les ménages et ce qui relève de l'assistance, de la solidarité qui doit donc être pris en charge par l'Etat et les contribuables. Le système de protection sociale se scinde alors en deux sous systèmes l'un réservé à ceux qui ne peuvent pas ou plus cotiser et l'autre à ceux qui cotisent ou qui sont ayants-droit d'un cotisant.

²³⁶ Nous verrons dès le chapitre 3 que les procédés sont similaires dans le champ de l'ASH.

de tentative de rapprochement de la part de l'Etat vers la société qui se traduit notamment par un processus de territorialisation de l'action publique et par l'adoption d'une logique d'action individualisante, fondée sur une approche au cas par cas. Sur le fond, il ne s'agit plus de distribuer une prestation et un secours de manière automatique à tous ceux qui entrent dans la catégorie ciblée mais de l'ajuster selon les besoins et d'exiger en contrepartie que l'individu collabore activement à sa réhabilitation²³⁷.

En outre, pour Michel Autès, le choix du paradigme de l'insertion provoque dans le travail social une « tectonique du social » (Autès, 1998). L'insertion suppose en effet que les dispositifs institués et les travailleurs sociaux produisent du social, c'est-à-dire qu'ils récréent du lien (Castel, 1999) et comblient « *le vide laissé par la montée du chômage* » (Paugam, 1993 p.4). Serge Paugam note que « *puisque l'emploi ne joue plus son rôle intégrateur pour une part croissante de la population, un des enjeux de la politique de lutte contre la pauvreté est de renouer le lien social et d'éviter ainsi que se constitue une underclass* » (Paugam, 1993 p.16). Or pour qu'il y ait régulation du lien social, il faut que les solutions proposées « *contribuent à améliorer la participation des allocataires à la vie économique et sociale et à leur donner le sentiment d'être complémentaires des autres hommes* » (Paugam, 1993 p.18). Serge Paugam et Isabelle Astier analysent le contrat d'insertion, attaché au RMI, comme un outil supposé garantir la dignité des « inutiles au monde » en produisant du social et en favorisant la participation, l'implication des personnes accompagnées dans une perspective de les rendre autonomes.

Comme l'appréhension de la nouvelle question sociale en termes d'exclusion, le paradigme de l'insertion présente de nombreuses limites. Pour Robert Castel, le choix de l'insertion consacre les interventions du côté de la zone où les gens ont déjà basculé ou sont en voie de le faire et strictement sur les individus (Castel, 2004). Celles-ci ne touchent et ne modifient donc ni les processus, ni le groupe dans lequel les pouvoirs publics aspirent à faire entrer les exclus (Lafore in Laé, Castel, 1992). Ainsi, l'objectif d'insertion sociale n'est pas porté par un projet de changement social, il ne cherche pas à modifier la réalité mais à s'y ajuster (Autès, 1998). A ces premières limites s'ajoute un risque intrinsèque à l'activation de la prise en charge : en cas d'échec, les individus pourraient en être tenus pour responsables (Castel, 2009).

Nous verrons que la logique est la même dans la sphère du logement. Dans le cadre de l'ASH il s'agit d'agir sur les individus qui ont basculé et qui sont exclus du logement en leur proposant une mise à l'abri et des interventions sociales visant à les faire accéder à leurs droits et à l'autonomie.

²³⁷ Ce glissement ouvre le débat entre l'insertion en tant que droit et l'insertion en tant que devoir. Nicolas Duvoux l'interprète également dans la continuité d'un changement de représentations à l'égard des assistés. Il note que « *les assistés d'aujourd'hui apparaissent dans les représentations dominantes comme ayant été rendus passifs par l'intervention trop généreuse de l'Etat dans les questions sociales. En réponse à ce diagnostic, l'activation des politiques sociales s'est imposée comme la solution privilégiée pour réformer des systèmes de protection sociale qui fonctionneraient comme des « trappes à inactivité* ». [...] *La responsabilité individuelle est alors invoquée pour lutter contre les prétendus effets de désincitation au travail et de dépendance à l'aide publique de l'assistance non contributive.* » (Duvoux, 2009 p.2).

2. L'institutionnalisation d'un droit au logement

Alors que les situations de « mal logement » semblaient résorbées, dans les années 1980, elles réapparaissent avec force. Les personnes désignées comme étant Sans Domicile Fixe (SDF) sont alors de plus en plus visibles dans l'espace public²³⁸ et incarnent le symbole de l'exclusion. Les acteurs locaux, puis l'Etat, développent des dispositifs pour aider ces personnes et familles à accéder au parc de droit commun décent, à se maintenir dans le logement qu'elles occupent ou encore pour accueillir celles qui se trouvent dépourvues de logement. La promulgation du droit au logement s'accompagne de l'institutionnalisation et de la diversification des outils mobilisés pour porter assistance aux personnes en « difficulté de logement ».

2. a. L'appréhension des difficultés de logement

La montée de la précarité et du chômage amène à nouveau la question du logement sur le devant de la scène politique. Elle se pose toutefois dans des termes sensiblement différents de ceux des années 1960 et 1970. Les « nouveaux pauvres » et les « exclus » ne sont pas immédiatement saisis sous l'angle de leurs conditions de logement (Paugam, 1993). Le logement apparaît néanmoins comme un révélateur supplémentaire de la question sociale. Les effets sociaux de la crise économique se trouvent en effet amplifiés par les évolutions du marché du logement. Sous l'effet de la « *généralisation de la régulation marchande du système de production de logement et de l'effritement du parc locatif à bon marché dans le secteur HLM comme dans le secteur privé* » (Ballain, 1998)²³⁹ le décalage entre l'offre et la demande se creuse et la prise en compte des demandes des plus modestes et des plus fragiles est de plus en plus difficile notamment dans les territoires les plus urbanisés tels que l'Ile-de-France. Cette évolution contraint de nombreux ménages aux ressources modestes à candidater et à occuper des logements aux loyers plus élevés et à se tourner ou à demeurer dans le parc social en dépit d'autres perspectives résidentielles ou bien encore à trouver refuge dans des habitats précaires et dégradés. Malgré le pouvoir solvabilisateur des aides à la personne, tous les ménages ne parviennent pas à accéder à un logement ordinaire et décent et lorsqu'ils sont logés, les ménages à bas revenus consacrent souvent une part grandissante de leurs ressources au logement (elles-mêmes de plus en plus instables dans le temps)²⁴⁰.

²³⁸ Voir l'analyse qu'en fait Julien Damon (2002).

²³⁹ Pour plus de détails voir notamment Arbonville, (2000).

²⁴⁰ René Ballain relève que la part des loyers dans les budgets des ménages progresse, de quatre points sur la décennie pour atteindre 14,3% à la fin des années 1990 (Ballain, 1998).

L'enjeu de quantifier les situations en marge du logement :

Dans les années 1980-1990, le nombre de personnes sans-domicile n'est alors pas encore mesuré par la statistique publique. Néanmoins il est estimé par le rapport Wresinsky à 400 000 en 1987²⁴¹. Même si les évaluations et méthodes employées sont contestées, elles mettent en lumière l'enjeu de comptabiliser et de mieux connaître les situations en marge du logement. En 1991 le Plan Urbain²⁴² au travers du programme *les sans domicile fixe dans l'espace public* consacre le champ de la recherche qui se penchait sur la question des personnes SDF et la statistique publique s'en empare elle aussi. En 1993, le conseil national de l'information statistique (CNIS) crée au sein de la cellule « Démographie et conditions de vie », un groupe temporaire intitulé « Sans abri ». Il impulse des enquêtes pilotes sur les sans domicile et les mal logés et l'Institut National des Etudes Démographiques (INED) met au point une méthode d'enquête reposant sur un échantillon représentatif. Celle-ci est mise en œuvre en 1995 puis en 1998. Reprise par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), elle donne lieu en 2001, à la première enquête nationale, l'enquête « Sans domicile ». Le secteur associatif se mobilise aussi pour favoriser une meilleure connaissance des situations d'exclusion du logement. La Fondation Abbé Pierre publie son premier rapport sur le Mal logement en 1995. Ce dernier, en plus de proposer un état des lieux, a pour vocation d'interpeller les pouvoirs publics tout en étant force de proposition. Le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées (HCLPD) est créé en 1992 et institué auprès du Premier Ministre²⁴³. Il a pour vocation de faire des propositions utiles sur l'ensemble des questions relatives au logement des personnes défavorisées et d'émettre un avis sur toute demande du gouvernement, sur tout projet de loi ou proposition de loi concernant le logement des personnes défavorisées. Il publie lui aussi annuellement des rapports thématiques sur la question du logement²⁴⁴.

Pour approfondir la question des informations statistiques disponibles sur les personnes hébergées et les champs d'enquêtes, voir le rapport de la CNIS publié en 2011.

Prenant la mesure des situations en marge du logement et des limites des politiques du logement menées depuis les années 1970, un tournant s'opère dans les années 1980 et 1990. Progressivement, se constitue un volet social au sein des politiques du logement. Celui-ci est consacré par l'affirmation d'un droit au logement et par la constitution d'un panel d'outils visant à en garantir l'effectivité. Le souci de reconnaître ce droit est antérieur au choix du paradigme de la lutte contre l'exclusion ; cependant il prend de l'ampleur à la fin des années 1980 et s'inscrit pleinement dans les mesures prises en vue de lutter contre l'exclusion et de promouvoir l'insertion sociale.

La loi Quilliot (22 juin 1982) est la première à affirmer le « droit à l'habitat »²⁴⁵. Celui-ci devient alors un droit social.

« Le droit à l'habitat est un droit fondamental ; il s'exerce dans le cadre des lois qui le régissent. [...] L'exercice de ce droit implique la liberté de choix, pour toute personne, de son mode d'habitation et de sa localisation grâce au maintien et au développement d'un secteur locatif et d'un secteur d'accession à la propriété ouverts à toutes les catégories sociales. »

²⁴¹ D'après le rapport du groupe d'étude et de recherche sur la travail et l'urbain (GETUR), rédigé par René Ballain et Alain Jacquier (1989), le nombre de personnes mal logées (hébergées chez un tiers, en habitat précaire, en logements indécents ou insalubres etc.) est estimé à 2 à 4 millions en 1982 et les sans abri à plus de 400 000 en 1987 (sources Rapport Wresinsky au Conseil économique et social).

²⁴² Service de recherche du ministère de l'Equipement.

²⁴³ Décret n°92-1339 du 22 décembre 1992 portant création du Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées.

²⁴⁴ Dès 1993 il publie un premier rapport intitulé *Propositions pour le logement des personnes défavorisées* ; ceux qui suivent rappellent par exemple le rôle de garant de l'Etat dans la mise en œuvre du droit au logement (1994), l'obligation de résultat qui lui est faite (1995) ainsi que la nécessité de lever les obstacles à sa mise en œuvre (1997).

²⁴⁵ Loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs.

(Titre I principes généraux de la loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs)

La loi Quillot est abrogée en 1986 par la loi Méhaignerie²⁴⁶ et avec elle donc, le droit à l'habitat. Il est néanmoins réaffirmé trois ans plus tard dans la loi du 06 juillet 1989²⁴⁷ sous la dénomination cette fois du « droit au logement »²⁴⁸. L'objet de cette loi est d'instaurer un cadre juridique au droit du logement or celui-ci ne garantit pas le droit au logement. Les rapports locatifs, les droits des locataires, ne suffisent en effet pas à garantir l'accès et le maintien de tous dans le logement décent de droit commun. L'instauration du droit au logement s'attache à pallier cette lacune en garantissant à tous les individus qui se trouvent mis en difficulté par rapport au logement, des aides pour y accéder ou s'y maintenir. La loi Besson, votée en 1990²⁴⁹, a pour objectif la mise en œuvre de ce droit et créé des outils à cette fin.

« Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir. » (Article 1 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement²⁵⁰)

Ce sont les personnes en difficulté ou défavorisées qui sont ciblées²⁵¹. La circulaire du 30 mars 1990²⁵² énumère les multiples situations comprises dans cette acception. Il s'agit des personnes en habitat précaire et insalubre, des personnes hébergées en hôtels meublés dégradés, des personnes SDF (cette première liste se rapproche de la catégorie du « mal logé » des années 1950). Ce sont aussi les ménages monoparentaux, les familles nombreuses, les femmes victimes de violence, les personnes d'origine étrangère, les réfugiés, les gens du voyage, les personnes relevant de la justice (cette deuxième énumération cible plutôt les « inadaptés sociaux » des années 1970). Enfin ce sont les personnes en recherche d'emploi et celles qui occupent un emploi précaire (ce sont finalement les « nouveaux pauvres » des années 1990). Revenu, rapport à l'emploi, composition familiale, statut

²⁴⁶ Référence loi : Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

²⁴⁷ Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986.

²⁴⁸ Si dans le sens commun, habitat et logement sont employés indistinctement, le logement renvoie à une dimension stricte de local indépendant dédié à l'habitation et l'habitat resitue la question du logement dans son environnement urbain.

²⁴⁹ Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement (JO du 2 juin 1990).

²⁵⁰ A la suite de la loi Besson, la réglementation continue d'évoluer dans le sens d'une plus grande reconnaissance et effectivité de ce droit. En janvier 1995, le conseil constitutionnel précise, à l'occasion du vote de la loi relative à la diversité de l'habitat, que « la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent est un objectif de valeur constitutionnelle » (Décision n°94-359 DC du 19 janvier 1995). Dans un arrêt du 15 septembre 1995, le juge judiciaire en décidant l'expulsion de familles rue du Dragon à Paris, considère que « si le droit au logement est considéré comme un droit fondamental et un objectif à valeur constitutionnelle, le devoir de solidarité qu'il entraîne ne peut peser que sur l'Etat et les collectivités territoriales responsables, qu'il ne peut être imposé, sauf circonstances exceptionnelles et dans le cadre des lois en vigueur, à de simples particuliers ».

²⁵¹ Les Plans départementaux d'action sont pensés en faveur du logement des personnes défavorisées (PDALPD). Avant les années 1990, la catégorie défavorisée n'était que peu utilisée. Elisabeth Maurel recense le premier emploi de ce terme à 1985 avec la publication du rapport « Loger les défavorisés » par le Conseil national de l'habitat. Ce terme n'y est pas pour autant défini et ne parvient pas à s'imposer avant le début des années 1990.

²⁵² Lettre-circulaire du 30 mars 1990 du ministre de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la mer et du ministre délégué chargé au logement.

administratif sont perçus comme autant d'éléments pouvant faire obstacle au maintien dans un logement ou à l'accès à celui-ci.

Le caractère indéterminé de ces notions permet de regrouper un ensemble de personnes indifférencié, dont le point commun est d'éprouver des difficultés pour se maintenir dans un logement ou y accéder. Pour Elisabeth Maurel et Francie Daran, la loi Besson ne vise pas à proposer une définition juridique mais « sociologisante » des personnes en difficultés de logement (Maurel, Daran, 1995) qui prendrait en compte l'ensemble des situations vécues par les familles ou les individus. Volontairement non normative et non catégorielle, cette définition vise, selon elles, l'exhaustivité et rend impossible toute hiérarchisation. Cette manière de procéder met cependant en cause l'opérationnalité de la loi (Maurel, Daran, 1995). Elle renvoie finalement aux acteurs locaux la responsabilité de définir de façon opérationnelle les publics ciblés qui bénéficieront de ces dispositifs. Les acteurs locaux sont alors renvoyés à leurs propres représentations, logiques d'action et cultures professionnelles (Ballain, Maurel, 2002). En outre, en fragmentant et juxtaposant les populations ciblées, les pouvoirs publics visent à y apporter des réponses individuelles et se détachent de réponses globales qui porteraient sur les processus à l'œuvre. Enfin, les motifs avancés pour expliquer de telles difficultés se situent clairement du côté de l'individu et de la famille. Leur revenu, rapport à l'emploi, mais aussi leur composition familiale, leur statut administratif sont *a priori* autant d'éléments qui expliqueraient leur incapacité à accéder ou à se maintenir dans un logement décent et qui justifieraient un traitement de celle-ci par les individus.

Ce traitement des difficultés de logement et le choix d'agir sur les individus marquent une rupture dans les modalités d'intervention de type assurantiel (égalitaire et universel) consacrées lors de l'instauration du système français de protection sociale. La lutte contre l'exclusion fait en effet le choix d'une logique de rattrapage, de réparation plutôt que de protection et de prévention. Le volet social des politiques du logement est aussi largement empreint des modalités d'intervention de l'aide et de l'action sociales (Barou, 1997). Les choix adoptés pour garantir l'effectivité du droit au logement scellent ce rapprochement entre politiques du logement et action sociale et l'introduction d'interventions sociales dans la sphère du logement.

2. b. Le traitement des difficultés de logement ou les outils du droit au logement

La loi Besson, en plus de réaffirmer le droit au logement, est la première à se doter d'outils pour le rendre opérationnel²⁵³. Les mesures instituées par cette loi sont ensuite réaffirmées ou complétées par

²⁵³ Elle consacre alors, surtout, les dispositifs et mesures prises localement dans le courant des années 1980. Durant cette période, les bailleurs, collectivités locales et associations sont les premiers à être confrontés aux difficultés de logement. Ils

les nombreux lois et plans promulgués dans les décennies suivantes²⁵⁴. Elles visent à favoriser l'accès au logement des plus modestes, leur maintien dans les lieux, ou le développement d'une offre d'habitat assistantiel.

- Prévenir les difficultés d'accès et de maintien dans le logement de droit commun

Plusieurs garanties locatives ont été développées depuis les années 1980 pour faire face aux difficultés d'accès au logement et de maintien (avance de caution, garantie des risques locatifs, garantie de remboursement des échéances et du paiement du loyer). Elles prennent la forme de mesures de solvabilisation, d'accompagnement social et de cautionnement par un tiers, généralement associatif. La loi Besson a d'abord permis de généraliser des outils qui avaient été développés à titre expérimental au cours des années 1980. Elle crée ainsi, sous la responsabilité des Conseils généraux et de l'Etat, un fond de Solidarité pour le Logement (FSL) qui réunit et rend obligatoire les anciens FAIL et FARG²⁵⁵. Les FSL financent des aides financières ainsi que des mesures d'accompagnement social destinées aux personnes les plus en difficultés et dont l'objet est de favoriser leur maintien dans les lieux ou leur accès à un logement. Des travailleurs sociaux sont en effet susceptibles d'être mandatés pour dispenser un accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)²⁵⁶.

D'autres dispositifs tels que l'intermédiation locative ont pour vocation d'apporter des garanties aux bailleurs (elles peuvent prendre la forme de mandat de gestion²⁵⁷, d'une sous location²⁵⁸ ou d'un bail glissant²⁵⁹). Dès lors, un tiers médiateur intervient dans la relation locative qui lie le bailleur au

les dénoncent et développent des formes d'habitats assistantiels ainsi que des fonds d'aides tels que les fonds d'aide aux impayés de loyer (FAIL) et fonds d'aide au relogement et de garantie (FARG). René Ballain et Elisabeth Maurel (2002) mettent en avant le rôle important qu'ont joué les CHRS, portés par la FNARS, dans le développement de ces initiatives.

²⁵⁴ Loi d'orientation sur la ville (1991), plan d'urgence dit Perissol (1995), loi de lutte contre les exclusions (1998), loi solidarité et renouvellement urbain (2000), plan de cohésion sociale (2005), loi d'engagement national pour le logement (2006) etc.

²⁵⁵ Suivant la même logique, en 2005, les pouvoirs publics et l'UESL, développent une garantie des risques locatifs. Son objectif est de favoriser l'accès au logement en garantissant les risques d'impayés de loyers, la dégradation locative et les frais liés à d'éventuels contentieux. L'Etat se porte garant pour les locataires les plus précaires ou qui présentent les plus gros taux d'effort en compensant financièrement la « sur-sinistralité » aux compagnies d'assurances.

²⁵⁶ Ils ont alors pour objectif de sensibiliser les personnes accompagnées à leurs droits et obligations en tant que locataires. Il s'agit d'aides dans les démarches administratives liées au logement, à l'apprentissage de l'utilisation et de l'entretien du logement, des équipements et parties communes ; de sensibilisations à la gestion du budget dédié au logement ; d'actions en faveur de la mise en place ou de l'amélioration des relations de voisinage dans l'immeuble et dans le quartier ; de la mobilisation des services publics, travailleurs sociaux et dispositifs d'aide au logement.

²⁵⁷ Dans le cadre du mandat de gestion « le locataire et le propriétaire sont liés par un bail de droit commun. Seule la gestion locative est confiée à un tiers ; lorsqu'une structure, de type agence immobilière à vocation sociale (AIVS), assure ce service, la dimension de l'accompagnement social est prise en compte et l'on parle alors de gestion locative adaptée » (source Fiches thématiques Intermédiation locative, Chantier national prioritaire pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri.).

²⁵⁸ Dans le cadre de la sous location « c'est un organisme intermédiaire (association ou bailleur social) qui est locataire en titre, et le ménage est occupant à titre onéreux. Cet intermédiaire garantit le paiement du loyer, le bon usage du bien, les petites réparations nécessaires, la vacance dans une certaine limite, et prend en charge le différentiel éventuel entre le montant réel du loyer et celui supporté par l'occupant » (sources chantier national prioritaire pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri.).

²⁵⁹ La FNARS explique que le bail glissant « a pour vocation de favoriser l'accès au logement de personnes en voie d'insertion, à l'issue d'une période transitoire pendant laquelle l'occupant a le statut de sous-locataire avant de devenir locataire en titre. Le terme « bail glissant » est une émanation de la pratique. Il ne fait l'objet d'aucune définition

locataire (Ballain, Maurel, 2002 ; Bourgeois, 2000) et assure des mesures d'intervention sociale en lien avec le logement.

- Produire des logements sociaux et la répartir de façon équilibrée

En parallèle de la loi Besson, d'autres textes fixent les grandes orientations des politiques du logement (Lois d'Orientation pour la ville²⁶⁰, Solidarité et renouvellement urbain²⁶¹, Plan de cohésion sociale²⁶² et Loi d'engagement national pour le logement²⁶³). Ils veulent avoir, en bout de chaîne, un impact sur la mise en œuvre du droit au logement. Ces textes portent sur la production de logement social, sur les types de produits, et impulsent une tentative de territorialisation de la production et du peuplement des logements sociaux.

- Produire des logements sociaux

L'Etat créé et développe une offre de logement accessible aux plus modestes en s'assurant qu'ils sont prioritaires pour y accéder.

Les pouvoirs publics sont d'abord soucieux de proposer des produits de logements sociaux adaptés aux plus modestes afin de leur garantir l'accès au parc social. Ils créent ainsi les prêts locatifs aidés d'insertion (PLAI)²⁶⁴. Ces produits sont caractérisés par des plafonds de loyers inférieurs à ceux des logements sociaux ordinaires²⁶⁵ et se destinent aux plus modestes. Il est ensuite question de relancer la production. Alors que dès la fin des années 1970, la production quantitative de logements baisse, au cours des années 2000, la nécessité de la relancer réapparaît. A titre d'exemple, le plan de cohésion sociale estime en 2005, que les besoins annuels de production sont de 80 000 logements sociaux alors que depuis le milieu des années 1990, ce sont plutôt 50 000 logements sociaux qui ont été construits chaque année. Ce plan fixe pour objectif de passer d'une production effective de 80 000 logements sociaux en 2004 à 120 000 en 2009 (soit un total de 500 000 logements en cinq ans). Ces objectifs sont contractualisés entre l'Etat et l'Union sociale pour l'habitat (USH) et se déclinent localement avec les collectivités territoriales et les organismes publics et privés d'HLM.

réglementaire mais nécessaire, pour sa réussite, un partenariat étroit et structuré entre le bailleur, l'association et le sous-locataire » (source site internet de la FNARS, réglementation du logement en bail glissant, consulté le 22.08.2013 à 11h01).

²⁶⁰ Loi n°91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville (JO du 19 juillet 1991 et du 29 octobre 1991 (rectificatif)).

²⁶¹ Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (JO du 14 décembre 2000).

²⁶² Loi n°2005-809 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale (JO du 19 janvier 2006).

²⁶³ Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement.

²⁶⁴ L'attribution de ce type de logement étant destinée a priori aux ménages bénéficiant d'un accompagnement social financé par le FSL sans que cela ne soit pour autant systématique.

²⁶⁵ Elle est remplacée en 1994 par le PLA très social (PLATS), puis en 1997 des PLA à loyer minoré (PLALM). L'appellation change, au profit d'une dénomination plus neutre mais les produits restent comparables en termes de plafonds de loyers et de ressources. En 1998, un nouveau PLAI est institué. Il accueille des ménages disposant de ressources inférieures de 55 à 60 % au plafond de ressources exigé à l'entrée dans un logement PLUS. C'est celui-ci qui est en vigueur dans les années 2000.

- Répartir de façon équilibrée l'offre produite

Au-delà de produire plus de logements sociaux, la question de sa répartition territoriale se pose pour souci de lutter ou prévenir la ségrégation et favoriser la mixité sociale. La production des logements sociaux, comme leur attribution, ne doivent pas engendrer une spécialisation de certains territoires dans l'accueil des populations les plus modestes. Elle doit dès lors se faire dans le respect du principe de la mixité sociale. Celui-ci est mis en avant pour lutter contre l'exclusion et comme un moyen de reconstruire le lien et la cohésion sociale (Bacqué, 2002 ; Lelévrier, 2006). Pour autant aucune définition, aucun seuil, pour la mesurer et l'appliquer ne sont fournis²⁶⁶.

Dès 1991, la loi d'orientation pour la ville, puis la loi SRU fixent comme principe directeur, la nécessaire répartition équilibrée des logements sociaux sur le territoire. Les communes comprises dans des agglomérations de plus de 200 000 habitants sont appelées à réaliser des logements sociaux lorsque leur proportion est inférieure à 20 % des résidences principales. En parallèle, il est rappelé dans la loi d'engagement national pour le logement (2006) que les attributions de logements sociaux doivent s'effectuer dans le respect du principe de mixité sociale. Le code de la construction et de l'habitation précise alors qu'en plus de participer à la mise en œuvre du droit au logement, l'attribution des logements locatifs sociaux doit « *favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers* ». Cet objectif de mixité sociale est souvent présenté comme entrant en contradiction avec celui de la mixité sociale qui consiste à prioriser et favoriser l'accès des plus modestes dans le parc social (voir notamment Houard, 2009)

- Prioriser l'accès au logement social

L'article L 441-1 du Code de la construction et de l'habitation rappelle les critères de priorité dont les commissions d'attribution doivent tenir compte :

«[Un décret en Conseil d'Etat] *fixe des critères généraux de priorité pour l'attribution des logements, notamment au profit de personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap, de personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence.*»

A ces conditions générales de priorité s'ajoutent celles fixées dans les divers plans institués au cours des années 1990. Les plans départementaux d'action en faveur du logement des personnes défavorisées (PDALPD)²⁶⁷, tout d'abord, définissent qui sont les publics qualifiés de défavorisés sur le

²⁶⁶ Pour plus de détails voir la Revue Esprit (mars-avril 2004) et Lelévrier (2006).

²⁶⁷ Les PDALPD sont élaborés, tous les trois ans, conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général en association avec les principaux partenaires locaux du logement et de l'action sociale. Ils s'organisent autour de trois axes : la

département et à destination de qui doivent être prises les mesures en vue de garantir l'accès ou le maintien dans le logement. La loi Besson crée aussi les protocoles d'occupation du patrimoine social (POPS). Ces derniers associent les élus locaux, les bailleurs et les services de l'Etat, en vue de garantir l'accès au parc social dans le respect des équilibres « sociologiques » entre les quartiers²⁶⁸. En 1994²⁶⁹, les conférences communales du logement sont instituées afin d'élaborer une charte des attributions compatible avec le règlement départemental²⁷⁰. Cette procédure est supposée compenser les effets négatifs du découpage des attributions par organismes et favoriser plus de transparence notamment par la motivation des décisions de non attribution. Enfin, en 1998, la loi de lutte contre les exclusions institue les accords collectifs départementaux. Signés, tous les trois ans, par le Préfet de département avec chaque organisme d'HLM présent sur ce territoire, ils fixent un nombre annuel et minimal de logements à attribuer à des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales et reconnus comme tels par la commission des accords collectifs²⁷¹. Ces accords doivent respecter les objectifs de mixité sociale et, pour ce faire, tenir compte, par secteur géographique, des capacités d'accueil et des conditions d'occupation des immeubles constituant le patrimoine des différents organismes. Enfin, les accords collectifs définissent aussi des délais d'attente anormalement longs au regard des circonstances locales au terme desquels les demandes doivent faire l'objet d'un examen prioritaire afin de trouver une solution à chaque dossier.

- Développer l'offre de logements adaptés et de structures palliatives aux difficultés de logement

Pour les personnes qui ont été contraintes de quitter leur logement en urgence, qui sont exclues du logement ordinaire, qui ne disposent d'aucune option pour se mettre à l'abri, une offre plurielle et foisonnante de logements ou d'habitats assistantiels est également développée. Sa mission est de pallier l'absence de logement et d'accompagner les personnes dans la résolution de leurs difficultés. Divers dispositifs sont créés, au sein même du parc ordinaire, dans l'ASH, ou encore dans un parc de logements spécifiques qualifiés d'adaptés. Ils constituent un continuum de solutions allant de la rue jusqu'au logement de droit commun et dont les contours et missions respectives sont souvent difficiles à distinguer²⁷².

connaissance des besoins, le développement d'une offre de logement diversifiée et adaptée et la solvabilisation et l'accompagnement social des ménages.

²⁶⁸ Circulaire du 30 décembre 1992 relative à la politique d'attribution des logements sociaux.

²⁶⁹ Circulaire du 26 avril 1994.

²⁷⁰ Des objectifs quantitatifs fixant une part minimum de personnes prioritaires dans les attributions doivent y figurer.

²⁷¹ Une commission est instituée pour sélectionner les ménages, remplissant les critères de l'accord, qui devront être logés par les contractants ; seuls peuvent être comptabilisés au titre de l'accord les ménages dont la candidature a été « labellisée » par la commission (*a priori* – en amont de la commission d'attribution du logement – ou *a posteriori* lorsque le ménage est validé par la commission des accords collectifs après que le logement lui ait été attribué).

²⁷² Divers guides ont tenté de clarifier cet imbroglio et continuum de dispositifs. On observe depuis le début des années 2000 une volonté des pouvoirs publics de clarifier les missions de chacun des habitats assistantiels. En 2005, un référentiel « accueil, hébergement, insertion » est élaboré par le ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale et par le ministère délégué à l'intégration, à l'égalité des chances et à la lutte contre l'exclusion. Dès les premières pages il est précisé qu'en raison des importants efforts réalisés pour « consolider et renforcer le dispositif d'accueil et d'hébergement dans son

- Développer des formes d'assistance dans le logement

C'est la loi Quilliot qui, la première, en 1982, rend possible le développement d'une offre d'habitat assistantiel au sein même du parc social. La sous-location d'HLM est alors rendue possible et permet au secteur associatif de développer une nouvelle offre d'accueil temporaire dans un cadre juridique clairement posé. Les organismes d'HLM ont désormais la possibilité de louer un logement à une association (ou organisme agréé) dont l'objet de les sous-louer meublés ou non à titre temporaire à des personnes en difficulté et d'exercer des actions nécessaires à leur réinsertion. Dans le cadre de ce dispositif, c'est l'association qui gère l'attribution, l'accompagnement socio-éducatif et encadre la sortie. L'objectif étant de conduire les sous locataires à un « *niveau d'adaptation qui lui permette de répondre au critère d'attribution, d'un logement de n'importe quel bailleur* » (source Ministère, 1990 Guide des procédures et des outils pour mettre en œuvre le droit au logement)²⁷³.

Les textes consécutifs à la loi Besson relancent ce dispositif et le complètent. En juin 1995, le plan d'urgence pour le logement des démunis²⁷⁴ préconise le développement de logements dits « d'extrême urgence » ainsi que de logements « d'insertion »²⁷⁵. La circulaire du 28 juin 1995²⁷⁶ précise que les logements d'urgence sont destinés à l'accueil temporaire de personnes menacées de se trouver à la rue. Ils doivent permettre de proposer une offre alternative à l'hébergement collectif parfois inadapté à certains types de ménages, notamment les familles. Les logements d'insertion sont, quant à eux, destinés à accueillir, pour une durée plus longue, des individus et familles ayant besoin d'un accompagnement social pour accéder à la stabilité et à un logement pérenne. Leur vocation est différente de celle des logements d'urgence puisqu'ils pourront servir à faciliter la sortie d'hébergement ou de logement d'urgence. L'objectif affiché par ces mesures est de créer un parc spécifique destiné à accueillir les personnes en grande difficulté et de les protéger de la rue.

ensemble » et de la multiplicité des appellations, des pratiques locales dans leur mise en œuvre, une clarification des différentes prestations se révèle nécessaire. En 2008, le guide d'hébergement et du logement adapté rédigé par les services de l'Etat et par le Chantier national prioritaire à l'hébergement et à l'accès au logement des personnes sans abri se fixait pour objectif d'apporter « *les premiers points de repères utiles sur les missions, la gestion et les financements mobilisables* » pour chacun des dispositifs visant à garantir la mise en œuvre du droit au logement. En 2011, le cabinet d'étude « Fors recherches sociales » est mandaté pour mieux connaître et valoriser le champ du « logement accompagné » qualifié dans l'étude de « tiers secteur ». La synthèse de cette étude publiée en 2012 rappelle que l'objectif fixé par la Délégation interministérielle à l'hébergement au logement (DIHAL) était de mieux connaître ce secteur mal appréhendé, d'améliorer sa visibilité en recensant, décrivant et valorisant les composantes de ce champ et cela afin de clarifier les fonctions qu'il remplit, son organisation et ses perspectives de développement.

²⁷³ L'intermédiation locative est ensuite complétée par l'allocation de logement temporaire (ALT) (loi n° 91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social). Cette aide forfaitaire permet le développement d'accueils très diversifiés.

²⁷⁴ Loi n°94-74 du 21 janvier 1995 relative à la diversité de l'habitat (Jo du 24 janvier 1995).

²⁷⁵ Il fixe en effet la réalisation de 20 000 logements dont 10 000 d'extrême urgence et 10 000 d'insertion. Il propose aussi de nombreuses autres mesures telles que la réquisition de logements vacants, l'aménagement de logements dans des immeubles destinés à être démolis, l'acquisition de fonds de commerce, d'hôtels vacants, de logements meublés vacants etc. La volonté affichée est de créer un parc spécifique destiné à l'accueil temporaire de personnes en grande difficulté.

²⁷⁶ Circulaire du 28 juin 1995 signée par MM. Pierre-André Périsso, Eric Raoult, Xavier Emmanuelli, relative au programme exceptionnel de logements d'extrême urgence.

- Diversification et développement de structures en marges du logement

Le secteur de l'hébergement est lui aussi largement investi et mobilisé par les pouvoirs publics en vue d'apporter des réponses aux personnes en difficultés de logement. Jusqu'au milieu des années 1980, le CHRS en est la structure cadre. Depuis, de nombreuses structures sont venues compléter le système de l'hébergement.

En 1981, les centres maternels sont créés. Ils ont pour vocation d'accueillir les femmes enceintes et les mères isolées avec enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique²⁷⁷. En 1984, le plan « pauvreté, précarité » développe des registres d'action qui s'inscrivent directement dans le champ de l'urgence sociale²⁷⁸. Sont ainsi financés des structures d'hébergement d'urgence, des accueils de jour, un numéro unique d'appel d'urgence (qui annonce le 115), des services d'accueil et d'orientation ainsi que des équipes mobiles de maraudes²⁷⁹. Mais ce n'est qu'en 1994 que le secteur de l'hébergement d'urgence est réellement institué au côté de l'hébergement d'insertion et se voit doté d'une ligne budgétaire²⁸⁰. Les Lits Halte Soins Santé (LHSS) sont institués en 2006²⁸¹. Ils offrent une prise en charge médico-sociale temporaire à des personnes sans domicile fixe qui ont besoin de soins ne nécessitant pas d'hospitalisation²⁸². La loi d'engagement national pour le logement prévoit la création des résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS)²⁸³. Il s'agit d'une nouvelle offre qualifiée « de qualité et à coût maîtrisé » qui propose un recours autre que l'hébergement en hôtel. Ces établissements commerciaux d'hébergement sont agréés par l'Etat et font cohabiter hébergement et logements (louer pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle qui peut éventuellement l'occuper à titre de résidence principale). 30% de ces logements sont réservés à des personnes ou familles désignées soit par le représentant de l'Etat dans le département, soit par des collectivités territoriales ou associations. Les RHVS constituent de fait un

²⁷⁷ Article L222-5 du code de l'action sociale et des familles. Depuis 1983, ils relèvent de la compétence du Conseil général.

²⁷⁸ Piu Bremond définit l'urgence sociale comme « la nécessité d'intervenir immédiatement et d'apporter une réponse, dès lors qu'il s'agit d'une situation imprévue, estimée menaçante et mettant les conditions d'existence de personnes et/ou familles en péril » (Bremond, 2002).

²⁷⁹ Les maraudes renvoient aux équipes mobiles (de plusieurs professionnels – infirmiers, travailleurs sociaux etc. - et de bénévoles) qui sillonnent lentement une zone attribuée dans l'espace urbain afin de rencontrer et porter assistance aux personnes qui demeurent dans l'espace public.

²⁸⁰ Cette disposition est intégrée dans l'article 21 de la loi 94-624 du 21 juillet 1994 et impose aux Préfets d'établir un plan départemental pour l'hébergement d'urgence. Ce plan doit dans un premier temps établir un diagnostic de la demande, des besoins et programmer la création d'une offre en respectant des capacités minimales d'hébergement selon la taille de l'agglomération.

²⁸¹ C'est l'appel à projet de la DGAS relatif à la création de structures dénommées lits halte soins santé (Circulaire DGAS/SD1A/2006/47 du 7 février 2006) qui les instituent.

²⁸² Ils ne sont pas dédiés à une pathologie donnée et la prise en charge est de deux mois. Celle-ci est conditionnée à l'évolution de l'état de santé de la personne accueillie et la sortie aux possibilités d'être orienté vers du logement ordinaire, des appartements de coordination thérapeutique, des maisons relais ou bien vers des centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

²⁸³ Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 art. 73 VIII (JO du 16 juillet 2006).

dispositif à l'interface de l'hôtellerie et du logement temporaire meublé et destiné à des publics aux besoins variés²⁸⁴.

Concernant l'accueil des personnes immigrées, nous avons déjà mentionné qu'au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, des foyers sont institués afin d'apporter des réponses temporaires aux travailleurs migrants. Des structures d'hébergement leur sont également dédiées. Dès 1976, les réfugiés politiques ont bénéficié de centres spécifiques. C'est le décret du 15 juin 1976²⁸⁵ qui les intègre officiellement dans la liste des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement. Avant cette date, l'hébergement des demandeurs d'asile relevait d'un dispositif spécialisé (1973). En 1991, les centres provisoires d'hébergement (CPH) sont institués. Apparentés aux CHRS ils sont destinés spécifiquement aux réfugiés statutaires afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. En même temps sont créés des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Ceux-ci sont destinés à des demandeurs d'asile disposant d'une autorisation provisoire de séjour en vue d'effectuer leur demande auprès de l'Office Français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et aux personnes qui, ayant déposé cette demande, attendent la décision. Les Accueils d'Urgence des Demandeurs d'Asile (AUDA) se distinguent des CADA dans la mesure où ils sont destinés à accueillir à titre transitoire des demandeurs d'asile préalablement à leur admission en CADA. Les publics visés sont les demandeurs d'asile, et à titre exceptionnel et transitoire, réfugiés ou déboutés sortant de CADA. L'admission dans ces structures se fait à l'échelle nationale (pour 30% des demandeurs) et départementale (pour 70% d'entre eux). Elle est prononcée par le responsable de la structure sur proposition d'une commission d'admission (présidée par le Préfet du département)²⁸⁶.

Enfin, au côté de l'hébergement et du logement s'est développé un panel de logements dits adaptés. Ces derniers visent à répondre aux besoins – *a priori* spécifiques – de personnes exclues du parc social et qui n'ont pas vocation à l'intégrer à court terme. Leurs caractéristiques techniques, plafonds de loyer et modalités de gestion, sont ajustés pour correspondre à leurs besoins. Dans cette perspective, dès 1994, une nouvelle catégorie au sein des logements-foyer est créée : les résidences sociales. Il s'agit d'un ensemble de logements meublés autonomes, en habitat regroupé qui a pour vocation d'accueillir et éventuellement d'accompagner des publics très diversifiés tels que les jeunes travailleurs ou jeunes en insertion, les personnes en formation professionnelle, les femmes en difficulté et les travailleurs immigrés. Ces structures répondent aux normes d'habitabilité du code de la

²⁸⁴ De par ses spécificités, la RHVS peut répondre à une fonction d'urgence ou d'insertion (pour les logements réservés par la préfecture), les autres logements peuvent être réservés par différents organismes pour leurs stagiaires, leurs salariés en mobilité etc. ou loués auprès de n'importe quelle clientèle.

²⁸⁵ Décret n°76-526 précisant les catégories de personnes pouvant bénéficier de l'aide sociale à l'hébergement.

²⁸⁶ L'Office Français de l'immigration et de l'intégration (OFII) coordonne la gestion de l'hébergement dans les CADA. Cet hébergement est offert aux demandeurs d'asile titulaires d'une autorisation provisoire de séjour. L'OFII gère directement le contingent national de 30% des places (qui en principe lui sont mises à disposition). Les 70% restants sont gérés localement (au niveau régional). La mission d'appui sur les coûts engendrés par les CADA estime qu'en raison de la pénurie actuelle 10% seulement des places sont gérées nationalement (Coste, Laroque, Thouroude, Sun, 2010).

construction et de l'habitation et résultent soit de la transformation de foyers de travailleurs migrants ou de foyers de jeunes travailleurs, soit de la création de nouvelles structures. La circulaire n°95-33 du 15 avril 1995 distingue clairement la résidence sociale du logement ordinaire :

« Elle s'en distingue par le statut d'occupation des logements. [...] Les résidents pourront trouver dans une résidence sociale : une solution de logement temporaire avec une APL plus favorable que pour le logement ; une aide à l'insertion vers le logement ; éventuellement l'accès à des services collectifs et des prestations annexes au logement ». Elle se distingue aussi de l'hébergement dans la mesure où les résidents ne sont pas admis à l'aide sociale du fait de leur entrée dans la résidence sociale, l'accompagnement social s'exerce à travers une collaboration avec les intervenants sociaux, d'autres professionnels, ou des bénévoles locaux».

En 1997 et à destination des « grands exclus » de la rue ou du dispositif d'hébergement, sont créées les pensions de famille (elles deviennent maisons-relais en 2002). Leur création fait suite au constat que le logement ordinaire de droit commun ne correspondait pas aux besoins de certaines personnes dépourvues de logement. Ces dispositifs ont été pensés comme un habitat offrant à la fois l'indépendance et la sécurité d'un petit logement entièrement autonome ainsi que la convivialité d'une vie collective. La circulaire (2002-595), qui pérennise les maisons relais, les destine à *« des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire. Les maisons-relais s'adressent de façon privilégiée aux personnes fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire et qui ne relèvent pas des structures d'insertion de type CHRS ni d'un logement autonome »*. Elles sont présentées comme des alternatives plus adaptées et plus durables que l'hébergement ou le logement de droit commun.

Ces dispositifs, dont la visée est de porter assistance aux personnes en difficulté sont pensés pour proposer des réponses individualisées et adaptées à chaque situation en associant intervention sociale et formes d'habitat spécifique (dans le parc de droit commun ou en marge de celui-ci). Ces habitats, développés depuis les années 1980, se distinguent du logement ordinaire par leur mode de production, leurs modalités d'accès et par leur gestion, qui les inscrivent dans le champ de l'action sociale (Benguigui, Ballain, 1995). Ils sont destinés aux *« populations qui ne peuvent en tenir les exigences ou qui ne parviennent pas à pénétrer [dans le parc de droit commun] »* (Lafore, Borgetto, 1998 p.430). Leur visée est de garantir l'insertion des usagers et par ricochets leur retour dans le droit commun.

3. L'hébergement : mettre à l'abri les personnes en difficulté et œuvrer à leur insertion

Le système de l'hébergement, et plus globalement celui de la prise en charge des personnes sans logement, repose sur une pluralité de structures et fait intervenir divers partenaires dont la vocation est de porter assistance aux plus démunis et de favoriser leur insertion sociale.

Malgré ce développement et son articulation avec les autres dispositifs d'aide et d'action sociales, rapidement, le système de l'ASH ne parvient pas à honorer ses missions.

3. a. Un réseau de partenaires

Depuis les années 1990 et la réapparition de la question SDF, l'Etat a été contraint de réagir dans l'urgence et de faire appel à un nombre accru d'acteurs.

« Affaibli par la perte du monopole de la représentation de l'intérêt général, il n'agit plus seul. Il appelle donc au partenariat. Il sous-traite aux collectivités locales et aux associations certaines attributions qui lui étaient auparavant exclusivement dévolues. Il n'en reste pas moins le principal acteur de l'action publique car c'est autour de lui que se fédèrent des dispositifs publics et privés de lutte contre l'exclusion dont il lui appartient de décider si leurs actions et leurs initiatives relèvent ou non de l'intérêt général. Il entre dans de nouveaux types de production de l'action publique » (Damon, 2002 p.180)

L'Etat s'était par ailleurs engagé dès 1983 dans un processus de décentralisation²⁸⁷. Ce mouvement a corroboré et accentué la nécessité de collaborer entre acteurs-partenaires. Dans la prise en charge des personnes sans domicile fixe les principaux sont l'Etat, les Conseils généraux et les associations.

L'Etat intervient en tant que garant de la cohésion sociale, de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion²⁸⁸. Il finance et décide des orientations comme les modalités de prise en charge. Il s'appuie pour cela sur ses services déconcentrés à l'échelle régionale et départementale de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS) et de l'Equipement (DDE) puis, à partir de 2010, sur les unités territoriales de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL) en petite couronne et à Paris et dans les directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) ou des territoires (DDT) dans les autres départements franciliens et hors de l'Ile-de-France.

²⁸⁷ Le dispositif initial de la répartition des compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales résulte, des lois n°83-8 du 7 janvier 1983 et n° 83-663 du 22 juillet 1983. Il a été modifié à diverses reprises pour tenir compte de l'évolution de la législation, de mesures de recentralisation, de nouvelles compétences confiées à ces collectivités, de transferts de compétences en leur faveur, notamment par la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales. Cette loi opère un profond bouleversement. La politique du logement se trouve ainsi éclatée entre divers pôles de responsabilité. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) gèrent les aides à la pierre et ont la responsabilité de la programmation et de la construction des logements sociaux à travers les plans locaux de l'habitat (PLH) et la délégation des aides à la pierre. Les communes continuent le plus souvent à détenir les pouvoirs en matière de droit du sol, à travers la délivrance des permis de construire. Le département détient les moyens de déclencher des mesures sociales permettant aux ménages les plus fragiles l'accès ou le maintien dans le logement. Sans compter que l'Etat conserve en matière de logement, des compétences majeures, il détermine les orientations générales de la politique du logement et détient la maîtrise des aides personnelles au logement pour solvabiliser la demande et de la fiscalité.

²⁸⁸ Et cela malgré le processus de décentralisation qui confie aux Conseils généraux la compétence de l'Aide Sociale.

Les Conseils généraux interviennent, quant à eux, en tant que titulaires de la compétence de l'action sociale et au titre de l'aide sociale à l'enfance. Ils sont ainsi chargés du financement des structures destinées aux familles accompagnées d'enfants de moins de trois ans.

Enfin, le secteur associatif est consacré par la loi Besson comme étant le principal partenaire²⁸⁹ de l'Etat pour assurer la mise en œuvre du droit au logement. Cela tient à sa proximité du terrain, à ses capacités d'innovation et d'adaptation face aux évolutions qui se manifestent dans la sphère du logement mais également à son rôle historique dans le secteur caritatif²⁹⁰.

3. b. Un système de structures organisées, en escalier, vers l'insertion

Centres d'hébergement et de réadaptation puis de réinsertion sociale, centre d'hébergement d'urgence, lits haltes soins santé, centre maternel, centres d'accueil pour demandeurs d'asile etc. sont autant de structures créées ou développées entre 1980 et les années 2000 pour répondre aux besoins de mise à l'abri et d'insertion des personnes dépourvues de logement. Ces différentes structures s'agencent les unes par rapport aux autres dans une perspective d'insertion et ciblent des publics plus moins spécifiques.

- De l'accueil en urgence à l'insertion : périmètres d'action et publics ciblés

A la fin des années 1990, la loi de lutte contre l'exclusion élargit à nouveau les publics susceptibles de bénéficier de l'aide sociale à l'hébergement. Il n'est plus fait mention de catégories de bénéficiaires mais uniquement de la possibilité offerte à toutes personnes ou familles connaissant « de graves difficultés sociales » d'y être prises en charge. Si l'aide sociale à l'hébergement peut désormais accueillir indistinctement toutes les personnes en détresse sociale, le réseau des structures qui la compose, du fait des diverses missions dont elles sont dotées et de leurs pratiques, ciblent et opèrent des choix parmi les personnes en difficulté.

²⁸⁹ A partir d'un partenariat palliatif, découlant de la nécessité de trouver une solution aux situations d'exclusion du logement, celui-ci se meut en un partenariat institutionnel fixé dans le cadre de dispositions légales. Pour plus de détails voir les travaux de Julien Damon, René Ballain et Catherine Bourgeois.

²⁹⁰ Julien Damon élabore une typologie des associations selon les rôles qu'elles jouent dans la prise en charge des personnes sans domicile fixe. Il distingue les associations :

- de type historique soit celles qui interviennent traditionnellement dans le secteur social et dont l'implantation et les capacités d'expertise sont reconnues de longue date. Disposant de fonds importants, majoritairement privées, elles gèrent des services et gardent une capacité de prise de parole et de contestation ;
- de type gestionnaire, ce sont généralement des associations plus ou moins neuves qui se sont spécialisées dans l'accueil des personnes en difficulté. Il s'agit principalement de structures gérant des CHRS ou des entreprises d'insertion. Elles sont rassemblées au sein de la FNARS et leur budget dépend intégralement des fonds publics ;
- de type protestataire, ce sont alors les associations qui se sont créées en réaction au problème de la nouvelle pauvreté ou de l'exclusion. Elles interviennent avec des ressources privées gèrent dans certains cas des services aux personnes démunies ou ont pour principale mission de porter politiquement la question de l'exclusion notamment celle des sans-abri (Damon, 2002). Ce sont principalement les associations de type gestionnaire qui retiennent notre attention.

Chaque centre, selon son statut, dispose d'une enveloppe budgétaire qui relève soit de l'Etat²⁹¹ soit du Conseil général. Ces financements déterminent le caractère spécifique de ces structures et le ciblage de grandes catégories de population (familles avec des enfants de moins de trois ans, demandeurs d'asile etc.)²⁹². C'est ensuite leur statut CHRS, CHU, LHSS etc., qui détermine les moyens dont elles disposent en termes d'accompagnement social et par conséquent leurs missions. Nous nous attarderons sur l'exemple des CHU et des CHRS.

Les CHU accueillent inconditionnellement toute personne ou famille sans abri.

« Article L345-2-2 créé par la Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 – Article 73 : Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence.

Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier. »

L'inconditionnalité de la prise en charge dans les CHU s'explique par le fait que ces centres proposent une mise à l'abri temporaire et les moyens pour que les personnes accueillies satisfassent leurs besoins élémentaires (dormir, se laver, se restaurer etc.). Ces structures classent et orientent les personnes sans abri au sein du système de l'hébergement. Leur mission est d'avantage l'accueil en urgence en vue d'une orientation plus adaptée²⁹³ qu'une intervention dispensée en vue de favoriser la sortie de la situation sans-domicile.

Les CHRS sont destinés aux personnes isolées, ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social.

L'article L 345-1 du CASF précise ainsi que « Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés, les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile peuvent être accueillis dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale dénommés "centres provisoires d'hébergement. [...] Des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont

²⁹¹ Soit du Budget Opérationnel de Programme BOP 177 « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables » ou du BOP 104 « Intégration et accès à la nationalité française ».

²⁹² Les publics ciblés et missions dévolues à chaque structure d'hébergement sont répertoriés en annexes pp.XXIX-XXX.

²⁹³ Voir la circulaire 14 mai 1991.

ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains dans des conditions sécurisantes. »

Ils présentent une vocation éducative forte, opèrent avec des travailleurs sociaux qualifiés et inscrivent la prise en charge dans la durée et dans une version d'insertion.

Les CHRS « assurent l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse » (8° du I de l'article L. 312-1 du CASF).

En outre et au-delà des financements dont elles bénéficient et des missions qui leur sont confiées et qui déterminent le périmètre des populations ciblées, il est fréquent que les centres précisent par eux même, dans leur projet d'établissement²⁹⁴ un public plus précis. Qu'elles relèvent de l'insertion ou de l'urgence, il est fréquent que les structures soient spécialisées dans l'accueil de certains publics : femmes, hommes seuls ou avec enfants, personnes atteintes de troubles psychiatriques, hommes seuls de moins de vingt-cinq ans etc. Il s'agit alors souvent du « premier public » (Chebbah, Malicet, Guillaud, Zittoun, 2005), celui qui était ciblé lors de la création de l'association. Cette spécialisation des structures a souvent pour objectif de répondre aux évolutions sociétales et à l'apparition de nouveaux profils au sein de la population sans domicile fixe. Les centres d'hébergement s'attachent ainsi constamment à redéfinir les publics qu'ils estiment légitime de prendre en charge (Chebbah, Malicet, Guillaud, Zittoun, 2005). L'enjeu est d'apporter des réponses à l'ensemble des personnes rencontrant des difficultés et de pallier les défaillances d'autres dispositifs. Le corollaire de cette spécialisation est, d'une part, qu'elle accentue le caractère pluriel des situations rencontrées parmi les personnes sans logement et contribue à sous estimer les processus socio-économiques à l'œuvre dans les situations d'exclusion du logement. D'autre part, en catégorisant les publics ciblés, elle risque d'exclure à son tour certaines des personnes en difficulté. Enfin, les formes physiques d'hébergement qu'elles proposent jouent également un rôle important dans le ciblage des publics accueillis. L'hébergement en structure collective, en chambre partagée ou individualisée, à la différence d'un hébergement au sein d'un logement, n'appellent pas, selon les acteurs de l'hébergement rencontrés, les mêmes compétences.

²⁹⁴ Le projet d'établissement est élaboré en concertation avec l'ensemble des personnels placés sous l'autorité du directeur. Ce dernier le propose, pour validation, au conseil d'administration. Le cas échéant il est ensuite soumis à l'Etat.

Ce document fixe les objectifs pédagogiques, éducatifs et thérapeutiques du centre ainsi que les modalités de leur réalisation et de l'évaluation de leurs résultats. C'est la loi du 2 janvier 2002 qui généralise l'obligation pour tous les établissements et services d'élaborer ce projet. Celui-ci assure une plus grande visibilité de l'action menée au sein des établissements, notamment pour les financeurs. Au-delà du strict contrôle financier et administratif exercé par les autorités, le projet doit permettre de s'assurer que l'offre de service est pertinente et qu'elle est en cohérence avec les besoins des usagers d'un même territoire. Les centres sont appelés à tenir compte de l'environnement, de ses ressources et ses possibilités de partenariats.

L'Etat détermine dans les grandes lignes les publics ciblés par les structures d'hébergement mais ce sont elles qui réinterprètent et s'approprient les directives en fonction de leur projet d'établissement²⁹⁵. Cela aboutit à un ciblage et à des choix parmi les demandeurs d'hébergement. En outre, selon leur statut, leur mission et leurs moyens, les structures s'agencent les unes par rapport aux autres dans une logique d'insertion.

- Une organisation en escalier

Julien Damon analyse le « *complexe bureaucratique-assistantiel* » comme un système qui s'organise à partir de parcours individuels et d'insertion. A mesure que la situation de l'individu évolue, la prise en charge est supposée s'ajuster aux besoins et proposer aux personnes de se mouvoir au sein de ce système en se rapprochant toujours plus – si cela correspond effectivement à leurs besoins – du logement ordinaire. La logique voulant que les personnes entrant dans l'ASH par l'urgence sociale y soient orientées, en fonction de leurs possibilités d'insertion, vers d'autres structures plus adaptées à leurs besoins. Cette succession de structures, depuis la rue jusqu'au logement, offre la possibilité d'un parcours, que nous qualifions d'infra-résidentiel²⁹⁶, menant de l'urgence à l'insertion.

Le Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées (HCLPD) appelle à nuancer cette lecture binaire qui distingue l'urgence de l'insertion. Il considère en effet que cette partition du secteur de l'hébergement n'induit pas pour autant des ruptures radicales. Si le secteur ouvert succède effectivement dans une logique linéaire et fluide au secteur fermé, le HCLPD estime que « *dès lors que l'hébergement s'inscrit dans une action sociale, il ne peut pas se limiter à une intervention de type « gestion de crise ». L'intervention d'urgence sociale ne doit pas oublier qu'elle est une intervention sociale et qu'à ce titre elle se situe dans une perspective d'insertion* » (HCLPD, 2004 p.25-26). Dans cette perspective, l'hébergement d'insertion et d'urgence ne s'opposent pas car tous deux tiennent compte à la fois des exigences de l'urgence et de l'insertion. Cette dernière est en effet la perspective de l'ensemble du dispositif et l'urgence une simple voie d'entrée. Dès lors, une première étape dans l'urgence n'a, selon le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, de sens que si elle mène effectivement à l'insertion. Le caractère sélectif de l'entrée dans l'insertion n'a, quant à lui, de sens que s'il permet effectivement une prise en charge adaptée aux individus accueillis. Le système est néanmoins souvent représenté sous la forme d'un escalier (Sahlin, 2003)²⁹⁷. Cette figure tend à

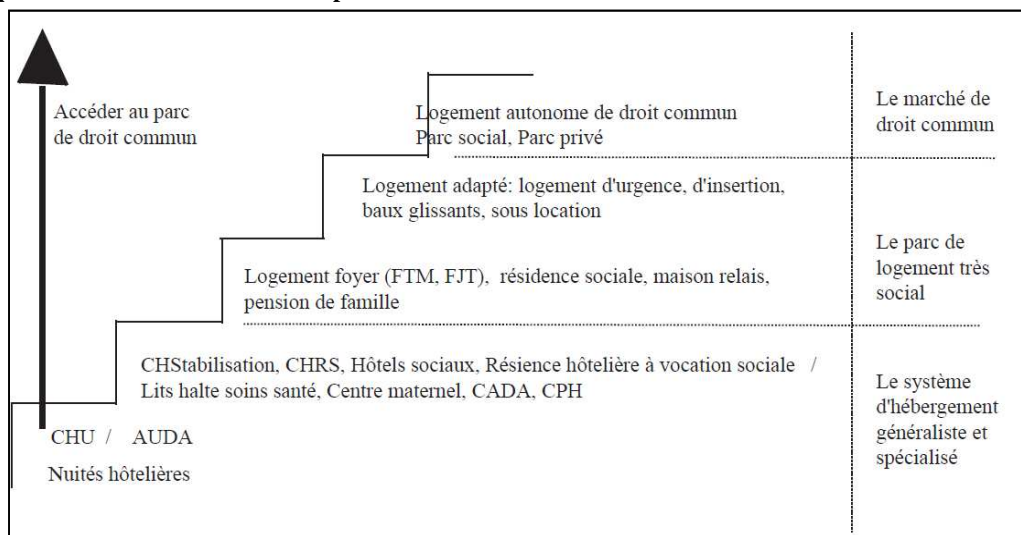
²⁹⁵ Choix, qui rappelons le, est validé *a priori* quand l'Etat valide le projet d'établissement puis lors de la contractualisation de l'admission.

²⁹⁶ Rappelons que ce parcours infra-résidentiel est constitué de passages au sein d'habitats situés en deçà du logement ordinaire mais dont la vocation est de les conduire à l'insertion et par ricochets à un logement.

²⁹⁷ Ingrid Sahlin, analyse en Suède entre les années 1980 et 1990, la constitution d'un escalier de transition à destination des personnes sans domicile fixe visant à les loger, les réinsérer et les faire accéder à un logement de droit commun. Cet escalier est constitué de plusieurs marches allant de l'hébergement précaire (*low-standard shelters*), logements d'entraînement ou propédeutique (*training flats*) jusqu'au logement de droit commun. A mesure qu'elle gravit cet escalier, les conditions de logement s'améliorent dans le sens d'une plus grande pérennité de l'accueil, plus grande indépendance et d'une meilleure

illustrer la hiérarchie à l'œuvre entre les différentes structures fondées sur leur degré d'autonomie respectif et selon leur distance au logement. Cette représentation permet aussi d'illustrer la logique, théorique, d'évolution des individus dans le secteur de l'hébergement. A mesure que la situation sociale évolue vers l'insertion, la position de l'individu dans l'hébergement est supposée se mouvoir dans le même sens (vers plus d'indépendance et de stabilité)²⁹⁸ (Sahlin, 2003). Le changement de structure ou de forme de prise en charge est ainsi supposé consacrer le fait qu'il se rapproche toujours plus du logement ordinaire.

Graphique 1: L'escalier d'insertion - d'après I.Sahlin



Elaboration de l'auteur, 2011 à partir de Sahlin (2003).

Note de lecture : L'agencement des différentes formes d'hébergement et de logement adapté répond au statut juridique, à la stabilité temporelle et aux conditions physiques qu'elles proposent et à leur plus ou moins grande distance au logement ordinaire. L'hébergement se situe à la base de cet escalier et les logements adaptés, d'insertion, d'urgence constituent les marches les plus hautes qui précèdent le logement. Le secteur de l'hébergement se décline lui-même en plusieurs marches. Les premières symbolisent le volet de l'urgence (nuitées hôtelières ou en CHU) qui proposent des conditions d'hébergement soit à l'hôtel soit en structures collectives et au sein desquelles l'accompagnement social est peu soutenu. Les marches suivantes sont composées des structures proposant un accueil de plus longue durée et au sein desquelles un accompagnement social plus lourd est dispensé (il s'agit des centres de stabilisation, des lits halte soins santé, des centres maternels, des CADA, des CPH, des CHRS). On retrouve aussi – mais à un cran supérieur, les formules d'ALT, les hôtels sociaux ainsi que les RHVS qui proposent un hébergement indépendant et autonome et peu d'accompagnement social. Sur les marches suivantes on retrouve les logements foyers et adaptés qui marquent une plus grande autonomie dans la vie quotidienne des personnes prises en charge et des durées de prises en charge plus longues voire indéterminées. La marche précédant le logement est composée des logements d'insertion ainsi que des dispositifs d'intermédiation locative. Les personnes occupent alors temporairement un logement – elles disposent d'un contrat de sous location le plus souvent – et se voient dispenser un accompagnement social spécifique, lié au logement. Enfin la dernière marche est consacrée par le logement ordinaire dans lequel les personnes sont locataires en titre.

Cette organisation du système d'hébergement permet à « *chaque bénéficiaire [...] selon sa situation, ses besoins et ses possibilités, [de] se voir proposer une de ces formes d'accueil et [de] passer de l'une à l'autre selon la dynamique de son insertion.* » (Borgetto, Lafore, 2004 ; Sahlin, 2003). Les mobilités s'inscrivent de fait dans une dynamique de sortie progressive de l'assistance pour atteindre le droit

qualité physique de l'habitat. Le passage d'une marche à l'autre est encadré par des travailleurs sociaux et s'effectue quand ils reconnaissent l'évolution de la situation sociale de la personne. Ces étapes doivent en effet permettre aux personnes de traiter les problèmes qu'elles rencontrent et les entraîner à vivre dans un logement indépendant.

²⁹⁸ Le passage par les différentes marches n'a jamais été présenté comme des étapes obligées. La logique était d'ajuster au mieux et au fil des évolutions personnelles, les modalités d'hébergement et d'accompagnement.

commun. C'est donc toujours une logique et une perspective d'évolution en termes de parcours résidentiels qui prévaut. Ces derniers étant intrinsèquement liés à la situation sociale des personnes hébergées et à ses évolutions.

Cette logique qui promeut une corrélation entre mobilités sociale et résidentielle incarne une forme particulière du droit au logement. Celui-ci ne repose pas seulement sur une logique statutaire, soit la position résidentielle occupée par la personne, mais sur une logique contractuelle dans laquelle le défaut de logement n'est plus le seul à donner droit à un logement. C'est l'inscription dans un parcours d'insertion et la preuve de l'insertion qui doit mener par ricochets à l'accès à un logement de droit commun.

3. c. Une insertion en panne

Les choix politiques adoptés au cours des années 1990 et la constitution d'un escalier de transition spécifiquement dédié aux personnes défavorisées sont rapidement confrontés à leurs limites. Dès la fin des années 1990, les bilans menés sur l'application de la loi Besson mettent en avant ses failles, ses impensés et ses effets collatéraux (Ballain, Benguigui, 1995 ; Ballain, Maurel, 2002 ; Bourgeois, 2000). Les mesures prises (diversification de l'offre de logements et d'hébergement, fonds d'aides, plans départementaux etc.) ne permettent pas d'enrayer les processus d'exclusion du logement et le dispositif se révèle dans l'incapacité d'amortir l'ensemble des demandes. Cette panoplie de dispositifs ne permet pas non plus de garantir la sortie du dispositif²⁹⁹. Or les difficultés « à faire sortir » de l'hébergement conditionnent les capacités du dispositif à admettre les personnes qui se trouvent dépourvues de logement et d'hébergement et qui en manifestent le besoin.

Etant donné la faiblesse des données de cadrage qui nous permettraient de développer les difficultés rencontrées par l'ASH pour assurer ses missions, nous mobilisons dès à présent certains des entretiens menés auprès des acteurs de l'hébergement et du logement franciliens.

- Une sélectivité accrue

L'orientation au sein de l'hébergement a toujours été fonction des caractéristiques des individus et de leurs besoins, au vu de l'offre proposée. Les ciblage opérés, les missions qu'il incombe aux diverses structures d'hébergement, la pression à l'entrée de l'ASH impliquent une sélection parmi les candidats. L'attribution d'une place d'hébergement, notamment d'insertion, s'apparente dès lors à celle d'un bien rare.

²⁹⁹Il est intéressant de noter que dès les années 1970, la vocation transitoire des cités de transit était mise en cause. Les résultats ne sont pas du tout à la mesure de ceux escomptés. Le taux de rotation ne dépasse pas les 10% alors qu'il était supposé atteindre 30%. Les cités de transit se meuvent peu à peu en une solution définitive pour les familles qui n'ont guère de chance d'être relogées ailleurs.

Maryse Marpsat analyse cette procédure d'attribution d'une place d'hébergement en adoptant la grille de lecture élaborée par Jon Elster et Nicolas Herpin (1992). Ces auteurs distinguent trois modèles de décisions lors du choix des bénéficiaires de traitement rare tel qu'une greffe : le perfectionnisme, l'efficacité maximale et la compassion. Ces modèles tiennent compte de la gravité de l'état du patient et du pronostic selon lequel le patient bénéficie ou non de l'intervention. Transposé à l'attribution d'une place d'hébergement d'insertion, cela revient à interroger à la fois le degré de difficulté de l'individu et l'évolution potentielle de sa situation s'il bénéficie d'un hébergement et reçoit des mesures d'accompagnement social. L'efficacité n'est en effet pas la même selon l'état initial de la personne prise en charge. « *L'intervention médicale est relativement peu efficace lorsque l'état du patient est très grave ; elle est peu utile quand le patient n'est que peu atteint. En revanche, l'amélioration atteint son maximum pour un état de départ intermédiaire* » (Marpsat, 1999 p.915).

Dans l'hébergement, les intervenants sociaux sont confrontés au dilemme d'attribuer les ressources limitées qui sont à leur disposition. Ils tendent à rationaliser leur intervention en privilégiant l'accompagnement des personnes dont les chances de réussite sont les plus importantes et adoptent une logique d'efficacité maximale. Le souci de compassion entre alors en conflit avec leur volonté de voir leur intervention sociale porter ses fruits en termes d'insertion sociale.

Dès lors, les variables sexe et composition familiale du demandeur se révèlent fortement discriminantes. Les femmes, bien que moins nombreuses que les hommes dans cette situation, sont plus souvent et plus rapidement mises à l'abri qu'eux³⁰⁰. Cela s'explique notamment par le fait qu'elles sont plus souvent accompagnées d'enfants. Les familles sont en effet plus fréquemment prises en charge que les isolés. Maryse Marpsat note que « *l'orientation des femmes avec enfants vers des structures d'hébergement de plus longue durée relèverait à la fois de la logique de la compassion (protéger les plus faibles) et de celle de l'efficacité : en effet, les femmes présentent moins souvent que les hommes certains problèmes qualifiés de « lourds » par les travailleurs sociaux, comme la consommation d'alcool ou certains troubles de la personnalité (Kovess, Mangin-Lazarus, 1996)* » (Marpsat, 1999 p.916). Leur prise en charge s'inscrit donc à la croisée de logiques de compassion et d'efficacité maximale. Julien Damon analyse également les modalités de prise en charge au sein de l'hébergement en termes d'efficacité maximale. Il met en évidence que ce sont les personnes qui

³⁰⁰ D'après Maryse Marpsat, les femmes ne sont pas pour autant égales face à la prise en charge dans l'hébergement à la sortie du dispositif. « *Les femmes sans domicile peuvent aussi être classées en plusieurs catégories qui feraient l'objet de mesures différentes : les mères, qui seraient prioritaires pour l'attribution d'un logement ou d'une solution d'hébergement de longue durée, du moins tant que leurs enfants restent avec elles ; les jeunes filles, très vulnérables à la drogue et à la prostitution, mais qui bénéficieraient d'un traitement plus favorable, dans le prolongement de la Protection de l'enfance ; enfin, les femmes plus âgées et seules, dont la situation est particulièrement difficile, surtout si elles souffrent de problèmes de santé mentale, et dont le type extrême est la « clocharde. [...] On peut faire l'hypothèse qu'avec l'âge, au moment où la femme n'est plus une mère - réelle ou potentielle - et est elle-même loin de l'enfance, les différences de traitement social selon le sexe s'estompent* » (Marpsat, 1999 p.917).

traversent une phase de « fragilisation » ou de « routinisation »³⁰¹ qui sont les principales cibles de l'ASH. Il semble selon lui « *aisé, si les disponibilités existent, de leur procurer des ressources (emploi, logement) car elles peuvent immédiatement en bénéficier sans rompre avec des routines établies dans une carrière de sans abri. [...] Seront alors particulièrement ciblées les personnes visiblement depuis quelque temps dans une carrière de SDF, mais ne connaissant pas de difficultés telles qu'elles rendraient l'intervention inutile (ou très incertaine)* » (Damon, 2012 p.233).

Dans la mesure où elles proposent un accompagnement social soutenu, les structures d'insertion sélectionnent parmi les personnes dépourvues de logement qui sollicitent l'hébergement celles qui auraient le plus de chances de se réinsérer et donc de sortir de l'ASH. Julien Damon met ainsi en évidence le fait que ce sont les SDF les plus dotés en ressources qui bénéficient des meilleurs services d'hébergement et d'accompagnement social. A l'inverse, ceux qui sont confrontés aux difficultés les plus lourdes sont finalement « *évincés du bénéfice des dispositifs montés pour eux, au profit de personnes qui sont considérées comme étant moins prioritaires mais plus faciles à prendre en charge* » (Damon, 2012 p.231). Ce procédé qui consiste à donner plus à ceux qui ont déjà plus et moins à ceux qui ont déjà moins est qualifié d'*effet Matthieu*³⁰².

Charles Soulié relève également une homologie assez forte entre les caractéristiques des personnes sans-domicile et leurs conditions d'hébergement. « *En fait il nous semble ici que loin d'obéir simplement à la logique du libre arbitre, l'orientation des sans abri dans le champ des centres d'hébergement s'effectue principalement sous l'effet de contraintes structurelles, c'est-à-dire proprement sociologiques, qui assignent à chaque agent, et ce en fonction de son capital tant économique (niveau de ressources), symbolique, que physique (état physique et psychique de l'agent, type d'handicap), une place plus ou moins probable dans le champ et plus généralement dans l'ensemble du dispositif d'aide médicale et sociale* » (Soulé, 2000 p.217). L'orientation vers tel ou tel hébergement se ferait selon les capitaux détenus ou les ressources que les personnes détiennent et peuvent mobiliser. Le sexe, l'âge, la situation familiale ou administrative, le rapport à l'emploi, les diplômes, qualification et expérience professionnelles sont, selon Charles Soulié, autant d'éléments qui entrent en considération lors de l'examen de la demande d'hébergement sur lesquels les intervenants sociaux fondent l'orientation et l'admission. Le fait d'être en emploi, d'être français ou de disposer d'une situation administrative en règle, de bénéficier de ses droits au RMI, à l'AAH

³⁰¹ La logique de la compassion privilégierait quant à elle les « grands exclus », soit les personnes SDF en voie de *sédentarisation*. Julien Damon distingue plusieurs phases dans la carrière du SDF : la fragilisation, la routinisation, la sédentarisation. La fragilisation correspond à *l'entrée dans la carrière, la routinisation à une phase d'engagement plus long « Les SDF ont pu se familiariser, s'habituer, s'adapter au système de prise en charge. Ils développent des savoir-faire et des répertoires de pratiques figuratives qui leur permettent de s'engager et de contrôler des interactions particulières avec les habitants de la ville et avec les acteurs du système de prise en charge »*. La routinisation renvoie à la phase dans laquelle leur vie est « *organisée autour de réseaux d'assistance comprenant la famille, les connaissances, mais aussi les multiples centres d'accueil, d'hébergement ou de soins* ». Julien Damon associe cette étape à « *la phase d'adaptation à la rue [...] on entend à la fois installation dans l'espace public et retranchement par rapport au système de prise en charge des SDF.* » (Damon, 2012 p.153-156).

³⁰² Julien Damon fait alors référence à H.Deleack, « L'effet Matthieu », *Droit social*, n°11, 1979, p.375-383.

(allocation adulte handicapé), de disposer de ressources financières, d'avoir des diplômes, d'être depuis peu à la rue, d'avoir ou non des comportements addictifs, des troubles psychologiques ou psychiatriques sont autant de critères qui permettent aux intervenants sociaux d'évaluer le degré de « réinsérabilité » du requérant (Soulié, 1997 p.70). Les capitaux détenus étant « plus ou moins reconnus sur le marché du travail social » (Soulié, 1997 p.76), il existerait de « bons et de mauvais handicaps » qui, selon l'auteur, donneraient accès aux ressources rares – le secteur fermé de l'hébergement – ou, à l'inverse, y feraient obstacle.

Ce premier processus de sélection est exacerbé par la faible mobilité depuis l'hébergement vers le logement. La faiblesse des sorties du dispositif de l'ASH vers le logement ordinaire ou adapté contribuerait à accentuer la sélectivité en faveur des personnes qui auraient « *le plus de chance de s'en sortir* » rapidement et qui peuvent participer aux frais d'hébergement [...] . Les responsables de ces services évitent ainsi d'être accusés d'assister les bénéficiaires « à vie », et ils assurent une fluidité minimum au sein des établissements » (Brousse, Marpsat, Firdion, 2008 p.62). Dès 2004, le HCLPD pointait ce risque.

« La sélection, qui est à l'origine légitimée par le projet social d'une structure destinée à une population présentant telle ou telle caractéristique, se double de critères relatifs aux plus ou moins bonnes perspectives de relogement des ménages candidats à l'hébergement : le CHRS privilégiera par exemple les populations les plus insérées professionnellement, ou bien il rejettera les familles les plus nombreuses.[...] L'attitude des centres d'hébergement se comprend : la sélection qu'ils opèrent leur est nécessaire pour continuer à assumer leur mission en évitant l'embolie. Naturellement les personnes qu'ils accueillent restent des personnes en difficulté ayant besoin d'un hébergement et d'un soutien social. Mais alors que les CHRS et les autres centres qui accueillent sur de longues durées disposent des moyens les plus importants en termes de travail social, la sélection qu'ils sont conduits à pratiquer au détriment des personnes les plus éloignées de l'insertion pose question à l'ensemble du dispositif. » (HCLPD, 2004 p.70)

Rapportées aux missions du secteur fermé et au contexte de difficile mise en œuvre du droit au logement, les caractéristiques des requérants sont appréhendées comme des capitaux déterminants dans l'orientation et l'admission au sein des structures d'insertion³⁰³.

- La difficulté à « faire sortir » : de l'apparition des collectifs relogement à la médiatisation de celle-ci

Dès le début des années 1990, les difficultés que rencontre le système de l'hébergement à assurer ses missions sont pointées. Le premier symptôme est l'allongement des durées d'hébergement.

« Il faut noter que, souvent, l'allongement des temps de séjour en CHRS est dû à la difficulté de trouver des logements autonomes adaptés aux besoins des personnes hébergées. Il est donc

³⁰³ Ils apparaissent tout aussi déterminants pour comprendre les sorties du dispositif (Marpsat, 1999 ; Brousse, 2006 mais aussi Declerck, 2001 et Terrolle, 2003).

indispensable d'organiser une articulation complète avec les dispositifs visant à la mise en œuvre du droit au logement des démunis » (Circulaire n°91/19 du 14 mai 1991 relative aux missions des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale)

Celui-ci s'explique notamment par la difficulté à faire accéder les personnes hébergées à un logement ordinaire qui soit ajusté à leurs besoins. C'est en réponse à ce constat que des collectifs relogement³⁰⁴ se sont créés en Ile-de-France dans les années 1980 et 1990. Ces associations avaient et ont (lorsqu'elles demeurent³⁰⁵) spécifiquement pour objectif de favoriser l'accès au logement ordinaire des personnes prises en charge au sein des structures qui adhèrent au collectif (les structures d'hébergement se concentrant sur le volet insertion).

« C'est à ce moment là [au début des années 1990] que sept CHRS se sont mis à réfléchir à une démarche commune pour travailler à cet accès au logement qui embolise quand même les structures d'hébergement, c'était une raison de l'embolie alors qu'ils faisaient le constat qu'il y avait quand même des gens qui étaient prêts à être relogés mais il n'y avait pas de propositions de logements ou ils les refusaient. Donc dès les années 90 on repérait ce problème là. » (Mme H. directrice du collectif relogement des Yvelines)

« IDL 95 est une association loi 1901 sans but lucratif. Depuis 1986, notre objectif est de promouvoir le Droit au logement pour tous. Organisée en réseau, IDL 95 regroupe une trentaine d'associations adhérentes qui accueillent des publics confrontés à des difficultés d'accès au logement dans le département du Val d'Oise. A la frontière de l'habitat et du social, notre association conduit des actions d'aide au relogement et d'accompagnement auprès de personnes mal logées qui nous sont orientées par nos adhérents ou par des organismes agréés. » (Présentation du collectif relogement du Val d'Oise sur son site internet (consulté le 06 février 2013 à 10h10))

Tableau 18 : Présentation des différents collectifs présents en Ile-de-France en 2010

	Relogement 92	Interlogement 93	AVDL 94	BAIL 77	Caplogy	CRE	IDL 95
Statut juridique	Service d'une association (Altaïr)	Association 1901	Association loi 1901	Association loi 1901	Association loi 1901	Association loi 1901	Association loi 1901
Date de création	2000	1990	2009	1999	1991	1985	1986
Initiative	Initiative associative	Initiative associative	Financement de l'Etat AVDL	Initiative associative	Initiative associative	Initiative associative	Initiative associative
Nombres d'adhérents	24	46	12	4 à l'origine	11	20	26
Financements (non hiérarchisés)	Etat et jusqu'en 2010 Conseil général	Etat notamment	Etat	Etat, CUCS, CG, GIP Meaux, CAF, Convention EDF et Adhérents	Autofinancement (adhésion)	Autofinancement par les adhésions et par les familles relogées, Etat, bailleurs.	Etat, CG, CR, Acsé, Action Logement, Communes, Bailleurs, Fondation Abbé Pierre

Elaboration de l'auteur, 2011.

Au cours des années 2000, les difficultés à faire accéder les personnes hébergées à un logement pérenne demeurent prégnantes.

Les rapports produits par les associations ou organismes publics partagent tous ce diagnostic de l'augmentation des durées d'hébergement et de l'insuffisance des perspectives de sortie pour ajuster la

³⁰⁴ Les Collectifs relogement sont des associations qui fédèrent des adhérents (des structures d'hébergement notamment) dans une visée de favoriser l'accès au logement ordinaire des personnes qui bénéficient de l'aide sociale de leurs adhérents.

³⁰⁵ Le Collectif parisien fondé en 1984 n'existe plus quand nous débutons notre thèse et dans le Val-de-Marne deux Collectifs ont longtemps coexisté jusqu'à la création d'AVDL 94 en 2009, qui se distinguait des autres Collectifs.

prise en charge aux besoins des personnes. C'est alors la présence indue de personnes dans l'hébergement qui est dénoncée. L'exposé des motifs du projet de loi pour la cohésion sociale³⁰⁶ (2004) avance la proportion de 30% de personnes hébergées dans un centre d'insertion qui « *présentent l'ensemble des conditions requises pour accéder à un logement social* »³⁰⁷. Ces personnes demeurent hébergées alors qu'elles n'ont *a priori* plus besoin d'un hébergement et des mesures d'accompagnement social qu'il implique, mais d'un logement. Elles sont reconnues comme étant autonomes et en capacité d'accéder à un logement mais ne s'en voient pas pour autant proposer un. Nombreux sont les rapports ou textes à reprendre cette proportion des 30% de personnes hébergées à défaut d'une solution de logement³⁰⁸. Le rapport des états généraux « *L'exclusion n'est pas une fatalité* », publié par la FNARS en 2006, dénonce le fait que « *longtemps, les CHRS ont accueilli essentiellement des personnes en situation d'urgence sociale* » mais que depuis plusieurs années « *un nombre croissant de personnes sont hébergées dans [leurs] centres alors qu'elles ne devraient plus s'y trouver. Elles y sont faute de mieux, faute d'un vrai logement* » (FNARS, 2006 p.13). Il s'agit selon la FNARS de « *personnes qui ont rencontré des difficultés temporaires et qui ont eu besoin de soutien. Une fois leur autonomie retrouvée, elles sont prêtes à mener une vie en dehors du centre et n'attendent qu'un logement classique. Mais il y a aussi les autres, ceux qui sont là pour l'unique raison qu'ils ne trouvent pas de logement, à cause de leurs faibles ressources et de leur condition de « travailleur pauvre », ou encore après une rupture relationnelle, une séparation ou un divorce. Nombre de femmes avec enfants, bien insérées socialement, se retrouvent dans l'incapacité de se loger dans le parc privé parce que leurs revenus sont trop faibles et qu'elles sont en liste d'attente pour accéder au parc HLM* » (FNARS, 2006 p.13).

Le constat du maintien dans l'hébergement de personnes autonomes, à défaut de perspectives de sorties, met en cause l'objectif même d'insertion. La multiplication des marches dans l'escalier d'insertion ne garantit pas que l'évolution de la situation de l'individu soit ajustée à une mobilité résidentielle. Dans ce contexte, la fondation Abbé Pierre dénonce la désynchronisation entre les temps de l'insertion et de l'accès au logement de droit commun.

« Le travail que conduisent les structures pour aider les personnes accueillies à retrouver leur autonomie et leurs droits est souvent invalidé par l'absence de perspective de relogement ou par une réponse trop longtemps différée. Le temps de l'insertion et celui de l'accès au logement sont ainsi désynchronisés. » (Fondation Abbé Pierre 2008 p.63)

³⁰⁶ Avant-projet de loi de programmation pour la cohésion sociale - Séance du 31.08.2004 (Année 2004. - N°25 NOR : C.E.S. X0000125V).

³⁰⁷ Aucune précision n'est donnée sur le mode de calcul de cette proportion.

³⁰⁸ Le rapport publié par Agnès de Fleurieu et Laurent Chambaud en 2006 réaffirme que 30% des places de CHRS sont occupées « *par des personnes qui ont achevé leur parcours de réinsertion [et qui] ne nécessitent plus d'accompagnement social lourd mais ne peuvent sortir de la structure qui les accueille faute de pouvoir accéder à un logement autonome de droit commun* » (De Fleurieu, Chambaud, 2006 p.7). Ce rapport a été remis en Août 2006 à Catherine Vautrin (ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité). Il avait été commandé un mois plus tôt afin d'appréhender et de trouver des solutions à la présence des tentes abritant des personnes sans abri dans l'espace public parisien. L'objectif était d'établir « les conditions qui permettraient de parvenir à un enlèvement ou à un non remplacement des tentes estimées aujourd'hui au nombre de 500 dans la Ville de Paris et abritant des personnes n'ayant pu accéder à une autre forme d'hébergement ».

L'accès au logement est supposé survenir par ricochet une fois que la personne a fait la preuve de son autonomie et ainsi consacré son insertion sociale. Or face à cette désynchronisation les modalités de la prise en charge dans l'ASH perdraient de son sens. Réciproquement l'insuffisante mobilité depuis l'hébergement vers le logement met en cause les possibilités d'accueil de personnes en difficulté. Tous les acteurs impliqués s'accordent sur le fait que « *de même que la rotation du parc HLM détermine l'essentiel de l'offre disponible dans l'année pour accueillir les demandes en instance, [...] l'évolution de la durée moyenne d'occupation du secteur de l'hébergement – ou tout au moins de l'hébergement de longue durée – détermine ses capacités d'accueil effectives: lorsque la durée moyenne de séjour dans un CHRS est multipliée par deux, ce sont deux fois moins de personnes qui sont prises en charge* » (HCLPD, 2004 p.69). Cette embolie, en chaîne, du système est présentée comme une « *source d'un gâchis des moyens mobilisés, non seulement au niveau financier mais aussi au plan humain en énergie, en temps, en dévouement et en créativité pour tenter, toujours, de trouver des solutions nouvelles permettant, malgré tout, d'assurer un hébergement digne et d'ouvrir des perspectives d'accès à l'insertion* » (HCLPD, 2004 p.69-70)³⁰⁹.

La mission d'insertion, et donc de mise à l'abri, qui incombe aux structures d'hébergement est mise à mal et c'est le modèle même de l'escalier d'insertion qui est mis en cause. Face à l'insuffisance des perspectives de sorties et à l'augmentation des durées d'hébergement, nombreux sont les auteurs et acteurs à dénoncer la pérennisation de cette zone d'attente en un parc de « sous-logements » ou de logements très sociaux (Benguigui, Ballain, 1995) à destination des plus modestes qui ne parvenaient pas, et qui ne parviennent toujours pas à l'issue de la prise en charge, à intégrer le parc de droit commun.

Dans un contexte d'insertion en panne (Roche, 2004) un parallèle peut être fait avec les dispositifs d'insertion par l'emploi qui se sont révélés être la seule perspective d'emploi pour les surnuméraires (notamment les plus jeunes et les plus éloignés de l'emploi). Le développement de ces types d'emploi est analysé comme ayant contribué à pérenniser une zone d'activité au détriment de l'emploi stable – pourvoyeur d'un statut et de protections sociales (Castel, 2009). Selon la même logique, l'hébergement « *est en passe de devenir la seule perspective de logement. Il n'est plus conçu comme une solution provisoire, mais comme la réponse à une pénurie* » (FNARS, 2006 p.13). La multiplication des hébergements et logements adaptés a contribué à instituer une zone de logements très sociaux en marge du logement de droit commun pour les personnes les plus modestes et vulnérables qui ne parviennent pas à affronter les rigueurs du marché et à se faire une place dans le marché du logement (Ballain, 1998). Le développement de différents types d'habitat et d'hébergement, comme réponse à l'exclusion du logement, et le maintien dans ceux-ci, à défaut de perspectives de sortie vers le parc de droit commun, contribuent au développement d'une offre de logement très sociale que certains qualifient de zone de droit minimal ou de sous citoyenneté (Benguigui, Ballain, 1995) pour les « surnuméraires du logement ».

³⁰⁹ Voir également l'étude de Benjamin, Sauvayre (2005).

CONCLUSION

L'aide sociale a été pensée comme le dernier filet de sécurité du système de protection sociale français. Dans cette perspective, l'ASH cible volontairement un public très large : les personnes en détresse. Elle s'assure ainsi d'être en capacité de répondre à toutes les personnes qui se trouveraient mises en difficulté et qui seraient passées au travers des mailles du filet protecteur.

Les modalités d'intervention propre à l'aide sociale se diffusent peu à peu dans la sphère du logement et, réciproquement, le développement des politiques du logement en faveur des plus défavorisés contribue à diffuser dans le champ de l'assistance une logique de parcours résidentiel. Or la méthode de réparation sous-jacente à l'aide sociale implique une appréhension des difficultés de logement par les individus, autonomisées et rarement resituées dans les processus à l'œuvre. L'intervention sociale est supposée les remettre à niveau et leur donner les moyens de se faire à nouveau une place dans la société et à terme dans le logement ordinaire. En diversifiant les types d'hébergement et d'habitat il s'agit, par ailleurs de reconstituer les « maillons manquants » d'une offre immobilière pour les plus modestes.

Ce sas d'insertion est dès lors pensé comme un habitat de passage supposé amener les personnes accueillies à l'insertion puis, par ricochets, au droit commun. En outre, les mesures d'insertion qui y sont dispensées agissent comme une contrepartie à l'assistance et c'est l'engagement dans une telle procédure et la démonstration de leur autonomie qui régit leur évolution dans le système.

La logique de l'intervention est individualisante et ne vise aucunement à infléchir les orientations générales des politiques du logement (normes de production et de gestion du logement). En reconstituant des chaînons manquants et promouvant des mesures d'assistance, les pouvoirs publics développent finalement des mécanismes de régulation sociale qui n'infléchissent qu'à la marge les processus à l'œuvre. Il n'est, dès lors, pas étonnant de noter les limites de ce dispositif à enrayer les situations en marge du logement et à garantir l'insertion des personnes prises en charge.

Dès les années 1990 et jusque dans les années 2000, l'hébergement est mis en difficulté. L'objectif d'insertion est mis en cause et c'est l'ensemble du modèle en escalier qui est questionné. La création d'habitats et d'hébergements en marge du logement ordinaire ne suffit en effet plus à assurer une mobilité résidentielle aux plus modestes et défavorisés qui voient leurs perspectives réduites à cette assistance. Face à ces enjeux et à leur médiatisation durant l'hiver 2006, les acteurs publics se sont saisis de cette question et ont tenté d'y apporter des réponses afin de garantir l'effectivité de ce système comme du droit au logement.

CHAPITRE 2:

LA « REFONDATION » DE L'HEBERGEMENT :

FAVORISER LA « FLUIDITE DES PARCOURS » ET LES SORTIES DE L'HEBERGEMENT

CHAPITRE 2 : LA « REFONDATION » DE L'HEBERGEMENT : FAVORISER LA « FLUIDITE DES PARCOURS » ET LES SORTIES DE L'HEBERGEMENT

Au cours des années 2000, les limites du système de l'hébergement sont diverses (incapacité à répondre à l'ensemble de la demande, conditions de prises en charge parfois intolérables, effet « *revolving doors* »³¹⁰ etc.). Elles sont fréquemment relevées par le secteur associatif qui interpelle les pouvoirs publics et sont portées sur le devant de la scène médiatique et politique durant l'hiver 2006 par l'association des « enfants de Don Quichotte »³¹¹. Dans un contexte de campagne électorale, des mesures sont immédiatement prises afin, d'une part, de désamorcer la crise et, d'autre part, de lever les freins à l'application du droit au logement.

Dans les années qui suivent, d'autres mesures sont prises. Elles s'inscrivent dans une démarche dite de « refondation » de l'accès au logement et de l'hébergement et dans une approche promouvant le « logement d'abord ». Ces dernières promeuvent notamment les mobilités depuis l'hébergement vers le logement et conduisent à la mise en œuvre d'une procédure de relogement. Divers acteurs sont mobilisés et des moyens leur sont donnés afin d'assurer l'accès au logement des personnes ciblées. Cette procédure de relogement vient d'ailleurs se greffer à celle de l'attribution ordinaire d'un logement social.

Face aux nombreux enjeux auxquels l'hébergement est confronté et au vu des diverses mesures adoptées, nous nous pencherons sur le volet relatif à la sortie du dispositif et particulièrement aux mesures orientées vers l'accès au parc de logement social. Cette étape dans notre développement nous permet, d'une part, de poser le contexte de refondation dans lequel nous avons mené cette recherche (le diagnostic posé, les orientations et réponses préconisées, les moyens mobilisés etc.) [section 1] et, d'autre part, d'analyser le système mis en place afin de lever les difficultés auxquelles l'hébergement était confronté pour assurer l'accès au logement des personnes prises en charge [section 2]. Ce chapitre nous donne l'occasion de poser le contexte et le cadre dans lesquels les pratiques d'accompagnement social et de relogement ont été observées.

³¹⁰ En français : « portes tournantes ». Cette expression permet d'illustrer le fait que certaines personnes sans domicile fixe entrent dans l'hébergement mais en ressortent dans le même état qu'elles y sont entrées, sans solution et sans perspective d'évolution, et même avec, dans certains cas, le sentiment d'avoir échoué et d'avoir laissé passer leur chance de « s'en sortir ». Voir notamment le rapport du jury d'audition de la conférence de consensus « Sortir de la rue » (2007), le rapport de la Cour des comptes (2007), les 10^{ème} et 15^{ème} rapports du Haut Comité au logement des personnes défavorisées (2004 et 2009) ou le rapport Pinte (2008).

³¹¹ Association présidée par Jean-Baptiste Legrand et créée le 16 novembre 2006 par Augustin Legrand. Pour plus de détail sur cette mobilisation voir notamment : Gaboriau et Greffa (2007)

SECTION 1. LE CHOIX DE LA REFONDATION DU SYSTEME ET D'UNE APPROCHE « LOGEMENT D'ABORD »

La mise en cause du système de l'hébergement est portée à l'avant des scènes médiatique et politique durant l'hiver 2006 par la mobilisation des Enfants de Don Quichotte. A quelques mois d'une élection présidentielle (avril 2007), cette association appelle les citoyens « bien logés » ou « avec domicile fixe » à venir camper avec les personnes sans abri sur les berges du canal St Martin à Paris. Fortement médiatisée et appuyée par les associations œuvrant depuis de nombreuses années en faveur du logement des personnes défavorisées, les Enfants de Don Quichotte élaborent une « *charte du Canal Saint Martin pour l'accès de tous à un logement* » qu'ils diffusent aux médias et au gouvernement³¹². Afin de sortir de la crise et de répondre aux revendications, de nombreuses mesures sont prises. Immédiatement, en janvier 2007, un plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri (PARSA) est rendu public et deux mois plus tard le droit au logement devient opposable (loi DALO³¹³). Une réflexion est également engagée afin de saisir les facteurs qui font obstacle à l'accès au logement des personnes défavorisées.

1. Des mesures immédiates : le PARSA et le DALO

Ces mesures s'inscrivent dans la continuité des propositions contenues dans la charte du Canal St Martin (qui elles-mêmes reprennent les suggestions faites depuis plusieurs années par diverses associations) et s'appuie sur les réflexions menées depuis de nombreuses années par le Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées (Driant, 2009 ; Houard, 2012)³¹⁴.

³¹² Dans la charte du Canal St Martin les enfants de Don Quichotte remercient les nombreuses « associations intervenant dans les domaines du logement et de l'exclusion, qui ont bien voulu [leur] apporter leur expertise ». Un an plus tard ces diverses associations se constituent en Collectif d'associations unies. Créé en janvier 2008, ce Collectif rassemble 33 organisations nationales de lutte contre l'exclusion (Emmaüs France, la FAPIL, la Fondation Abbé Pierre, le Collectif des morts de la rue, Jeudi Noir, etc.).

³¹³ Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

³¹⁴ Dans son préambule, la charte exige une nécessaire rupture « avec les solutions provisoires, les logiques d'urgence qui aggravent la précarité et condamnent tant de personnes à une souffrance insupportable, et même certaines à une mort prématurée » et demande « à l'Etat de mettre en place dès aujourd'hui une politique ambitieuse garantissant l'accès de tous à un vrai logement ». Elle préconise une ouverture continue des structures d'hébergement et l'humanisation des conditions de prise en charge ; un accueil qui mène à une solution stable ; la création d'une offre de logement temporaire par la location de logements dans le parc privé, la réquisition des logements vacants pour reloger temporairement les personnes hébergées à l'hôtel et celles maintenues plus que de nécessaire dans des hébergements inadaptés et coûteux ; la création de plus de logements sociaux accessibles aux plus pauvres ; le développement de formes alternatives d'habitat – des logements adaptés de type pension de famille ou maison relais et enfin, l'instauration d'un droit au logement opposable sur l'ensemble du territoire.

1. a. Le Plan d'Action Renforcé en faveur des personnes Sans Abri (PARSA)

Le 08 janvier 2007 le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, Jean-Louis Borloo, et la ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité, Catherine Vautrin, annoncent le PARSA. Ce plan se décline en trois volets. Le premier réaffirme la mise en œuvre du droit au logement, le deuxième la poursuite et l'amplification de l'effort sur l'offre de logement social et le troisième, le changement radical des modalités d'accueil dans les centres d'hébergement. Sur ce dernier point, il s'attache, d'une part, à améliorer les conditions de prise en charge des personnes sans domicile³¹⁵ et, d'autre part, à favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement. Il rappelle enfin qu'une garantie des risques locatifs³¹⁶ pour les personnes qui occupent un emploi dont la durée est précaire, qui disposent de faibles revenus, ou qui sont demandeurs d'emploi indemnisés, est mise en place dès la fin du mois de janvier [2007].

Afin d'assurer des réponses ajustées aux besoins des personnes hébergées en structures d'insertion, des places en maisons relais et en RHVS sont d'abord créées (9 000 places en maisons relais et 1 600 places en RHVS). Par ailleurs, dans le parc social et dans une perspective de relogement pérenne, 3 000 logements prélevés sur le contingent de réservation d'Action Logement, sont mobilisés prioritairement à destination des publics hébergés en CHRS et autres structures d'insertion. Le PARSA annonce aussi le financement de 160 000 logements sociaux en 2007 (et particulièrement des PLAI et PLUS). Ces dispositions quantifiées ne sont pas déclinées territorialement

Pour favoriser les sorties du dispositif d'insertion, le PARSA s'appuie sur la diversification des habitats mobilisés et sur la diversification des contingents impliqués dans le relogement des personnes hébergées.

1. b. Le droit au logement devient opposable

Dans ses vœux aux Français, le 31 décembre 2006, le président Jacques Chirac annonce la préparation d'une loi visant à rendre opposable le droit au logement. Si la rédaction et le vote de cette loi sont dictés et empreints par l'urgence, la réflexion autour d'un droit au logement opposable était déjà en cours depuis plusieurs années (Driant, 2009 ; Houard, 2012). Au début des années 2000, le Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées préconise d'impulser un nouvel élan dans la lutte

³¹⁵ Pour répondre aux besoins en hébergement, le PARSA élargit d'abord les plages horaires d'accueil en CHU, il crée également, dès 2007, 5 000 places de stabilisation et 4 500 nouvelles places de CHRS. Les centres d'hébergement de stabilisation sont institués afin de répondre aux besoins d'une population spécifique. Leur objectif est de permettre aux personnes éloignées de l'insertion, de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation et ainsi d'apporter les réponses les plus adaptées à l'hétérogénéité des profils et besoins des personnes accueillies (qui ont connu de plus ou moins longues périodes sans domicile et qui sont plus ou moins désocialisées).

³¹⁶ Il s'agit d'une garantie de loyer sans caution. Elle cible 200 000 logements dans le parc privé conventionné.

contre l'exclusion. Il engage une réflexion sur la mise en œuvre d'un droit au logement opposable (HCLPD, 2002) et se veut force de propositions pour son application en France (HCLPD, 2003 ; 2005). En septembre 2005, Christine Boutin, alors députée, dépose une proposition de loi en ce sens mais celle-ci n'est pas retenue. Un an plus tard, en septembre 2006 Nicolas Sarkozy, candidat aux élections présidentielles de 2007, annonce son intention de rendre opposable le droit au logement. En réponse à la mobilisation et aux revendications des Enfants de Don Quichotte, Jacques Chirac, Président de la République, annonce dans ses vœux aux Français, le 31 décembre 2006, le vote d'un projet de loi visant à rendre le droit au logement opposable. La loi promouvant le DALO est finalement votée le 5 mars 2007.

Cette loi annonce un changement de logique dans la mise en œuvre du droit au logement. Elle crée en effet un recours juridictionnel et désigne une autorité responsable, débitrice d'une obligation de résultat : l'Etat. Après s'être doté d'outils, l'Etat se fixe désormais une obligation de résultat. Depuis cette date, les personnes qui ont fait une demande de logement social et qui ne s'en sont pas vu proposer disposent de deux recours, un amiable et un contentieux, pour faire valoir leur droit auprès de l'Etat³¹⁷. Pour effectuer cette requête, les individus doivent résider sur le territoire français de façon régulière, être appréhendés comme n'étant pas « *en mesure d'accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et de s'y maintenir* ». Ils doivent par ailleurs être inscrits dans un fichier départemental de demandeurs de logement locatif social.

Six catégories de personnes peuvent voir leur demande reconnue comme étant « prioritaire et urgente » :

- les personnes dépourvues de logement;
- les personnes ayant fait l'objet d'une décision de justice prononçant l'expulsion sans relogement ;
- les personnes hébergées, depuis six mois, ou logées, depuis dix huit mois, dans un établissement ou un logement de transition ;
- les personnes logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
- les personnes présentant un handicap ou ayant à leur charge une personne handicapée ou au moins un enfant mineur qui occupent un logement non décent ou des locaux manifestement sur-occupés et

³¹⁷ Il en va de même pour les personnes qui ont fait une demande d'hébergement et qui n'ont pas reçu de propositions. Elles disposent désormais d'une voie de recours pour saisir l'Etat.

- les personnes dont la demande de logement social a été annuellement renouvelée et qui n'ont reçu aucune proposition adaptée en réponse à la demande après un délai anormalement long³¹⁸.

La voie amiable entre immédiatement en vigueur et est opérationnelle dès lors que les commissions de médiation, prévues par la loi, sont constituées localement³¹⁹. Ce sont elles qui, après examen des dossiers, reconnaissent ou non le caractère « prioritaire et urgent » de la demande et transmettent au Préfet du département la liste des personnes concernées. Au Préfet ensuite de désigner un bailleur pour qu'il leur fasse des propositions adaptées à leurs besoins – dans un délai de six mois en Ile-de-France³²⁰. C'est le contingent de réservations de l'Etat qui est mobilisé à cette fin. La voie contentieuse³²¹ est ouverte aux personnes qui ne se sont pas vu proposer de logement ou d'hébergement dans le délai imparti dans leur département. Elle permet d'obtenir une décision de justice qui ordonne à l'Etat de procéder à leur logement (ou hébergement). Cette injonction peut d'ailleurs s'assortir d'une astreinte financière³²².

Au-delà de cette importante avancée, la loi DALO propose diverses mesures en vue de « favoriser la cohésion sociale ». Elle institue par exemple le principe de continuité dans la prise en charge des personnes hébergées.

« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. » (Article 4 de la loi n°2007-290 du 5 mars 2007)

Dans cette logique, toute notion de durée maximale de séjour dans les structures d'hébergement d'urgence disparaît³²³. Les orientations doivent désormais s'ajuster aux besoins des personnes et se faire dans le sens de la pérennité de l'habitat avec l'accord de la personne. D'autres dispositions de la loi DALO visent à développer l'offre d'hébergement et de logement (augmentation du nombre de logements sociaux à produire d'ici à 2009, élargissement du nombre de communes soumises à la loi

³¹⁸ Les délais d'attente d'un logement social anormalement long sont fixés par les Préfets le plus souvent à trois ans en Ile-de-France à l'exception des Hauts-de-Seine (4 ans) et de Paris (6 ans pour un T1, 9 ans pour un T2 ou T3 et 10 ans pour un T4 et plus).

³¹⁹ Ces commissions avaient été créées par la loi de lutte contre les exclusions mais ne s'étaient pas généralisées. Depuis la loi DALO, elles sont mises en place sur chaque département et sont toutes en état de fonctionner à partir du 1^{er} janvier 2008. Elles sont constituées de 12 membres répartis en quatre collèges représentant l'Etat, les collectivités territoriales, les bailleurs et gestionnaires de structures d'hébergement et les associations. La commission de médiation est présidée par une personnalité qualifiée qui dispose d'une voix prépondérante.

³²⁰ Dans le cadre du droit à l'hébergement opposable (le DAHO) la procédure est similaire mais les délais sont moindres. L'Etat a en effet 12 semaines pour proposer une solution d'hébergement aux personnes dont la demande a été reconnue prioritaire et urgente au titre du DAHO.

³²¹ Les temporalités de cette procédure sont distinctes de l'amiable et sont appliquées en deux temps. Dès le 1^{er} décembre 2008, les cinq premières catégories de personnes prioritaires peuvent la mobiliser, celles concernées par les délais anormalement longs doivent patienter jusqu'au 01 janvier 2012.

³²² Celle-ci est versée au Fonds d'aménagement urbain (FAU) et est initialement destinée à financer des acquisitions foncières ou immeubles destinées à l'accroissement de l'offre de logement social.

³²³ La structure n'est affranchie de cette exigence de continuité de prise en charge que si la personne décide de son plein gré de quitter la structure ou ne s'y présente pas pendant une période fixée par le règlement intérieur de la structure ou encore, si elle adopte des comportements dangereux envers les personnes accueillies ou le personnel.

SRU, renforcement des obligations de création de places d'hébergement, création d'une garantie universelle des risques locatifs etc.).

En décembre 2007, alors qu'un nouveau Président de la République est en place depuis six mois, les enfants de Don Quichotte se mobilisent à nouveau. François Fillon, Premier Ministre, annonce qu'il se saisit personnellement de la question du sans abris. Sa première initiative est de charger le député Étienne Pinte³²⁴ d'une « mission sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées ». Celle-ci devait constituer le support des orientations politiques à prendre dans ce domaine durant le quinquennat de Nicolas Sarkozy.

2. L'identification des obstacles aux sorties de l'hébergement et à l'accès au parc social

Outre la mission d'Etienne Pinte, les rapports commandés ou produits durant la période 2006-2012 autour des enjeux de la mise en œuvre du droit au logement ont été nombreux. Les rapports officiels (du HCLPD, du Comité de suivi DALO³²⁵, de la Cour des comptes) avaient pour objectif d'apporter des éléments d'analyse et d'explication et, pour certaines, d'être force de propositions pour les pouvoirs publics. Nombreux sont par ailleurs les rapports produits par le secteur associatif (la Fondation Abbé Pierre, l'Observatoire du Samu Social, le Secours Catholique etc.) à ce sujet. Ces derniers ont également pour vocation de porter un diagnostic et de faire des recommandations mais peuvent se distinguer par leur plus ou moins grande visée d'interpellation.

³²⁴ Maire de Versailles, député de la première circonscription des Yvelines et membre de l'UMP.

³²⁵ Décret n° 2007-295 du 5 mars 2007 instituant le comité de suivi de la mise en œuvre du droit au logement opposable. Le comité comprend les membres et le secrétaire général du Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées, un membre du Conseil économique et social, six membres représentant respectivement les principales associations d'élus locaux, douze membres représentant la plupart des institutions concernées par le logement des personnes défavorisées (UESL, USH, FNARS, etc.). Il est donc présidé par le président du HCLPD et le secrétariat est assuré par la direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction (DGUHC). Le comité de suivi est institué auprès du ministre chargé du logement. Il a pour mission de formuler toute proposition relative à la mise en œuvre du droit au logement opposable, il est chargé de donner son avis sur toute question dont le Gouvernement le saisit et d'élaborer chaque année un rapport qu'il remet au Président de la République, au Premier ministre et au Parlement.

Tableau 19: Rapports officiels publiés autour de la question des difficultés et du droit au logement entre 2006 et 2012

Nature du document	Date	Intitulé
Rapport de mission	Aout 2006	Rapport de mission effectuée à la demande de C. Vautrin par A. de Fleurieu et L.Chambaud relatif à « L'hébergement des personnes sans abri à Paris et en Ile-de-France »
Rapport Cour des comptes	Mars 2007	Rapport public thématique sur les personnes sans domicile
Rapport de mission	Octobre 2007	La coordination de l'observation statistique des personnes sans abri A. Chambaud
Rapport comité de suivi DALO	Octobre 2007	Franchir les étapes pour rendre effectif le droit au logement opposable
Rapport HCLPD	Mars 2008	Dérouler les implications du droit au logement opposable
Rapport de mission	Juin 2008	Propositions pour une relance de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement, Rapport fait au Premier Ministre par E.Pinte
Rapport comité de suivi DALO	Octobre 2008	Assumer l'obligation de résultat du droit au logement sur l'ensemble du territoire
Rapport HCLPD	Octobre 2008	Eclairer la décision
Rapport de mission	Février 2009	Rougier I., Développer la fluidité des parcours de l'hébergement au logement
Rapport HCLPD	Juin 2009	« Hébergement des personnes en difficulté : sortir de la gestion de crise »
Rapport de mission	Novembre 2009	Girard V. , Estecahandy P. , Chauvin P., La santé des personnes sans chez soi, Rapport remis à Madame Roselyne Bachelot-Narquin
Rapport comité de suivi DALO	Novembre 2009	L'an II du Dalo
Rapport de mission	Février 2010	Massin I. ; Prévot M. , Laporte P. , Mission d'analyse des conditions d'accès au logement des publics prioritaires, Conseil général de l'environnement et du développement durable
Rapport de mission	Mai 2010	J. Damon, Les politiques de prise en charge des sans-abri dans l'union Européenne - Rapport au Ministre du logement
Rapport comité de suivi DALO	Octobre 2010	L'Etat ne peut pas rester hors la loi.
Rapport comité de suivi DALO	Octobre 2011	Monsieur le Président de la République, faisons enfin appliquer la loi Dalo !
Rapport Cour des comptes	Novembre 2011	Rapport d'évaluation de la politique publique de l'hébergement des personnes sans domicile
Rapport de mission	Février 2012	Bilan de la mise en œuvre des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), Imbeaud et Jeantet

Elaboration de l'auteur, 2012.

Nous nous attarderons ici sur les facteurs identifiés par ces rapports comme faisant obstacles à la réalisation des missions de l'hébergement notamment en termes d'accès au logement. Notre corpus se compose principalement du rapport de la Cour des comptes (2007), des rapports de mission produits par Etienne Pinte (2008), Isabelle Rougier (2009) et Isabelle Massin, Marc Prevot et Patrick Laporte (2010). Leurs conclusions sont étayées et complétées par les propos que nous avons recueillis auprès de divers acteurs du logement et de l'hébergement. L'objet de cette partie n'est pas de vérifier la véracité de ces analyses mais de saisir comment ces divers acteurs présentent et expliquent les obstacles aux sorties de l'hébergement vers le logement ordinaire en Ile-de-France et, en creux, les axes sur lesquels des interventions sont attendues. Les obstacles et freins appréhendés relèvent de trois grands axes :

- le décalage entre l'offre de logement et la demande;
- les procédures d'attribution des logements sociaux ainsi que
- les modalités d'accompagnement dans l'hébergement.

Nous reviendrons sur chacun d'eux.

2. a. L'insuffisance de l'offre et son caractère inadapté

Le principal obstacle aux sorties de l'hébergement vers le logement est l'insuffisance de l'offre accessible aux plus modestes. Le parc privé n'est que peu mentionné³²⁶ dans ces rapports. C'est en effet surtout du côté du logement social que se porte le diagnostic. Les conclusions s'accordent sur le fait que l'offre de logement social est à la fois insuffisante en nombre et inadaptée aux caractéristiques de la demande (en termes de ressources, de taille des familles, de lieux de travail et de vie).

Etienne Pinte introduit son rapport en rappelant que « *nous manquons de logements en France. Non seulement nous ne construisons pas assez de logements en général mais nous ne construisons pas assez de logements très sociaux, ou de logements adaptés aux populations les plus fragiles. [...] La question de l'hébergement est en effet étroitement liée à celle du manque de logement disponible qui ne permet pas une sortie par le haut de tous ceux qui sont accueillis en centre d'hébergement d'urgence ou centre d'hébergement et de réinsertion sociale* » (Pinte, 2008 p.2-4). Ce constat apparaît comme une évidence à laquelle les acteurs de l'hébergement et du logement social semblent s'être résignés. Le manque de logement est présenté comme le nœud du problème. Celui-ci touche la plupart des ménages franciliens et donc avec encore plus d'acuité les personnes modestes et dépourvues de logement.

Au-delà de l'insuffisance de l'offre, ce sont ses caractéristiques qui sont pointées du doigt comme étant inadaptées aux profils et ressources des personnes hébergées. « *Les difficultés d'accès au logement social des ménages à faible revenu perdureront tant que l'offre de logements accessibles, à typologie adaptée, sera insuffisante* » (Prévoit, Massin, Laporte, 2010 p.5). Les principaux critères d'inadaptation relevés sont la taille des logements disponibles du fait de l'insuffisance des petits et grands logements, et leur coût, notamment quand la typologie requise est rapportée aux ressources du ménage. Malgré l'intervention sociale, la solvabilité des personnes hébergées est toujours présentée comme instable au regard des loyers proposés et le pouvoir solvabilisateur des aides au logement est jugé insuffisant.

« Si j'ai un dossier avec un CDI sur la table, il part directement. Il est directement relogé. Le public le plus dur à reloger c'est celui qui se situe juste au dessus des barèmes et qui ne peut pas bénéficier des aides au logement. C'est des personnes en CDI ou intérim avec des missions régulières qui ne gagnent que le SMIC ou juste un peu plus que le SMIC et qui n'ont pas droit aux APL. Leurs taux d'effort sont particulièrement importants et c'est réhibitoyre pour les bailleurs. » (Mme B., Chargée de mission logement, collectif relogement Seine-Saint-Denis)

³²⁶ Il semble admis que, soumis aux aléas du marché, ce parc est inatteignable aux plus modestes. En revanche dans les mesures préconisées il est toujours mentionné la nécessité de mettre à contribution le parc privé, notamment par l'impulsion ou le développement de dispositifs d'intermédiation locative (nous aborderons ce type de mesures un peu plus bas).

La Cour des comptes note que « *les aides personnelles au logement, qui bénéficient à 6 millions de personnes, ne peuvent être suffisamment modulées pour permettre aux plus démunis d'assumer la charge d'un loyer. En l'absence d'une programmation rigoureuse des prêts les plus sociaux, les PLA-I, il n'existe aucune garantie que l'accroissement de l'offre bénéficie aux populations les plus défavorisées* » (Cour des comptes, 2007 p.142)³²⁷.

A la solvabilité des personnes hébergées s'ajoute la question de leur composition familiale. Il s'agit majoritairement de personnes seules ou de famille monoparentale. Or ces compositions familiales supposent des typologies de logement peu disponibles dans le parc social (tels que les T1) ou des surfaces dont le coût sera inadapté à leurs ressources (les familles monoparentales ne disposent bien souvent pas des ressources suffisantes pour honorer le loyer d'un T3 ou T4 qui assurerait une chambre à chacun des enfants). La question de l'accès au logement social des familles de plus de trois enfants est également soulevée. Isabelle Rougier évoque ainsi l'impossibilité à Paris de reloger des familles de plus de trois enfants et le fait qu'en Seine-Saint-Denis seuls quatre à cinq logements de six pièces se libèrent par an sur le contingent préfectoral. Elle pointe que le problème relève principalement de l'offre dans la mesure où « *dès lors que le logement existe, les grandes familles peuvent aisément être relogées dans la mesure où elles sont bien solvabilisées par l'APL* » (Rougier, 2009 p.89).

Enfin, le caractère inadapté de l'offre renvoie également à sa localisation. Celle-ci ne correspondrait pas toujours aux lieux de travail, de résidence ou aux souhaits émis par les personnes hébergées dans leur demande de logement. Ce sont d'abord les choix qu'elles opèrent ainsi que leurs préjugés vis-à-vis de la banlieue et notamment du département de Seine-Saint-Denis ou vis-à-vis de certains arrondissements parisiens tels que le 18^{ème} et le 19^{ème} qui sont mis en avant comme un obstacle potentiel à leur accès au logement.

« En banlieue, on pourra leur faire des propositions mais là elles me disent : « Ah non, non, non je veux pas aller en banlieue, je ne veux pas passer le périph la banlieue c'est dangereux. Il y a pas l'eau l'électricité » l'image de la banlieue c'est... « J'ai des enfants je ne veux pas les élever dans un endroit dangereux ». [...] C'est l'image qu'ils en ont, et alors c'est pour ça que je vous disais, les demandeurs sur Paris, ils ont une exigence. A Paris, c'est pas tout Paris, on va exclure tout le 19^{ème} parce que ça aussi, c'est pareil, c'est dangereux. On va exclure le 18^{ème} et on va se concentrer sur le sud de Paris. 12, 13, 14, 15 mais 15^{ème} pas trop parce qu'il n'y a pas beaucoup de commerces.[...]Elles ont des souhaits vraiment précis et c'est très pénalisant pour certaines mais bon tant pis pour elles. » (Mme J., Chargée du développement clientèle, Paris, Bailleur B)

³²⁷ Le rapport Massin, Prévot, Laporte, pointe le fait que la DHUP estime que « 49,6 % des logements conventionnés avaient un loyer supérieur au loyer plafond pris en compte pour l'APL. Le revenu d'exclusion pour l'APL location en 2008 pour un isolé, en zone 2 était de 1.114 € soit 1,07 SMIC, ce qui signifie que les réservataires doivent dans cette zone proposer à un isolé ayant un revenu mensuel de 1.200€, un logement dont le loyer + charges est inférieur à 400 €. Comme cela a été indiqué, le parc de logements à loyer réduit est très largement insuffisant et même quand le demandeur fait état de taux d'effort largement supérieur à 30 % de son revenu, dans le parc privé, sa candidature peut être ajournée pour motif d'inadaptation du logement proposé aux ressources du candidat. [...] Quand les ressources d'un ménage et le reste à vivre par personne sont faibles dans la durée, il n'y a pas d'autre solution que de lui proposer un logement pour lequel la charge résiduelle (loyer + charges déduction faite de l'APL ou l'AL) est faible. Ils ne sont pas toujours disponibles mais ce n'est pas l'accompagnement social qui réglera le problème pour sa partie économique. C'est un loyer bas, une APL conséquente, ou des revenus de transfert supérieurs » (Massin, Prévot, Laporte, 2010 p.35).

C'est ensuite la question de l'accessibilité des communes de relogement par rapport à l'emploi qui est pointée par les acteurs du relogement. A cette occasion c'est la dépendance des personnes hébergées aux transports publics qui est relevée.

« On nous demandait de mobiliser des logements relativement proches de Paris, voire Paris intramuros, parce que bien souvent les personnes travaillent en horaires décalés voilà donc des personnes quand elles commencent à quatre, cinq heures du matin il n'y a pas de transport en commun... » (Mme K., Responsable service locatif - logement social, CIL C)

La géographie renvoie enfin à des questions d'ordre plus politique. Elle interroge d'abord l'interdépartementalité des attributions de logements sociaux et le principe de mixité sociale. Les acteurs du relogement évoquent alors les politiques d'attribution de certains bailleurs notamment en termes de mixité sociale comme l'un des obstacles potentiels au relogement des personnes hébergées (argument qu'ils tendent néanmoins à comprendre). Ils mentionnent également les réticences à attribuer des logements sociaux à des personnes extérieures à la commune ou au département.

« On s'est rendu compte que là où étaient implantés les CHRS très peu de communes estimaient les gens ressortissants de leur territoire donc elles acceptaient de monter les dossiers de demande de logement, elles attribuaient un numéro communal puisque c'était le mode de fonctionnement à cette époque mais sauf exception tous ceux qui ne faisaient que transiter par ce centre d'hébergement on ne pouvait pas compter sur les communes pour leur proposer un logement sur leur contingent. » (Mme. H., Directrice collectif relogement des Yvelines)

« Je trouve que c'est très ennuyeux dans le cadre du DALO qu'on nous contraigne à ne présenter sur les logements du département que des personnes DALO du département. Si le numéro unique régional a vu le jour c'est justement pour permettre la fluidité des publics. » (Mme K., Responsable service locatif - logement social, CIL C)

L'hermétisme des frontières communales ou départementales renvoie également, de plus en plus, à la question du décalage entre la localisation de l'offre d'hébergement et celle des logements libérés. Le cas de l'hébergement parisien est alors principalement cité.

En plus de cet hermétisme communal c'est également la procédure d'attribution en tant que telle et sa capacité à tenir compte des critères de priorité qui est soulevée comme un obstacle potentiel à l'accès au logement des personnes hébergées.

2. b. Les limites du système d'attribution des logements sociaux aux prioritaires

La procédure d'attribution du logement social est présentée comme étant à la source de certains freins aux sorties de l'hébergement et à l'accès au parc social des personnes hébergées. C'est l'insuffisante prise en compte des critères de priorité qui est mentionnée, puis l'insuffisance du contingent préfectoral pour amortir l'ensemble de la demande et, enfin, la rigidité de la procédure d'attribution.

Isabelle Rougier note d'abord que « *la problématique de l'accès au logement social des personnes accueillies en centre d'hébergement s'inscrit dans un processus d'attribution sélectif qui rend difficile la mise en œuvre d'une véritable priorité* ». Le rapport de la Cour des comptes (2007) mentionnait déjà la question de l'insuffisance des dispositifs correcteurs visant notamment à prioriser l'accès au parc social à certains publics. Il dénonçait, d'une part, la perte de sens du critère de priorité à mesure que la liste s'allongeait et, d'autre part, la perte en lisibilité et la difficulté pour les réservataires d'en tenir compte lors de la procédure d'attribution. Le rapport Massot, Prevot, Laporte, pointe cet imbroglio de critères de priorité qui peuvent d'ailleurs se cumuler (au titre des accords collectifs, du PARSA, du DALO etc.) et l'absence de lisibilité pour les réservataires et bailleurs sociaux qui sont tentés d'attendre une liste exhaustive des prioritaires pour les reloger.

« Aujourd'hui, les organismes interrogent la puissance publique: Les candidats prioritaires au titre du DALO doivent-ils passer avant les autres candidats prioritaires (ex. les femmes victimes de violence) ? Faut-il que les prioritaires au titre de l'ACD constituent un dossier DALO pour rester prioritaires (ex. sortants de CHRS) ? [...] Beaucoup des organismes visités attendent que l'État leur fixe une liste complète et unique des prioritaires à prendre en compte. » (Massot, Prévôt, 2010 p.24-25)

La Cour des comptes relève également l'insuffisante mobilisation du contingent préfectoral dans certains départements : « *le contingent préfectoral est inégalement utilisé dans les départements visités au cours de l'enquête. Il est parfois tombé en désuétude (sauf les 5 % réservés aux agents publics)* » (Cour des comptes, 2007 p.132). Elle note par ailleurs l'insuffisance de la seule mobilisation de ce contingent pour assurer le relogement des personnes prioritaires « *l'État ne peut assumer seul la responsabilité de la mise en œuvre* » (Cour des comptes, 2007 p.141). Etienne Pinte évoque également ce point.

C'est enfin, et de manière plus générale, la rigidité de la procédure et ses incohérences qui sont pointées par les équipes d'intervenants sociaux et par les intermédiaires. Ces derniers reviennent sur la lourdeur des procédures d'attribution, les réglementations et les paradoxes auxquels elles aboutissent pour loger certains publics tels que les personnes en attente d'un regroupement familial ou en cours de séparation.

« Et la loi elle ne nous aide pas notamment par rapport aux divorces parce qu'une personne qui n'a pas d'ordonnance de conciliation elle ne peut pas être relogée. Donc tant qu'elle est en instance de divorce, il faut attendre. » (Mme B., Directrice association K)

« Les regroupements familiaux, la famille au pays c'est compliqué aussi. Moi Monsieur me demande un logement tout seul, mais je signale que j'ai trois enfants au pays. Qu'est ce que je demande ? Je demande un F1 ou je demande un F3 ? Et selon l'acteur on me répondra, on examine la situation actuelle. Donc vous avez le droit qu'à un F1. « Mais comment j'accueille ma famille ? ». Avec un F1 ou un studio le regroupement familial c'est pas possible. Ou alors on examine votre situation à l'arrivée, enfin avec le regroupement familial, sauf que le temps qu'ils arrivent, vous allez pas pouvoir payer le loyer puisqu'un F3 ça coûte plus cher et que vous aurez pas l'APL sur la base de la famille regroupée. » (M.M., Directeur GIP HIS, février 2010)

Les obstacles identifiés relèvent, d'une part, de l'offre de logement (au vu des caractéristiques des personnes hébergées), d'autre part, de la procédure d'attribution des logements sociaux mais également des modalités d'hébergement et d'accompagnement social.

2. c. La mise en cause de l'intervention dans l'ASH

Alors que la prise en charge dans l'hébergement est pensée pour favoriser l'insertion sociale et l'autonomie, notamment dans le logement, des personnes accueillies, ses modalités de prise en charge physique et d'accompagnement social se révèlent pour certains des acteurs rencontrés être justement l'un des obstacles à leur relogement. L'allongement des durées d'hébergement, les caractéristiques de l'offre par rapport aux logements proposés, comme les insuffisances de l'accompagnement social vers le logement sont autant de points mis en avant.

Les conditions physique de prise en charge, le niveau de la redevance, la localisation de l'hébergement (son caractère central dans la commune, sa desserte), sa typologie (notamment lorsqu'il s'agit d'un hébergement dans le parc de logement ordinaire), sont présentées par les acteurs du relogement et de l'hébergement comme susceptibles de faire obstacle aux sorties de l'hébergement vers un logement de droit commun. Ils relèvent que les personnes hébergées, satisfaites de leurs conditions d'hébergement, aspirent à conserver cette qualité d'habitat et de vie³²⁸. Or, bien que la proposition d'un logement social signifie l'accès à l'autonomie et à l'indépendance, les conditions de logement proposées peuvent se révéler, dans certains cas, moins satisfaisantes que celles dans lesquelles elles étaient hébergées. Les acteurs de l'hébergement en ont tout à fait conscience [nous développerons ce point plus longuement dans le chapitre 4].

Du fait de ce décalage entre l'hébergement et les propositions de logement qui risquent de leur être de proposées, les acteurs du relogement dénoncent les insuffisances de l'accompagnement des personnes hébergées dans les choix qu'elles opèrent et leur tendance à fantasmer et idéaliser le logement qui leur sera proposé.

«Je trouve que les structures font pas, font peu leur travail. [...] Certes vous êtes accueillis dans un CHRS parisien mais, bah voilà, vous êtes sur Paris mais votre relogement ne se fera pas automatiquement sur Paris. C'est pas totalement idiot de penser que vous pourrez être relogés en banlieue et que c'est pas incohérent de voir des gens qui ont 3/4d'heure, 1 heure de transport le matin plus le soir.» (M.M., Directeur GIP HIS février 2010)

Les acteurs s'accordent à dire que les termes dans lesquels sont formulées les demandes peuvent faire obstacle à une proposition de logement social et les refus de propositions peuvent expliquer que les

³²⁸ Nous verrons en effet dans la troisième partie que certaines personnes sont très satisfaites de leurs conditions d'hébergement et qu'elles n'aspirent finalement qu'à y être effectivement «chez elles» (en opposition à leur statut d'«hébergé chez»).

personnes demeurent hébergées. L'insuffisant encadrement de leurs choix par les intervenants sociaux est vivement dénoncé par les bailleurs et réservataires.

En outre, de façon plus générale, c'est le manque de formation des intervenants sociaux en matière de logement qui est évoqué lors des entretiens et dans les rapports. Les équipes des structures d'hébergement sont présentées comme peu réactives et ne maîtrisant pas les modalités de constitution des dossiers de relogement. Isabelle Rougier mettait en avant le fait que *« l'accompagnement vers le logement exige des compétences particulières, diversement mises en œuvre dans CHRS. Il en résulte que certaines opportunités de relogement ne sont pas saisies lorsqu'elles se présentent soit par manque de réactivité de la structure, soit par refus du candidat ; ou qu'elles débouchent sur un refus du bailleur lié à des conditions de présentation de la candidature non optimales »* (Rougier, 2009 p.4). Le fait que certaines informations soient mises en avant ou omises par les structures d'hébergement dans une perspective de favoriser l'attribution du logement qui est souvent dénoncée³²⁹.

« Un rapport fait par un travailleur social ce n'est pas probant. C'est lié à leur pratique professionnelle. Dans les rapports sociaux, il faut lire ce qui n'est pas dit. Ce qui est dit ça va toujours, il faut voir ce qui n'est pas dit. Ils évoquent par exemple une femme mariée avec trois enfants et ne parlent pas du mari ! Ils ne disent pas qu'il est en prison. Ils mettent l'accent sur ce qui va bien et sur la bonne volonté de l'individu. » (Mme F., Directrice du Développement Social et de la Communication, Bailleur D)

C'est enfin les divergences d'appréciations, entre bailleurs sociaux et intervenants sociaux, du caractère « prêt au logement » qui sont pointées comme un obstacle aux sorties de l'hébergement vers le parc social³³⁰.

« La mission constate qu'une différence d'approche existe, généralement, entre les associations et les organismes bailleurs sur la notion d'autonomie par rapport au logement. Le travailleur social mesure, en effet, le progrès accompli par la personne par rapport à sa situation à l'entrée dans l'hébergement ; le bailleur social examine en revanche sa candidature par rapport à la norme de peuplement de son parc social. Cette absence de vision partagée avait été identifiée comme l'un des principaux freins à l'accès au logement des personnes hébergées par un groupe de travail réunissant associations et bailleurs dans le cadre de l'AORIF » (Rapport Rougier, 2009 p.16)

Alors que les freins à l'accès au logement des personnes hébergées sont multiples et qu'ils mettent dans certains cas en cause les modalités même d'intervention dans l'hébergement, certains de nos interlocuteurs relèvent justement que les personnes hébergées sont parmi les publics prioritaires ceux qui soulèvent le moins de réticences de la part des bailleurs sociaux et réservataires. L'intervention

³²⁹ Nous reviendrons sur ce point dans le chapitre 4 et sur la manière dont les acteurs de l'hébergement et les médiateurs tentent de s'ajuster aux attentes des bailleurs.

³³⁰ Bien qu'il ne soit jamais fait état d'indicateurs justifiant des difficultés que les personnes hébergées rencontreraient à s'intégrer dans un logement et à s'y maintenir, les bailleurs sociaux évoquent les risques qu'ils prennent en relogant des personnes qui ont été éloignées du logement pendant plusieurs mois. Ces risques et par conséquent l'évaluation du caractère « prêt au logement » des personnes hébergées sont présentés comme l'un des enjeux majeurs du relogement [nous y reviendrons plus bas].

sociale dispensée durant l'hébergement est alors présentée comme un avantage dans la procédure d'attribution (par rapport aux autres personnes prioritaires).

« Moi j'ai pas l'impression que ce soit un désavantage, j'ai presque l'impression que quelqu'un qui vient d'un foyer, sur la masse de gens qui vient il y aurait plutôt... C'est empirique ce que je dis, mais je pense qu'il y aurait plutôt un peu plus de chances que d'autres qui sont noyés dans une demande d'assistante sociale de secteur sur une ville. » (M. P., Chef de service, CHRS A1)

« J'étais avec un bailleur ce matin, on parlait du GIP entre autres et il me dit « Je sais que la famille a été suivie, je sais qu'il y a un travailleur social derrière ». Il me dit qu'ils n'ont quasiment pas de problème. Par contre les dossiers qui arrivent par le circuit normal préfecture ou par le DALO, ils ont énormément de personnes qui cachent des crédits, qui cachent des choses. Les choses sont plus compliquées. » (Mme N., Chargée de mission collectif relogement, Yvelines)

« D'ailleurs les bailleurs aiment les candidats associatifs beaucoup plus que les candidats présentés par les services sociaux de secteur. Parce que c'est vrai qu'il y a un accompagnement... Les services de secteur, elles ont cent suivis, chacune, c'est pas le même accompagnement... L'accompagnement dispensé durant l'hébergement pour un bailleur c'est vraiment, c'est rare et précieux. Donc c'est vrai que les bailleurs ont tendance à se précipiter sur les candidats associatifs. » (Mme B., Assistante Socio Educative Principale, Mairie de Paris DLH, Service habitat)

Ces remarques laissent entrevoir l'importance que revêt encore aujourd'hui la combinaison d'un habitat et d'une intervention sociale pour garantir le passage à un logement ordinaire lorsque les personnes ont été confrontées à des difficultés de logement³³¹.

Si l'embolie du système remet en cause la vocation de l'hébergement, certains des obstacles à l'accès au logement soulèvent les limites de l'intervention dispensée durant la prise en charge. Afin de garantir l'effectivité du droit au logement comme le bon fonctionnement du système de l'hébergement, l'Etat impulse une refondation du système de l'hébergement et de l'accès au logement en promouvant une approche qualifiée de « logement d'abord » qui tente d'apporter des éléments de réponse aux obstacles et limites pointés.

3. Moderniser le système de l'hébergement et de l'accès au logement social ou le choix d'une approche « logement d'abord »

Face au constat que le système tel qu'il a été pensé et a évolué se révèle « à bout de souffle » et étant donné l'obligation de résultat qu'il s'est fixé, l'Etat adopte à partir de 2007 une série de textes visant à garantir l'effectivité du droit au logement. Les lois, décrets ou circulaires se sont multipliés autour de la question de l'accès au logement des publics prioritaires. En 2007, le PARSA et la loi DALO sont les

³³¹ En creux, elles nous amènent également à interroger les conditions et obstacles au logement que rencontrent des personnes, exclues du parc social, reconnues prioritaires mais qui ne sont pas accompagnées socialement pour y accéder.

premiers. Par la suite, en 2009, le plan de relance de l'économie nationale³³², la loi MOLLE³³³ et la stratégie nationale « *pour un service de l'hébergement et de l'accès a logement* »³³⁴ sont annoncés. Le principal enjeu auquel ils répondent est le souci de moderniser le système de l'hébergement et de l'accès au logement. Malgré les changements de gouvernements et de ministres dédiés à cette question³³⁵, cet enjeu a perduré durant tout le quinquennat de Nicolas Sarkozy, notre période d'observation des relogements. Les orientations prises s'inscrivent dans une approche promouvant le « logement d'abord ». Ce changement de paradigme appelle à la mise en œuvre de mesures innovantes notamment en vue de « fluidifier les parcours de l'hébergement vers le logement ».

Tableau 20: Historique des textes adoptés entre 2007 et 2012 relatifs à la mise en œuvre du droit au logement et à la refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement

Nature du document	Date	Intitulé
Protocole d'accord	08-janv-07	PARSA
Loi	05-mars-07	Période hivernale 2006-2007
Circulaire	19-mars-07	CIRCULAIRE DGAS/1A/LCE/ 2007/90 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri.
Circulaire	19-oct-07	Circulaire DGAS/1A/LCE no 2007-377 relative au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, période hivernale 2007-2008
Circulaire	22-févr-08	Circulaire n° 5279/SG du 22 février 2008 relative à la mise en œuvre du grand chantier prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri
Décret	28-avr-08	Décret n° 2008-406 du 28 avril 2008 instituant un délégué général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées
Circulaire	17-oct-08	Instruction relative au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, période hivernale 2008-2009
Circulaire	05-mars-09	Circulaire pour la relance relative à l'hébergement
Loi	25-mars-09	MOLLE
Circulaire	16-sept-09	Circulaire aux Préfets relative à l'accès au logement des personnes hébergées
Circulaire	14-oct-09	Circulaire n° DGAS/1A/2009/306 relative aux mesures hivernales et d'accès au logement
Circulaire	23-oct-09	Circulaire relative à la mobilisation des associés collecteurs de l'UESL en faveur du DALO et aux contreparties de la participation d'Action Logement au budget de l'ANRU
Circulaire	19-mars-10	Circulaire relative à la définition d'objectifs pour l'accès au logement des personnes hébergées et à la sortie de l'hiver
Circulaire	08-avr-10	Circulaire relative au service intégré d'accueil et d'orientation
Circulaire	19-juil-10	Circulaire relative à l'accompagnement vers et dans le logement
Décret	22-juil-10	Décret du 22 juillet 2010 portant nomination du délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées - M. Régnier (Alain)
Circulaire	14-oct-10	Circulaire DGCS/1A/2010/375 relative aux mesures hivernales
Circulaire	21-oct-11	Circulaire interministérielle N° DGCS/USH/2011/397 relative aux mesures hivernales
Circulaire	13-janv-12	Circulaire n°Cabinet/2012.04 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord
Circulaire	29-mars-12	Circulaire n° Cabinet/2012/133 relative à l'amélioration du fonctionnement des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)

Elaboration de l'auteur, 2012.

La première mesure prise à la suite de la remise du rapport Pinte a été la création d'un chantier national prioritaire³³⁶ et la nomination du Préfet Alain Régnier comme délégué général à

³³² Ce plan présenté par Nicolas Sarkozy le 4 décembre 2008 avait pour objectif de créer les conditions d'une relance rapide et durable de l'économie française notamment par la stimulation de l'économie et de la croissance. Dans cette perspective des mesures ont été prises en faveur du logement et de l'hébergement.

³³³ Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

³³⁴ Pour plus de détails voir le dossier de presse : « Pour un service public de l'hébergement et de l'accès au logement » Novembre 2009.

³³⁵ Christine Boutin a été ministre du logement de mai 2007 à juin 2009. Lui a succédé Benoist Apparu, secrétaire d'Etat au logement sous la tutelle de Jean-Louis Borloo, jusqu'en mai 2012.

³³⁶ Circulaire n° 5279/SG du 22 février 2008 relative à la mise en œuvre du grand chantier prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri.

l'hébergement et à l'accès au logement des personnes défavorisées³³⁷. La création de ce chantier revêt une symbolique forte. Elle consacre l'hébergement et l'accès au logement comme une priorité du quinquennat de Nicolas Sarkozy et illustre également la nécessité de rapprocher ces deux champs pour appréhender et traiter les difficultés relevées. Deux ans plus tard, le chantier national prioritaire se meut en délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) et Alain Régnier est nommé délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées³³⁸.

Déjà en 2007, pour garantir l'efficacité du PARSA, le directeur général de l'action sociale Jean-Jacques Trégoat chargeait les Directions Régionales et Départementales de l'Action Sanitaire et Sociale et de l'Équipement (DRASS, DDASS, DRE et DDE) de piloter ce plan conjointement. Ce rapprochement est également consacré par la réorganisation des services de l'État déconcentré en Ile-de-France. En 2010, l'hébergement et le logement sont réunis sous la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement, la DRIHL³³⁹. Placée sous l'autorité du Préfet de Région Ile-de-France, elle regroupe des compétences issues de treize services pré-existants. Celles d'abord de l'hébergement et de la veille sociale (exercées antérieurement par les DRASS et DDASS de Paris et de la petite couronne) ; celles ensuite relatives au développement et à l'amélioration de l'offre de logements (exercées antérieurement par la DRE, la DULE de Paris et les DDE des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne) et enfin les compétences relatives à l'accès au logement (exercées antérieurement par les préfetures de Paris, des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne).

En plus d'appeler à un traitement conjoint des enjeux liés à l'hébergement et au logement, la réorganisation des services de l'État soulève ceux de la gouvernance en Ile-de-France et la nécessité de dépasser les frontières départementales pour y apporter des réponses satisfaisantes. Le caractère régional et interdépartemental de cette direction « *concrétise l'adaptation des services de l'État à la réalité des besoins de nos concitoyens : les frontières départementales ne sont pas des frontières de la vie courante, en particulier lorsqu'il s'agit de trouver un toit*³⁴⁰ ». Cette réorganisation territoriale et des compétences traduisent la volonté de l'État d'adapter ses réponses à la situation particulière de

³³⁷ Par le décret n° 2008-406 du 28 avril 2008 instituant un délégué général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées Alain Régnier se voit confier la mission d'assurer la coordination et le suivi de la mise en œuvre des priorités définies par le Gouvernement en matière d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.

³³⁸ Décret du 22 juillet 2010 portant nomination du délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées - M. Régnier Alain. L'ensemble des ministères concernés par cette question sont appelés à contribuer à l'accomplissement de la mission confiée à Alain Régnier. La mise en œuvre du droit au logement ne peut seulement relever du logement, il fait appel aux ministères de la santé, de la justice, de l'intérieur etc.

³³⁹ Elle est créée par le décret du 25 Juin 2010 et est opérationnelle depuis le 1^{er} Juillet 2010. En région, les compétences relatives à l'hébergement et le logement se retrouvent au sein des Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement, de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ainsi qu'au sein des Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations et des territoires.

³⁴⁰ Sources « DRIHL mode d'emploi » p.2.

cette région et d'y assurer la plus grande efficacité des politiques mises en œuvre³⁴¹ [voir en annexes p.XXXV le schéma de l'organisation de la DRIHL]. Jean-Martin Delorme, le directeur régional, précise qu'en regroupant ces compétences de l'Etat et en intégrant « *toute la chaîne de l'hébergement et du logement* », la DRIHL se dote des moyens requis pour « *faciliter la construction de parcours résidentiels adaptés à chacun, depuis la mise à l'abri et l'hébergement d'urgence des personnes sans-domicile, l'insertion et l'accès à un logement, la prévention des expulsions, le développement et l'amélioration de l'offre de logements, notamment sociaux, jusqu'à l'accession à la propriété*³⁴² ». Un des enjeux de la DRIHL est de garantir l'existence ou la possibilité de parcours résidentiels pour les personnes exclues du logement.

Le rapprochement des sphères du logement et de l'hébergement participe également à la dynamique de modernisation du système de l'hébergement et de l'accès au logement, processus dont Alain Régnier a la charge. Il pilote en mai 2009 une concertation autour des objectifs auxquels doit répondre la nouvelle stratégie de prise en charge des personnes sans abri et mal logées³⁴³. L'objectif est d'amorcer un renversement de culture dans laquelle l'accès à un logement « *adapté aux besoins et aux ressources de la personne* » serait la visée première de l'intervention publique, et l'hébergement, une réponse « *temporaire, subsidiaire, dans un parcours vers l'autonomie*³⁴⁴ ». Le souci sous-jacent est de renforcer la cohérence des moyens mis en œuvre, d'assurer la maîtrise des dépenses publiques et d'ajuster les réponses aux besoins des individus. Ces groupes de travail ont débouché sur la rédaction de vingt propositions visant à la *Refondation du système de l'hébergement* [celles-ci sont répertoriées en annexes p. XXXVI]. Celles-ci sont guidées par deux principes fondamentaux : l'instauration d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement, d'une part, et la priorité accordée au logement, d'autre part.

Le service public de l'hébergement est fondé sur les principes fondamentaux de continuité de la prise en charge, de l'égalité face au service et d'adaptabilité des prestations aux besoins. L'approche « logement d'abord » s'inspire du modèle anglo-saxon « *Housing First* » qui propose une alternative

³⁴¹ « *A Paris et dans les départements de la petite couronne, la DRIHL exerce une compétence interdépartementale, grâce à des unités territoriales placées sous l'autorité de chacun des Préfets de département, afin de pouvoir proposer des solutions globales qui tiennent compte des particularités des territoires et des publics. En grande couronne, les directions départementales des territoires et les directions départementales de la cohésion sociale mettront en œuvre les programmes d'hébergement et de logement définis par la DRIHL. [...] Ce sont les professionnels du logement et les partenaires associatifs qui élaborent les projets en concertation avec les collectivités locales. Ils sont désormais assurés de trouver au sein de la DRIHL l'ensemble des services de l'Etat compétents pour leur apporter le soutien administratif et financier qui facilitera la réalisation de leurs projets.* » Propos de Jean-Martin Delorme Directeur de la DRIHL (extraits de la plaquette de présentation de la DRIHL p.3).

³⁴² Jean-Martin Delorme Directeur de la DRIHL (Plaquette de présentation de la DRIHL p.3).

³⁴³ Elle se décline en quatre axes de réflexion. La redéfinition des publics bénéficiaires de la politique d'hébergement et d'accès au logement et celle des missions assignées aux acteurs de cette politique ; la restructuration et la simplification de l'organisation d'une offre de prestations et d'hébergement ; la mise en œuvre d'un accompagnement social qui soit adapté et enfin, le placement du dispositif d'hébergement dans une approche promouvant le « logement d'abord ».

³⁴⁴ Source document cadre Juin 2009 DIHAL Pour une modernisation de la politique d'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées p.1.

au schéma évolutif ou en escalier. Ce modèle est né aux Etats Unis il y a 20 ans. Le modèle original a été créé par Sam Tsemberis (docteur en psychiatrie) et s'est concrétisé dans le programme *Pathways to Housing* à New York en 1992³⁴⁵.

Le dispositif « chez soi d'abord » (à bien distinguer de l'approche générale « logement d'abord ») est pensé pour apporter de nouvelles réponses en faveur de l'accès au logement et aux soins des personnes sans-abri souffrant de troubles psychiques sévères. Ce programme national est d'abord initié sur quatre sites (Paris, Lille, Marseille, Toulouse), sur chacun d'entre eux l'objectif est que 100 personnes soient accompagnées et orientées, si elles le souhaitent, directement vers un logement ordinaire. L'accompagnement et le suivi sont assurés par une équipe pluridisciplinaire médico-sociale. Le ratio professionnel par patient est élevé (1 pour 10), ce qui permet d'offrir une forte intensité de services et une importante disponibilité. Dans cette approche, le logement est appréhendé comme la condition nécessaire à la « reconstruction » et à la « réinsertion » des personnes sans abri, qu'il s'agisse de personnes proches de l'accès au logement ou très éloignées.

Cette approche et ce dispositif en particulier, consacrent un changement de paradigme³⁴⁶ dans la prise en charge des personnes sans-domicile à deux niveaux. D'une part, l'hébergement ne doit plus être une étape obligatoire dans le parcours des individus en difficulté et doit répondre à un réel besoin, il ne doit donc pas perdurer plus que nécessaire. D'autre part, l'accès à un logement n'implique aucune condition autre que celle d'en être dépourvu (Pichon, 2011). Ce changement de paradigme a été annoncé et impulsé au début de notre recherche mais il n'a pas été immédiatement opérationnel. Néanmoins, les pratiques et trajectoires que nous interrogeons ont été concernées et influencées par les mesures prises dans leur volet favorisant les sorties de l'hébergement vers le logement.

³⁴⁵ Ce modèle est désormais expérimenté dans de nombreux pays européens, en Finlande, Suède, Irlande, Autriche, Allemagne, Italie, au Portugal, Danemark, Royaume Uni et aux Pays Bas.

³⁴⁶ Autour de ce choix voir notamment N.Pleace (2011) et Pichon (2011).

SECTION 2. REFONDATION ET ACCES AU LOGEMENT DES PERSONNES HEBERGEES

Les leviers mobilisés par le gouvernement et par les acteurs impliqués pour lever les obstacles recensés à l'accès au logement des personnes hébergées sont divers. Nous aborderons dans cette section les mesures prises par l'Etat (nous développerons celles prises par les autres acteurs dans la partie suivante). L'exposé des leviers qu'il mobilise nous permet de présenter et d'analyser la procédure et le système de relogement auxquels ils aboutissent et d'exposer le système dans lequel les personnes hébergées sont prises et dans lequel les acteurs impliqués dans leur prise en charge sont conduites à les accompagner.

1. Les leviers d'action dans une perspective de « logement d'abord »

Pour favoriser les sorties de l'hébergement et garantir la « fluidité des parcours de l'hébergement au logement » le gouvernement mobilise deux leviers d'action : l'offre de logement, d'une part, et les garanties apportées aux bailleurs sociaux, d'autre part.

1. a. Des mesures qui visent l'offre

Les mesures visant l'offre de logement relèvent à la fois de la production de logements sociaux et adaptés et de la mobilisation de l'offre existante.

La production de logements est toujours présentée comme un premier levier pour garantir la fluidité du système. Chaque loi, plan d'action, circulaire, depuis 2007, rappelle les objectifs que s'est fixé l'Etat ainsi que les efforts initiés en ce sens.

Le PARSA et la loi DALO reviennent sur les objectifs fixés par le Plan de Cohésion sociale de 2005 et par la loi d'engagement national pour le logement de 2006. Par la suite, le plan de relance pour l'économie nationale³⁴⁷ prévoit une « forte augmentation de l'objectif du nombre de nouveaux logements sociaux porté à 125 000 (Hors PLS privés et foncière logement), dont 27 500 logements très sociaux (PLAI) ». A cet effort de construction, s'ajoute le rachat par les bailleurs sociaux « à prix décoté » de 30 000 logements dont les travaux n'ont pas été lancés, faute de certitude sur les ventes, par les promoteurs privés.

³⁴⁷ Ce plan présenté par Nicolas Sarkozy le 4 décembre 2008 avait pour objectif de créer les conditions d'une relance rapide et durable de l'économie française notamment par la stimulation de l'économie et de la croissance. Dans cette perspective des mesures ont été prises en faveur du logement et de l'hébergement (circulaire du 5 mars 2009 relative à la relance de l'hébergement). Ce plan de relance a pour vocation de rappeler les priorités du gouvernement en matière d'hébergement et de logement ainsi que les outils dont les acteurs disposent à cette fin et surtout à garantir les financements nécessaires, pour un an, à leur mise en œuvre.

L'effort relatif à la production d'une offre nouvelle ne se résume pas aux logements sociaux ordinaires. Il concerne aussi la production de logements adaptés. Le PARSA, le plan de relance et la loi MOLLE fixent tous des objectifs de création de maisons relais et de pensions de familles. Le développement de l'intermédiation locative, sous la forme du dispositif Solibail, est également préconisé. Il consacre le choix de l'Etat de mobiliser le parc existant notamment dans le parc privé. Inspiré des initiatives locales telles que « Louez Solidaire » à Paris, Solibail est expérimenté dès 2008 dans les Yvelines³⁴⁸. Il est généralisé par le plan de relance et pérennisé avec la loi MOLLE³⁴⁹. Ce dispositif est pensé comme une réponse expérimentale aux besoins variés des ménages en difficulté et notamment ceux accueillis à l'hôtel ou au sein de structures d'hébergement dont la demande a éventuellement été reconnue « prioritaire et urgente » par une commission DALO³⁵⁰. Quel que soit le public ciblé, les personnes sont accueillies durant un maximum de dix-huit mois. Durant cette période, un accompagnement social leur est dispensé afin d'assurer leur « *bonne appropriation du logement et intégration dans le quartier* » ainsi que « *l'accompagnement vers un logement autonome, la prévention des impayés, la prévention de la sur-occupation et des troubles de voisinage* »³⁵¹. A l'inverse du dispositif d'intermédiation locative, la mobilisation du parc social se fait dans une perspective de relogement pérenne.

Dans la mesure où le parc de logement existant et son taux de rotation se révèlent insuffisant pour satisfaire l'ensemble de la demande³⁵² et, dans la mesure où les temporalités de production de nouveaux logements n'assurent pas la mise à disposition immédiate d'une offre accessible, des mesures sont prises afin de disposer « rapidement » d'une offre à proposer en réponse aux besoins les plus urgents. L'Etat mobilise depuis 2007 une partie des logements libérés sur le contingent d'Action

³⁴⁸ L'intermédiation locative était déjà développée par des associations œuvrant localement. L'Etat décide de financer ce dispositif et de le généraliser à l'échelle de la France. Il s'inscrit dans la même logique que le dispositif Louez Solidaire à Paris et concerne de fait tous les départements franciliens à l'exception de Paris.

³⁴⁹ Le plan de relance préconise de mobiliser 5 000 logements dans le parc locatif privé en 2009 en ciblant les territoires où ce dispositif répond le plus aux besoins (sur ces 5 000 logements 2750 sont programmées en Ile-de-France). En janvier 2013 le parc de logements mobilisés via Solibail en Ile-de-France s'élève à 2 700 logements avec pour objectif d'atteindre les 3000 logements au premier trimestre 2013). A ce même moment un appel à projet Solibail 5 est lancé et porte sur un objectif de 1000 logements afin d'atteindre les 4 000 logements en Solibail sur l'Ile-de-France.

Dans le cadre du dispositif Solibail, un propriétaire privé loue son logement à une association mandatée à cette fin, pour une durée de trois à six ans. L'association assure le paiement en intégralité des loyers pendant toute la durée du bail enfin, la gestion locative et la remise en état du logement sont également assurées par l'association.

³⁵⁰ Annexes 6 de la circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement (nor LOGU0904927C) La Loi MOLLE élargit les bénéficiaires à toutes les personnes physiques dont la situation nécessite une solution locative de transition, qui s'inscrivent dans un parcours d'accès à un logement autonome mais qui nécessitent pour cela un accompagnement.

³⁵¹ Source 5^{ème} appel à projet « Dispositif d'intermédiation locative en Ile-de-France Appel à projets complémentaires « Solibail » Volet gestion locative et accompagnement social » en date du 9 Janvier 2013.

³⁵² En 2008, 10 960 logements sociaux sur le contingent préfectoral francilien ont été attribués. La même année 9 957 personnes voyaient leur demande de logement social reconnue comme étant prioritaire et urgente au titre du DALO (sources DDE franciliennes). Cette même année, à Paris, ce sont 6 132 bénéficiaires du DALO qui sont recensés pour 997 attributions de logements sociaux au titre du contingent préfectoral. Même si la totalité des logements libérés chaque année sur le contingent préfectoral était attribuée à des personnes dont la demande a été reconnue prioritaire au titre du DALO, certains Préfets seraient mis en difficultés pour absorber l'ensemble des demandes. Pour plus de détails voir le rapport « Relever le défi du droit au logement opposable en Ile-de-France » présidé par P.Bouchet (2009).

Logement³⁵³ et plus précisément des CIL pour tenter d'y répondre. Les dispositifs intitulés, d'abord, « PARSA » puis « Fluidité-1% » ont pour vocation de favoriser le relogement des publics prioritaires tels que les personnes hébergées en structures d'insertion. Le PARSA fixe comme objectif la mise à disposition de 1 000 logements chaque année pour une période de trois ans et en 2009, la loi MOLLE généralise la mobilisation d'Action Logement pour loger les publics prioritaires. Depuis cette loi, 25% de ses droits de réservation sont mobilisés chaque année par l'Etat pour être attribués aux salariés ou demandeurs d'emploi hébergés ou reconnus comme étant prioritaires et urgents dans le cadre du DALO (cette mesure est ensuite ouverte aux personnes accueillies dans le dispositif Solibail).

« Un quart des attributions, réparties programme par programme, de logements pour lesquels les organismes collecteurs agréés associés de l'Union d'économie sociale du logement disposent de contrats de réservation est réservé aux salariés et aux demandeurs d'emploi désignés comme prioritaires et auxquels un logement doit être attribué en urgence en application de l'article L.441-2-3³⁵⁴ » (Circulaire relative à la mobilisation des associés collecteurs de l'UESL en faveur du DALO et aux contreparties de la participation d'Action Logement au budget de l'ANRU – 23 octobre 2009 D09016625).

Cette mesure est supposée donner à l'Etat les moyens de reloger les personnes prioritaires – notamment celles hébergées – dans un logement ordinaire.

En parallèle, le gouvernement fixe une obligation de résultat aux Préfets de régions et de départements. Ceux-ci se voient dotés d'objectifs chiffrés de relogements à opérer sur une période donnée. Ainsi dès 2008³⁵⁵ Christine Boutin enjoint les Préfets d'accélérer les sorties des personnes hébergées vers le logement. La circulaire rappelle qu'une part significative de ces personnes n'y demeure que dans l'attente d'un logement. Afin de libérer des places pour ceux qui sont aujourd'hui sans abri il convient de *« faire sortir d'ici le 20 décembre 2008, au minimum 15% des personnes hébergées en CHRS vers des logements »*. Cela représente 1 394 personnes pour l'Ile-de-France et 5 686 pour la France entière. Ce procédé est réitéré l'année suivante par la circulaire du 16 septembre 2009³⁵⁶. Benoist Apparu alors donne pour instruction aux Préfets *« d'engager un effort exceptionnel pour reloger tous les ménages actuellement hébergés dans les structures financées par l'Etat et qui sont prêts au logement. Les places concernées sont celles de stabilisation et d'insertion, qu'elles soient sous statut CHRS ou pas, et éventuellement places d'urgence. Nous vous demandons ainsi de reloger, d'ici au 31 décembre 2009, 30% des ménages hébergés selon les objectifs départementaux indiqués en Annexes »*. Les Préfets franciliens doivent entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 décembre

³⁵³ Action Logement désigne à la fois à la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) et le nom qui regroupe les CIL. On peut ainsi lire sur le site internet d'Action Logement *« Action Logement, versé par plus de 217 000 entreprises employant environ 13 millions de salariés, est géré pour l'essentiel par les CIL regroupés au sein d'Action Logement. »* (Site internet d'Action Logement consulté le 05.01.2014).

³⁵⁴ En 2010, sur la base du nombre de logements libérés en Ile-de-France en 2009, Action Logement doit chaque mois proposer à l'Etat 500 logements. En 2011, face au faible taux d'attribution – notamment lié à l'inadaptation de l'offre proposée au regard des demandes –, leur obligation porte sur 450 attributions mensuelles. Il est toujours précisé que 10% de l'offre mobilisée doit bénéficier aux personnes hébergées ou prises en charge par une structure sociale.

³⁵⁵ Circulaire du 21 Octobre 2008 n° CAB/HP/JG.

³⁵⁶ Circulaire aux Préfets relative à l'accès au logement des personnes hébergées.

2009 reloger 3 398 personnes hébergées (dans la limite des besoins constatés). 54% de cet objectif est parisien. Afin d'assurer cette fluidité il est conseillé aux Préfets de mobiliser les logements du contingent préfectoral mais aussi ceux des bailleurs sociaux, des collectivités locales (engagés à tenir des objectifs dans le cadre des accords collectifs) et le contingent d'Action Logement – justement mobilisé à cet effet.

La production de logements sociaux et adaptés, comme la mobilisation de l'offre existante sont supposées favoriser la fluidité de l'hébergement vers le logement. Par le même effet de chaîne qui obstrue l'hébergement, ces relogements sont supposés libérer des places et donc permettre l'accueil des personnes qui demeurent exclues de l'hébergement et qui en auraient besoin. Alors que jusqu'en 2009 des objectifs de création de places d'hébergement étaient fréquemment fixés, la tendance affichée est désormais à la stabilisation et à l'ouverture exceptionnelle et temporaire de nouvelles places d'hébergement. C'est la libération des places occupées qui doit permettre de répondre aux demandes.

1. b. Sécuriser les bailleurs : le caractère « prêt au logement » et l'accompagnement social

Afin de favoriser l'accès au logement social des personnes hébergées, en plus d'agir sur l'offre le gouvernement s'attache à sécuriser les bailleurs sociaux. Il s'assure ainsi que l'offre disponible et mobilisée est effectivement attribuée aux publics qu'il cible comme étant prioritaire.

- Le caractère « prêt au logement »

Parmi les personnes hébergées, la mobilité doit bénéficier aux personnes « prêtes au logement ». Cette priorisation, qui s'inscrit dans une perspective de rationalisation des relogements et de sécurisation des bailleurs, contribue à institutionnaliser les pratiques de tri entre les publics prioritaires selon leur capacité ou non à habiter un logement ordinaire.

Dès la mise en œuvre du PARSA la question d'identifier les personnes « prêtes au logement » parmi les personnes hébergées est posée comme une condition à l'efficacité de la procédure de relogement :

« Je vous demande de saisir dès à présent les opérateurs gestionnaires du dispositif et plus particulièrement des CHRS et des autres structures d'insertion afin qu'ils identifient les personnes actuellement hébergées relevant d'une solution de logement, de sorte que les dossiers soient constitués au plus vite et que la fluidité vers le logement puisse être assurée dans les meilleurs délais. » (Message de Jean-Jacques Trégoat, Directeur général de l'action sociale aux DRASS-DDAS précisant les modalités du PARSA p.2)

Les circulaires du 21 octobre 2008 et du 16 septembre 2009 visent respectivement les personnes hébergées « qui n'y demeurent que dans l'attente d'un logement » et celles reconnues comme étant

« *prêtes au logement* ». La circulaire de 16 septembre 2009 est la première à recourir au terme de « prêt au logement » et contribue ainsi à son institutionnalisation³⁵⁷. En procédant ainsi, il s'agit d'identifier *a priori* les personnes ciblées afin de se tourner vers elles sitôt que l'offre se libère. Cette mesure s'assure que les logements profiteront aux personnes qui demeurent dans l'hébergement sans aucune nécessité et par conséquent à celles qui ont fait la preuve de leur insertion, de leur autonomie et de leurs capacités à occuper un logement ordinaire. Alors que l'approche « logement d'abord » ouvrirait la possibilité d'un accès au logement sans contrepartie et sans conditions, on en est ici très éloigné.

On retrouve par ailleurs les mêmes pratiques que celles à l'œuvre dans le cadre des procédures de relogement à la suite des opérations de résorption de l'habitat insalubre et des bidonvilles. Il s'agit de trier, parmi les personnes à reloger, celles qui sont jugées comme étant en capacité d'occuper un logement de droit commun, un logement social et de s'y maintenir. C'est à partir de leurs compétences, de leur aptitude, qu'elles doivent être sélectionnées et que leurs demandes sont hiérarchisées.

Ce ciblage apparaît comme un moyen de favoriser les relogements dans la mesure où il apporte des garanties aux bailleurs à deux niveaux. D'une part cela leur assure que ce ne sont pas n'importe quelles personnes hébergées ou prioritaires qui bénéficient des relogements mais celles qui n'ont plus besoin d'un hébergement. D'autre part, l'évaluation du caractère « prêt au logement » est supposée permettre l'examen des éventuels besoins en matière d'accompagnement social et la préconisation de mesures d'aides. La logique étant d'effectuer les orientations et relogements les mieux ajustés aux besoins des personnes hébergées.

- Les mesures d'accompagnement social

L'approche « logement d'abord » n'exclut pas, si la situation de l'individu le requiert, que l'accès au logement soit accompagné socialement (nous aborderons plus longuement ce paradoxe dans la partie suivante³⁵⁸).

« Dans certains cas, un accès au logement ordinaire direct et sans accompagnement est envisageable. Dans d'autres cas, un accompagnement est nécessaire pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement et permettre, dans un premier temps au moins, de démontrer que le ménage est effectivement en capacité de gérer le logement de manière autonome et par voie de conséquence d'éviter aux bailleurs sociaux de prendre des risques excessifs » (Dossier spécial autour de la Refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement 30.10.2009 Chantier National Prioritaire p.4)

³⁵⁷ Etant donné les divergences d'appréciations de cette notion, un mois après l'édition de cette circulaire, les directives concernant les mesures hivernales préconisent que soit « *mené un travail commun entre responsables publics, gestionnaires d'établissement et bailleurs sociaux pour s'entendre sur les critères permettant de désigner un ménage comme « étant prêt à accéder au logement »* » (circulaire du 14 octobre 2009).

³⁵⁸ Nous évoquons un paradoxe dans la mesure où il peut sembler contre intuitif que les personnes hébergées alors même qu'elles sont appelées à faire la preuve de leur autonomie et démontrer qu'elles sont « prêtes au logement » puissent néanmoins avoir besoin d'un accompagnement social pour accéder et se maintenir dans le logement attribué.

Les mesures d'accompagnement social sont un outil auquel recourent fréquemment les pouvoirs publics et acteurs du logement et de l'hébergement pour favoriser les attributions aux personnes défavorisées dans la mesure où ils les sécurisent. Elles apportent un appui au ménage relogé lors de l'emménagement et assurent aux bailleurs qu'il s'intégrera bien dans les lieux (dans le logement et son environnement).

Alors qu'il existait déjà des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) qui pouvaient être mobilisées à l'entrée dans le logement (mais qui survenaient trop tardivement), le plan de relance prévoit le financement de nouvelles mesures d'accompagnement social « vers et dans le logement » (AVDL)³⁵⁹. Celles-ci sont supposées accompagner, par un suivi adapté, 6 300 ménages sans domicile, hébergés ou logés temporairement³⁶⁰ dans la perspective de garantir leur accès au logement dans de bonnes conditions et leur maintien durable dans les lieux³⁶¹. Cette mesure fait suite au constat qu'à « l'occasion de leur accès au logement, les personnes sortant de la rue, d'un hébergement ou encore d'un logement temporaire, ont souvent besoin d'un accompagnement renforcé et assuré dans la continuité pour surmonter les réticences des acteurs impliqués (bailleurs et communes) et leurs propres difficultés (économiques, psychologiques et relationnelles). [...] Une enquête menée le 9 juin 2008 dans tous les centres d'hébergement a mis en évidence le fait qu'une partie significative des personnes présentes serait en capacité d'accéder à un logement à condition qu'un accompagnement social soit assuré³⁶² ». Cette mesure d'accompagnement social, présentée comme un facteur de fluidité est, par la suite, pérennisée³⁶³. Afin de prévenir toutes dérives, il est rappelé que ces mesures ne doivent pas être systématiques, mais doivent répondre à des besoins « avérés » et de recueillir « l'adhésion des ménages ».

L'AVDL se matérialise dès lors sous la forme d'une prestation individuelle ou collective, fournie pendant une période déterminée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, d'insertion sociale ou de leur cumul (DIHAL, DHUP, DGCS, 2011). Il peut être initié avant, lors de l'accès au logement ou encore, en cours de bail pour favoriser le maintien dans le logement. L'AVDL se déroule autour du « rapport à construire ou à maintenir entre la personne ou famille et son logement et le parcours de cette personne [afin de] leur

³⁵⁹ Ces mesures se distinguent de l'ASLL dans la mesure où elles peuvent être mobilisées pour des personnes actuellement hébergées et qu'elles ne sont pas financées par les mêmes fonds ni par les mêmes acteurs.

³⁶⁰ Le public ciblé pour bénéficier de ces mesures sont « les ménages (personnes isolées ou familles) susceptibles d'accéder à un logement (c'est-à-dire remplissant les conditions administratives et de ressources pour bénéficier d'un bail ou d'un contrat de résidence) mais éprouvant des difficultés importantes (ancienneté du séjour à la rue ou en hébergement, fragilité psychologique, difficultés relationnelles,...) rendant problématique leur relogement sans un accompagnement social approprié ». (Plan de relance de 2009 Annexe 4)

³⁶¹ Sur l'objectif de 300 postes d'accompagnement vers et dans le logement, 80 sont programmés en Ile-de-France.

³⁶² Source annexe 4 de la circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement (NOR LOGU0904927C p.14).

³⁶³ Le plan de relance de 2009 est suivi de la circulaire du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement (DGCS/DGALN/DHUP/USH/2010/247) Ces mesures visent désormais particulièrement les ménages DALO. Le Décret n°2012-415 du 23 mars 2012 relatif au Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement prévu à l'article L. 300-2 du code de la construction et de l'habitation redirige les astreintes de l'Etat en cas de non respect de la loi DALO vers ce fond qui finance désormais les mesures d'AVDL (supposées permettre un diagnostic des familles reconnues « prioritaire et urgent » par les commissions DALO) afin d'accompagner leur accès au logement. Initialement les astreintes abondaient le FSU destiné à financer des logements sociaux.

permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents ». Une autre des missions qui lui est confiée, est celle qui consiste en amont du relogement à accompagner l'élaboration d'un projet logement réaliste c'est-à-dire à aider l'individu dans la prise de décision et dans la recherche d'un logement afin de « *réduire l'écart entre solutions et logement envisagé, prévenir les refus d'offres adaptée [et] trouver une solution de logement acceptée par le ménage et adaptée à ses capacités et contrainte* » (DIHAL, DHUP, DGCS, 2011 p.22)³⁶⁴.

L'approche « logement d'abord », dans son volet « favoriser la fluidité de l'hébergement vers le logement » demeure largement empreinte d'une logique de tri des candidats au logement selon leurs capacités ou non à accéder à un logement et à s'y maintenir. A ces conditions s'ajoutent également la possibilité de recourir à des mesures d'accompagnement social afin de garantir les relogements.

La stratégie du gouvernement impulse certes une action sur l'offre mais à court terme elle repose surtout sur une gestion de la pénurie qui se matérialise d'une part, par des dispositifs de gestion de la file d'attente (ciblage et tri des requérants à un logement social associée à une mobilisation de l'offre libérée) et par le financement d'interventions sociales sur les individus.

On retrouve ici les mêmes choix que ceux opérés dans les politiques menées en faveur de l'insertion professionnelle des chômeurs, dans ce domaine, la gestion de l'insuffisance de l'offre au regard de la demande est loin d'être concluante (Autès, 2004) ce qui nous interroge sur la portée de cette stratégie en matière de mise en œuvre du droit au logement.

2. La procédure de relogement initiée et la mobilisation de divers acteurs pour en assurer le bon fonctionnement (CIL, GIP HIS, SIAO)

Dans une perspective d'obligation de résultats, l'enjeu est que pour chaque logement social libéré pour lequel le Préfet dispose d'un droit de désignation (sur son contingent ou sur celui d'Action Logement) un candidat soit effectivement positionné et que le logement lui soit attribué. Aucune opportunité ne doit être perdue, en conséquence, l'efficacité de la procédure de mise en relation de l'offre et de la demande doit donc être maximale.

A cette fin, l'Etat missionne le Groupement d'Intérêt Public Habitat et Intervention Sociale (GIP HIS)³⁶⁵ ainsi que les CIL pour mettre en relation certaines des demandes prioritaires et le contingent

³⁶⁴ Nous verrons que c'est un procédé déjà à l'œuvre durant la période d'hébergement.

³⁶⁵ Rappelons que le GIP HIS est un outil opérationnel de l'Etat en Ile-de-France au service du logement des familles défavorisées. Il a été créé par l'arrêté interministériel du 12 mars 1993 pour accompagner les relogements des publics présentant des difficultés d'accès au parc locatif social. La convention constitutive lui assigne deux missions : « *l'aide au relogement et l'accompagnement social des familles sans abri et mal logées. La lettre de mission adressée au premier directeur de l'organisme ne mentionne toutefois que « le besoin d'un outil apte à accomplir des missions d'ingénierie sociale*

d'Action Logement mobilisé. En outre il crée les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) pour assurer l'orientation la plus fine des personnes en difficulté vers un logement ordinaire ou tout autre dispositif plus adapté.

Le protocole d'accord signé le 30 mai 2011, entre l'Union des Entreprises et des Salariés pour le Logement (UESL) et l'Etat, dote les CIL de la mission de désigner des candidatures de ménages dont la demande a été reconnue « prioritaire et urgente » par une commission de médiation DALO sur les logements libérés sur leur propre contingent et qu'ils destinent à ces publics³⁶⁶. « *Les services de l'Etat transmettront à l'UESL, à l'issue de chaque commission de médiation, la liste des nouveaux demandeurs labélisés DALO salariés ou demandeurs d'emploi* » et il incombe à l'UESL de les répartir ensuite entre les CIL en fonction de leurs objectifs respectifs³⁶⁷. Ces derniers ont alors pour responsabilité de les positionner sur les logements libérés.

Pour le cas des personnes hébergées, comme c'était déjà le cas en 2007, pour l'application du PARSA, c'est le GIP HIS qui demeure l'acteur chargé de mettre en relation l'offre mobilisée sur le contingent d'Action Logement et les candidatures des personnes prises en charge au sein de structures sociales.

L'arrêté du 18 décembre 2009 approuvant la modification de la convention constitutive du GIP HIS stipule à l'article 2 que le groupement a notamment pour missions « *de gérer, dans les mêmes conditions, des actions de relogement de personnes résidant dans des CHRS ou structures sociales d'Ile-de-France, notamment lorsque de nouvelles demandes d'admission dans ces établissements ne peuvent être satisfaites que par ce moyen* » (Rapport d'activité, 2010 p.15)³⁶⁸. Les missions qui incombent au GIP HIS depuis sa création et son rayonnement régional, en font un acteur compétent aux yeux de l'Etat pour assurer la mission de mise en relation de l'offre et de la demande. Du fait de son expérience en matière de relogements, ce GIP se porte en effet garant de la réception et de la centralisation des logements libérés et proposés par les CIL destinés aux personnes prises en charge au sein d'une structure sociale. Ses relais auprès des interlocuteurs locaux (collectifs relogement, structures d'hébergement et dorénavant SIAO) lui garantissent par ailleurs qu'il pourra rapidement positionner une candidature ajustée à l'offre. Enfin, il met en avant sa bonne connaissance des acteurs impliqués dans l'ensemble de la chaîne de l'attribution du logement et de leurs logiques respectives. Le GIP HIS se présente ainsi comme « *l'un des opérateurs franciliens pour la fluidité des structures sociales et des dispositifs hôteliers en assurant une adéquation entre une offre de logement et un*

liées au logement des familles non ou mal logées » (Cour des comptes, 1999 p.214). Lui préexistait l'Association pour le Relogement en Ile-de-France (l'ARIL) missionnée en 1991 pour régler la crise du campement du Quai de la Gare (110 familles soutenues par l'association Droit au Logement s'étaient installées sur l'emplacement de l'actuelle Bibliothèque Nationale de France).

³⁶⁶ Protocole du 30.05.2011 *En vue du relogement des demandeurs reconnus prioritaires et urgents dans le cadre du DALO sur 25% des attributions annuelles des associés collecteurs en Ile-de-France.*

³⁶⁷ L'enjeu d'identifier les entreprises au sein desquelles ces personnes travaillent, lorsqu'elles sont salariées, est posé afin de les orienter vers le CIL correspondant. Dans la pratique ce procédé n'était pas effectif lorsque nous menions cette recherche.

³⁶⁸ Dès 2010 il est chargé de positionner les candidats sur les 50 propositions de logement mensuelles qu'il reçoit puis, à partir de 2011, sur les propositions qu'il reçoit en vue de réaliser l'objectif de 40 attributions mensuelles.

ménage ». Dans un document destiné aux CIL il met en avant les qualités dont il dispose et qui leur assure :

- « - un positionnement rapide des candidatures par rapport à des offres de logements proposées dans des délais restreints et, en cas de refus d'une proposition par l'un des acteurs (le ménage, l'orienteur, le collecteur, le bailleur, le gestionnaire SOLIBAIL), de rechercher immédiatement une nouvelle candidature,
- de « jouer » sur l'interdépartementalité, nécessaire notamment au plan des lieux et horaires de travail des publics à reloger,
- de veiller à la constitution rapide de dossiers complets et labellisés,
- d'effectuer un suivi pointu des propositions,
- de sécuriser le relogement au travers d'un accompagnement social (dans le cadre du PARSA).
- de présenter des évaluations en temps réel par des tableaux de bord,
- d'assurer une lisibilité des relogements par la transmission des listes départementales nominatives des relogements. » (Document produit par le GIP HIS à destination des collecteurs 1% , 2010)

Ses qualités de réactivité, de rapidité, de précision et de sécurisation sont mises en avant et sont effectivement fortement valorisées par divers acteurs impliqués dans le relogement.

L'Etat créé enfin les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation³⁶⁹. Les SIAO sont supposés garantir une meilleure transparence, une plus grande simplicité et équité dans l'accueil et l'orientation des personnes au sein du dispositif de l'hébergement³⁷⁰ et de logements adaptés.

- « - les SIAO assurent la régulation des orientations : disposant d'une vision exhaustive du parc d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion et de tout ou partie du parc de logement de transition, ils reçoivent toutes les demandes de prise en charge et orientent les personnes vers la solution la plus adaptée à leur situation ;
- les SIAO veillent à la continuité de la prise en charge des personnes tout au long des parcours ;
- les SIAO coordonnent les acteurs locaux de l'hébergement et du logement ;
- les SIAO contribuent à la mise en place d'observatoires locaux, de manière à pouvoir ajuster au fil du temps l'offre aux besoins. » (Circulaire du 08 avril 2010)

Les SIAO sont dès lors appelés à jouer un rôle important dans la procédure de relogement. Néanmoins, au vu des temporalités de notre enquête, les pratiques et relogements analysés dans cette thèse ne les impliquent pas³⁷¹.

Lorsqu'elle cible précisément les personnes pour leur statut d'hébergé (et non pas du fait de leur étiquette « DALO », de « mal logés » ou de ressortissant de la commune³⁷²), la procédure de

³⁶⁹ Circulaire du 08 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) D100006928.

³⁷⁰ Article L 345-2 du code de l'action sociale et des familles.

³⁷¹ Il serait intéressant d'examiner en détail les pratiques à l'œuvre aujourd'hui et les places et rôles tenus par les SIAO.

³⁷² Toutes ces étiquettes peuvent se cumuler mais elles font appel à d'autres contingents et à une procédure d'attribution moins administrée. Dans le cadre du DALO, l'Etat ou les CIL peuvent proposer un logement aux personnes dont la demande a été identifiée comme étant prioritaire et urgente. Si la personne est identifiée comme étant mal logée et plus strictement hébergée elle peut se voir proposer un logement par le Préfet et ne pas bénéficier du dispositif PARSA/Fluidité 1%. Enfin si le demandeur de logement est identifié « uniquement » comme ressortissant d'une commune ou comme salarié d'une entreprise, il peut se voir proposer un logement social par le contingent communal ou d'action logement.

relogement impulsée engage divers acteurs appelés à agir en partenariat afin d'assurer la fluidité des rouages de cette chaîne. Le GIP HIS joue alors un rôle important.

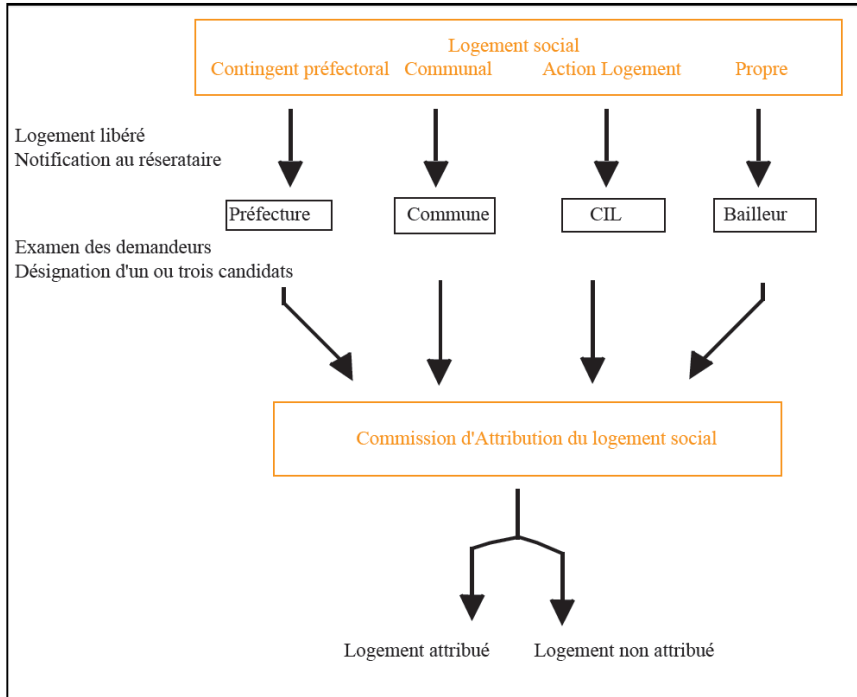
Etant donné la complexité de cette procédure et du fait des diverses branches qu'elle peut emprunter nous en exposerons une version volontairement simplificatrice. L'objet n'étant pas d'en saisir les moindres rouages si ce n'est de comprendre les chaînons qui jalonnent cette procédure et qui agissent comme autant d'instances de passage et d'examen des candidatures de personnes hébergées [voir page suivante les schémas qui mettent en perspective la procédure ordinaire d'attribution d'un logement social et la procédure de relogement qui cible les personnes hébergées. Voir également en annexes les schémas de la procédure tel que le GIP HIS la représente pp. XLVII-XLIX].

Lorsqu'un logement est libéré, le circuit demeure ordinaire jusqu'à ce qu'il soit fléché comme étant destiné aux personnes hébergées. Les bailleurs se tournent d'abord vers les réservataires (Préfecture, commune, CIL). Dans le cadre du dispositif PARSA ou Fluidité-1%, les CIL assignent à ce logement une voie d'attribution : par les entreprises cotisantes, le DALO ou le dispositif fluidité. Dans ce dernier cas, les CIL transmettent les propositions de logement au GIP HIS. Celui-ci, qui n'est pas un organisme centralisant les demandes, adresse l'information par courriel aux opérateurs locaux (structures d'hébergement et collectifs relogement – pour notre période d'observation) chargés de lui envoyer une candidature. Lorsque la candidature remonte, le GIP HIS vérifie alors la recevabilité du dossier et l'envoie pour validation au CIL. Une fois reçue et validée par le CIL, le candidat reçoit un bon de visite et la candidature est soumise au bailleur pour un passage en commission d'attribution.

Cette procédure, expressément et strictement mise en œuvre pour garantir la mise en relation de l'offre mobilisée sur le contingent d'Action Logement et des demandes émises par les personnes hébergées « prêtes au logement », nous permet de mettre en évidence la pluralité d'acteurs qui peuvent être impliqués dans cette chaîne et leur rôle de médiateur. Ces maillons supplémentaires assurent les obligations initialement dévolues aux réservataires : ils instruisent les dossiers, mettent en relation l'offre et la demande, opèrent le choix de la candidature transmise au bailleur et à la commission d'attribution, et dans certains cas, nous verrons, se portent caution des candidatures. Ces médiateurs ont pour mission de s'assurer que l'offre mobilisée bénéficie effectivement aux personnes hébergées et que le logement social leur est effectivement attribué.

Il est fort probable que leur relogement soit ensuite décompté des objectifs que les communes, les CIL et les bailleurs sociaux s'engagent à tenir. La procédure d'attribution demeure néanmoins ordinaire.

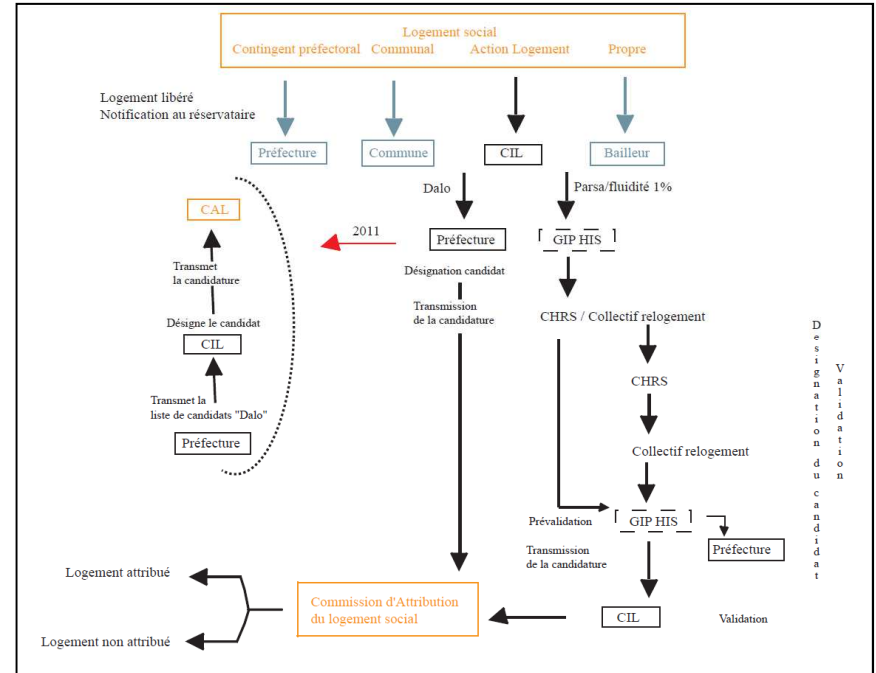
Graphique 2: La chaîne ordinaire d’attribution d’un logement social à destination des divers demandeurs



Elaboration de l’auteur, 2013.

Note de lecture : Lorsque le logement se libère le bailleur le notifie au réservataire qui examine les demandes de logement qu’il a enregistrées. Il désigne selon ses politiques de désignation et de priorité un à trois candidat(s) qu’il transmet au bailleur social pour passage en commission d’attribution. Celle-ci hiérarchise les trois candidatures ou bien elle statue sur l’unique candidature et décide ou non de l’attribution du logement.

Graphique 3 : La chaîne de relogement des personnes hébergées ou dont la demande a été reconnue prioritaire et urgente » par la commission de médiation DALO



Elaboration de l’auteur, 2013.

Note de lecture : Dans le cadre de la mobilisation du contingent d’Action Logement, le CIL, à la réception de l’acte de vacance détermine s’il le destine à ses entreprises cotisantes, à la voie Fluidité 1% ou DALO.

S’il le destine à la voie DALO, il examine les candidatures des personnes dont la demande a été reconnue prioritaire au titre du DALO, que la préfecture lui a transmises. Il désigne une candidature et la transmet au bailleur pour passage en commission d’attribution.

Si le logement est destiné à la voie fluidité 1%, le CIL transmet la proposition de logement au GIP HIS qui se tourne vers ses interlocuteurs, collectifs relogement, CHRS (opérateurs Solibail), lorsqu’ils le peuvent, ces derniers lui transmettent une candidature. La première candidature reçue, si elle correspond effectivement au logement, que le dossier est complet et cohérent et enfin si le GIP HIS la valide, est transmise au CIL. Ce dernier la valide à son tour et la transmet au bailleur pour passage en commission d’attribution du logement.

Cette procédure est bien le fruit des diverses mesures prises par l'Etat dans le cadre de la refondation et dans une perspective de « fluidifier les parcours de l'hébergement vers le logement ». Il ne s'agit en aucun cas de la seule voie de sortie possible vers le logement social pour les personnes hébergées. En outre, nous verrons, dans la partie suivante, que la procédure de relogement dépasse cette seule étape de l'attribution d'un logement social. Notre choix d'exposer cette procédure nous permet néanmoins de préciser le circuit pensé pour reloger les personnes hébergées, celui par lequel leur candidature est susceptible (et a des fortes chances) de passer avant d'être soumise en commission d'attribution et enfin, le circuit dans lequel les divers acteurs rencontrés (CIL, GIP HIS, collectifs relogement et structures d'hébergement) sont pris. En outre cela nous permet d'explicitier la place et le rôle des différents maillons engagés et comment ce circuit tend finalement à faire système.

Synthèse des dispositifs, acteurs et aides mobilisables pour favoriser l'accès au logement social des personnes hébergées

Dispositifs	Acteurs impliqués	
Fluidité 1% DALO PARSA Accords collectifs départ. PDALPD - Mal logés	Réservataires Préfecture CIL Communes	Intermédiaires / Orienteurs Collectifs relogement GIP HIS CIL SIAO Structure d'hébergement

Aides mobilisables	Acteurs impliqués	Financements
Aides financières FSL Loca-pass GRL	Conseil général Action Logement Action Logement et Etat	Conseil général, Etat Action Logement Action Logement et Etat
Accompagnement social ASLL AVDL Bail glissant	Conseil général Associations Associations, GIP HIS	Conseil général, Etat Etat Etat, Conseil général, Commune, Bailleurs, Autre

Elaboration de l'auteur, 2013.

3. Les effets de la procédure

L'instauration d'une telle procédure de relogement, si elle n'est pas le passage obligé pour que les personnes hébergées accèdent à un logement social, induit des partenariats et des modalités de fonctionnement entre les divers acteurs impliqués qui ne sont pas sans conséquence sur les attendus et sur les pratiques d'accompagnement des personnes hébergées. En prolongeant notre analyse de cette procédure sur ses effets nous contribuons à éclairer le système de relogement.

Alors que l'ambition de la refondation et celle de fluidifier les « parcours de l'hébergement au logement » étaient grandes, les mesures prises à cet effet aboutissent à l'instauration d'une procédure très contrainte et dont la portée s'avère limitée. L'objet de cette sous partie n'est pas d'évaluer la mise en œuvre des mesures prises par les pouvoirs publics en vue de favoriser la « fluidité des parcours

d'hébergement »³⁷³ mais d'exposer les effets des orientations politiques adoptées et de soulever les enjeux que cela pose dans les pratiques d'accompagnement social.

3. a. Une procédure contractée

Le choix de faire appel à des intermédiaires, s'il vise une efficacité maximale, est néanmoins porteur de contraintes supplémentaires pour les différents maillons engagés dans cette chaîne. Leur multiplication aboutit finalement à la contraction de la chaîne et à une réduction des temporalités pour opérer la mise en relation de l'offre et de la demande et accentue les enjeux liés aux partenariats.

Dans la procédure ordinaire d'attribution d'un logement social, le réservataire informé de la vacance, positionne un ou trois candidats dans un délai imparti – de trois mois en moyenne³⁷⁴. Dans le cadre de cette procédure de relogement, alors que d'autres acteurs sont impliqués et que le nombre d'étapes se multiplie, les temporalités pour procéder au positionnement sont les mêmes. Ce qui a pour effet de raidir et de contracter la procédure d'attribution des logements sociaux et ce qui aboutit à une mise en tension des partenaires impliqués.

Dans le cadre du dispositif « fluidité 1% », le CIL dispose de deux à trois mois pour positionner un candidat. Le GIP HIS, deuxième maillon de la procédure, détient, quant à lui, cinq à huit jours pour présenter un candidat au CIL. Les collectifs relogement, structures d'hébergement, troisième échelon, disposent de 48 heures pour identifier et transmettre au GIP HIS une candidature ajustée à la proposition.

« Dans le cadre du dispositif PARSA, il faut répondre dans les 4 heures qui viennent. [...] Donc moi j'ai une pression pour que les choses aillent très vite parce que ce circuit il est très long. [...] Moi j'ai besoin d'un accord, j'ai besoin de positionner quelqu'un. Le collecteur s'il a pas le nom de la personne avec la visite en cours avec le dossier, le bon de visite qui a été envoyé et tout ça lui, il le met pour un de ses candidats 1% directement. Donc on est tous dans un système de réactivité, on demande au ménage quelque part de se positionner sur un logement, je schématise peut être mais en gros on lui donne trois heures, à tout casser il aura peut être une journée donc 12h. » (Mme G, Chargée de mission, collectif relogement, Hauts-de-Seine)

³⁷³ Pour une évaluation des dispositifs initiés à partir de 2007 voir notamment les rapports annuels du comité de suivi DALO ; le rapport de la Cour des comptes (2011) « La politique publique de l'hébergement des personnes sans domicile » ; le rapport de l'IGAS (2012) « Bilan de la mise en œuvre des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) » ; le bilan sommaire du PARSA en ligne sur le site de la CNLE mais aussi le rapport de la DIHAL (2012) « Synthèse du rapport d'évaluation du programme d'intermédiation locative - ou comment mobiliser le parc privé à des fins sociales » et enfin les dossiers annuels relatifs à la production de logements sociaux en Ile-de-France qui sont disponibles sur le site internet de la DRIHL Ile-de-France dans l'onglet « les résultats du logement social ».

³⁷⁴ Les délais de positionnement varient selon les accords qu'ont signés les réservataires avec le bailleur.

La directrice du GIP HIS, nous présentait cette procédure et les contraintes dans lesquelles elle était justement prise en termes de délais. Elle assimile cette procédure à une casserole de lait sur le feu qu'il faut perpétuellement surveiller.

« On a cinq jours pour la prévalidation et le bailleur ne nous dit pas si la CAL est un peu éloignée, il nous met la pression pour avoir le dossier complété dans la journée. En fait c'est tout le temps dans l'urgence. [...] C'est des dispositifs un peu comme le lait sur le feu. On est tous à surveiller Solibail et le 1%, c'est des dispositifs où on a trop à perdre et qui nécessitent une vigilance plus plus. Vraiment il y a un vrai service public de chacun. [...] Je sens que quand ça n'aboutit pas ou quand il y a une amorce et que ça ne va pas plus loin, que l'on perd un logement c'est une déception collective. C'est assez surprenant mais on est hyper mobilisé et puis c'est dans l'urgence donc on veut faire fonctionner ces dispositifs le mieux possible. »
(Mme D., Directrice du GIP HIS, septembre 2011)

Elle justifie et nuance ces temporalités et contraintes en les rapportant à celles dans lesquelles chacun des maillons de la procédure est pris.

« Et si le collecteur ne pré-valide pas la candidature, vous avez droit à une seconde chance ? Si le collecteur ne pré valide pas pour répondre à votre question, il ne va pas nous redonner cinq jours. Il nous restera si on a mis trois jours, deux jours. Ça c'est la grande théorie. Après, on a des collecteurs qui sont de vrais partenaires, ces cinq jours inscrits dans le marbre [...] Mais eux sont aussi contraints par le bailleur, donc c'est une chaîne et quelques fois le collecteur nous répond qu'il aurait bien aimé nous donner un peu de délais mais le logement va être repris par le bailleur. [...] On est tous dans cette gymnastique, mais bon, il ne faut pas non plus le décrire comme une machine infernale, il y a beaucoup d'humain dans ces circuits, et sauf quand votre partenaire est lui-même contraint vous avez quand même toujours moyen de négocier. Vous savez, je ne vois personne prendre plaisir à appliquer un délai strictement et bêtement. Nos Is, quand ils le peuvent, il suffit des les informer, quand ils le peuvent ils ont toujours fait preuve d'écoute et de souplesse » (Mme D., Directrice du GIP HIS, septembre 2011)

Tous les partenaires sont présentés comme étant pris dans cette procédure et dans ces temporalités. Leur réactivité apparaît d'ailleurs comme une condition à part entière pour ne pas perdre l'opportunité de relogement et en faire bénéficier les personnes hébergées.

« Cette demande de réactivité tient à la nature de nos partenariats : la préfecture ou les collecteurs du 1% demandent une grande réactivité dans la mesure où les logements sont proposés peu de temps avant de les rendre aux bailleurs (moins d'une semaine). Si le délai est dépassé, le logement change de réservataire et le pôle relogement ne peut plus en bénéficier. L'intérêt des bailleurs est qu'il n'y ait pas de temps de vacance du logement, entraînant une perte de paiement des loyers. Compte tenu de leurs contraintes, certains partenaires sont amenés à mettre en concurrence les candidats du collectif relogement avec ceux d'autres structures. Bien entendu, ceux qui présentent un dossier complet et en cohérence avec le logement le plus rapidement auront plus de chance de voir leur demande aboutir. » (Rapport d'activité 2009 du collectif relogement de Seine-Saint-Denis p.6)

En réduisant progressivement les délais, chaque acteur s'assure, si ses partenaires ne sont pas en mesure de proposer un candidat, qu'il a la possibilité dans le temps qui lui est imparti d'en positionner

un et s'attache ainsi à conserver une légère marge de manœuvre pour ne pas perdre le droit de réservation sur cette offre.

Ces délais, pour être respectés, impliquent que les règles du jeu soient clairement posées et que le chaînage entre les différents maillons soit fluide. Nos interlocuteurs auprès de CIL ont tous mis en avant la nécessité de rencontrer le GIP HIS afin de déterminer ensemble les modalités concrètes de cette procédure de relogement. Il s'agissait de s'assurer qu'ils tiennent, ensemble, leur mission de reloger les personnes hébergées et pour cela qu'ils s'ajustent aux délais et tiennent compte des logiques des bailleurs sociaux.

« Une salariée du GIP HIS [chargée d'examiner les candidatures] est venue passer une journée chez nous pour voir comment ça fonctionnait ici. C'est un métier, et ça demande à être connu, ça mérite d'y être familiarisé à ces dossiers de relogement et aux dossiers qui passent en CAL. Il faut bien comprendre les attentes, les logiques des bailleurs sociaux et du coup comprendre certaines difficultés que l'on a par rapport à certains dossiers et pourquoi, parfois, ils sont recalés. Les associations et le GIP ne savent pas toujours comment les bailleurs fonctionnent. Nous on est en liens directs avec eux, on les connaît bien. Il y en a qui sont plus ou moins difficiles, plus ou moins sensibles à la question des personnes défavorisées. Parfois, sur certains patrimoine on sait que tel dossier ne peut pas fonctionner mais qu'il fonctionnera par ailleurs. [...] On est tous soumis aux décisions de la CAL, nous aussi on est contraint par rapport aux bailleurs, on ne décide pas de l'attribution. On ne dispose que d'un droit de réservation à faire jouer, du coup on a organisé des rencontres entre bailleurs et GIP HIS pour se connaître, se comprendre et mettre les choses au clair. » (Mme C., Directrice de la gestion locative, CIL A)

« Et donc c'est vrai qu'on a travaillé, je dirai presque main dans la main avec les services du GIP pour atteindre les résultats que l'on a pu obtenir parce qu'on a réussi à atteindre nos résultats [...] Donc c'est vrai qu'on avait eu un excellent taux de transformation. Moi j'impute ce très très bon taux de transformation au fait que l'on s'est rencontré avec le GIP, on a vraiment échangé sur leurs besoins, on s'est vraiment mis en ordre de marche à la signature de cette convention. On s'est vraiment bien organisé aussi en interne pour mettre un maximum de logements accessibles aux besoins, et à disposition du GIP qui a su faire preuve de réactivité. » (Mme K., Responsable service locatif logement social, CIL C)

Dans cette chaîne de relogement, les différents maillons se révèlent interdépendants les uns des autres. Ils sont appelés à s'accorder sur les modalités d'organisation, à tenir compte des contraintes temporelles et des logiques propres à chacun. En résultent des partenariats fondés sur des relations interpersonnelles qui mobilisent fréquemment le registre de la confiance plutôt que du contrat ou de la règle. S'ils apparaissent comme des conditions au bon fonctionnement de la procédure de relogement, ils contribuent également à la fragiliser. Les faux pas, le non respect des conditions déterminées conjointement sont présentés comme lourds de conséquence. Ils sont d'abord susceptibles de mettre en échec le positionnement d'une personne hébergée sur l'opportunité qui s'offrait à elle mais également de mettre à mal la confiance instaurée.

C'est l'ensemble des partenaires (Préfecture, CIL, GIP HIS, collectifs relogement et structures d'hébergement) qui sont tenus par cette procédure et les temporalités qu'elle implique afin de favoriser l'accès à un logement des personnes prises en charge au sein d'une structure d'hébergement et de ne pas mettre en péril l'équilibre et la fluidité de la procédure.

Ces système et procédure visent à apporter des réponses aux besoins des personnes hébergées et s'inscrivent dans un mode d'action et d'organisation où l'urgence³⁷⁵ prédomine. Si la procédure mise en œuvre pour reloger les personnes hébergées n'est pas qualifiée d'urgente dans les textes (on ne trouve que la mention de leur faire des propositions dans « les meilleurs délais »)³⁷⁶, elle est retranscrite comme étant empreinte de cette urgence.

Nicole Aubert note que l'urgence devient un mode d'organisation à part entière dans et qu'elle serait rendue possible par la révolution des modes de télécommunication³⁷⁷ (Aubert, 2009). Cette analyse l'amène à dénoncer le caractère idéologique de l'urgence et le fait qu'elle « *déborde souvent les limites du nécessaire [...] [que] les fausses urgences se multiplient et la pression à agir dans l'urgence s'étend [...] très au-delà du nécessaire* ». Que l'urgence soit fondée ou inutile, elle constitue, selon elle, « *un symptôme traduisant le désarroi d'une société ne sachant plus où donner de la tête pour panser les plaies ou réduire les fractures du monde qui « craque » de partout, sous le poids des problèmes qu'il faudrait régler « à temps » avant qu'ils ne dégénèrent encore davantage* » (Aubert, 2009 p.36) et traduirait une logique d'intervention « à court terme » (Auber, 2009).

L'urgence de la procédure de relogement répond aux impératifs gestionnaires, de limitation de la vacance des logements sociaux et d'accueil des personnes en détresse exclues de l'ASH par la libération de places occupées indument. Il conviendra d'interroger cette nécessaire urgence à partir du point de vue des personnes hébergées, des pratiques des intervenants sociaux et de leurs effets dans une perspective d'insertion et d'autonomie.

3. b. Une importante dépendance à l'égard de l'offre

Bien que l'Etat ait rendu opposable le droit au logement, développé les garanties apportées aux bailleurs sociaux, accentué l'effort de financement de logements, mobilisé le contingent d'Action Logement, diversifié et accru les effectifs des logements adaptés et fixé des objectifs chiffrés de

³⁷⁵ Dans le sens commun, l'urgence se définit comme le caractère de ce qui ne souffre aucun retard mais aussi ce qui nécessite d'agir vite afin de prévenir un préjudice irréparable (Définition du Larousse). Nicole Aubert, elle, définit l'urgence comme une situation (urgence contextuelle), un jugement porté sur cette situation (urgence subjective) et enfin une action, celle qui tend à remédier à cette situation (réaction immédiate).

³⁷⁶ Le caractère immédiat, soudain, ne caractérisant aucunement les temporalités du logement social, de leur libération et de la procédure d'attribution.

³⁷⁷ On peut ici pointer le rôle d'internet dans la procédure de relogement. Les propositions logements et candidatures sont transmises par voies informatiques exclusivement. Les échanges par voie téléphonique ou en face à face sont plus ponctuels. Ils ne visent qu'à préciser et compléter les dossiers.

relogement, force est de constater que la fluidité de l'hébergement vers le logement demeure relative et fortement dépendante de l'offre mise à disposition.

Les mesures prises ne garantissent en effet pas que les objectifs soient tenus et que la mise à disposition du GIP HIS de logements issus du contingent des CIL aboutisse à des attributions en faveur des personnes hébergées. Si les acteurs de l'hébergement et du relogement saluent tous les objectifs fixés par les pouvoirs publics et les initiatives prises en ce sens, ils mettent rapidement en avant leurs limites. La priorité accordée aux personnes hébergées se révèle rapidement précaire et les dispositifs adoptés insuffisants pour réduire leur dépendance au taux de libération des logements sociaux et aux caractéristiques de l'offre libérée et mise à leur disposition.

- Les relogements effectifs

Les dernières données disponibles à l'échelle de l'Ile-de-France relatives aux attributions des logements sociaux, montrent qu'en 2009, ce sont 70 190 logements sociaux conventionnés qui ont été attribués (source EPLS 2009) – pour un total de 380 000 demandes (source IAU idf 2011)³⁷⁸. Parmi ces 70 190 attributions, six sur dix l'ont été en faveur de ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds PLUS³⁷⁹. Bien que les attributions de logements sociaux via les accords collectifs représentent une faible part de l'ensemble des attributions franciliennes (en 2009 elles représentent 10.3%³⁸⁰), elles nous donnent une indication des attributions visant les publics ciblés et reconnus comme étant prioritaires sur chaque département. On note alors que les attributions au titre des accords collectifs augmentent progressivement entre 2002 et 2010. On passe en effet de 3 453 relogements en 2002 à 8 200 en 2010 (DRIHL Ile-de-France/ Service de l'accès au logement et de la prévention des expulsions SALPE) dont 21% à des personnes reconnues prioritaires au titre de leur hébergement en structure institutionnelle (source DRIHL Ile-de-France, SALPE).

Si l'on se penche désormais sur l'ensemble des sorties de l'hébergement à destination du logement de droit commun et adapté recensées à l'échelle de l'Ile-de-France, l'enquête SOLEN (dont les résultats n'ont pas été consolidés pour 2011) montre une augmentation du nombre de sorties vers un logement de droit commun ou adapté depuis 2008. On passe ainsi de 2 786 relogements en 2008 à 4 196 en 2010³⁸¹.

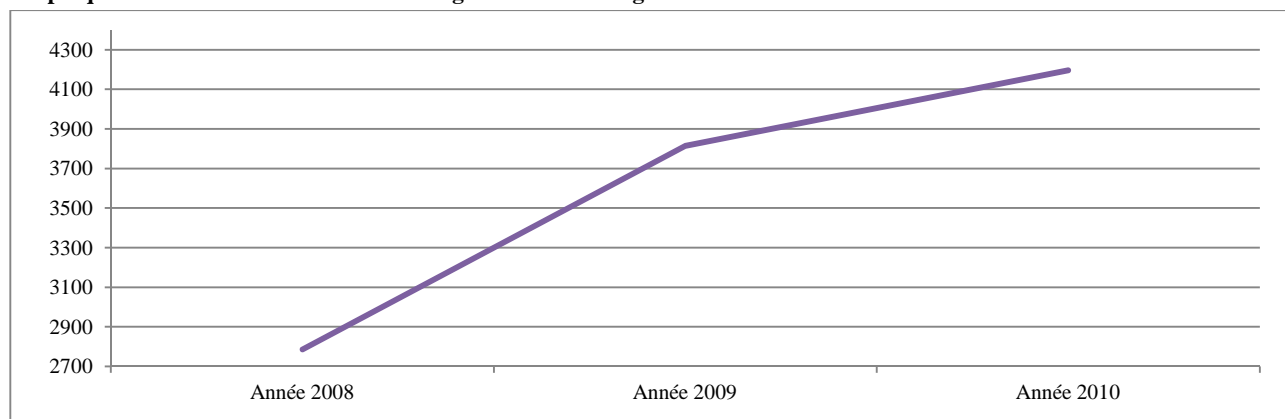
³⁷⁸ En 2012, ce sont 529 733 demandeurs de logements sociaux qui sont enregistrés dans le Système national d'enregistrement de la demande (SNE) (Source IAU Idf). D'après l'enquête RPLS ce sont 80 400 logements locatifs sociaux qui ont été remis en location et 14 300 mis en service pour la première fois en 2011.

³⁷⁹ Cette proportion reste néanmoins très disparate au niveau départemental oscillant de 50% dans les Hauts-de-Seine à 69% en Essonne.

³⁸⁰ Ce sont en effet 7 260 logements qui ont été attribués au titre des accords Collectif en 2009. Voir les tableaux en annexes récapitulant les attributions au titre des accords collectifs entre 2002 et 2010 p.XLVI.

³⁸¹ Aucune donnée ne nous indique dans quel(s) département(s) les personnes hébergées sont relogées, à quel type de logement ils ont eu accès, par quelle voie elles sont sorties etc.

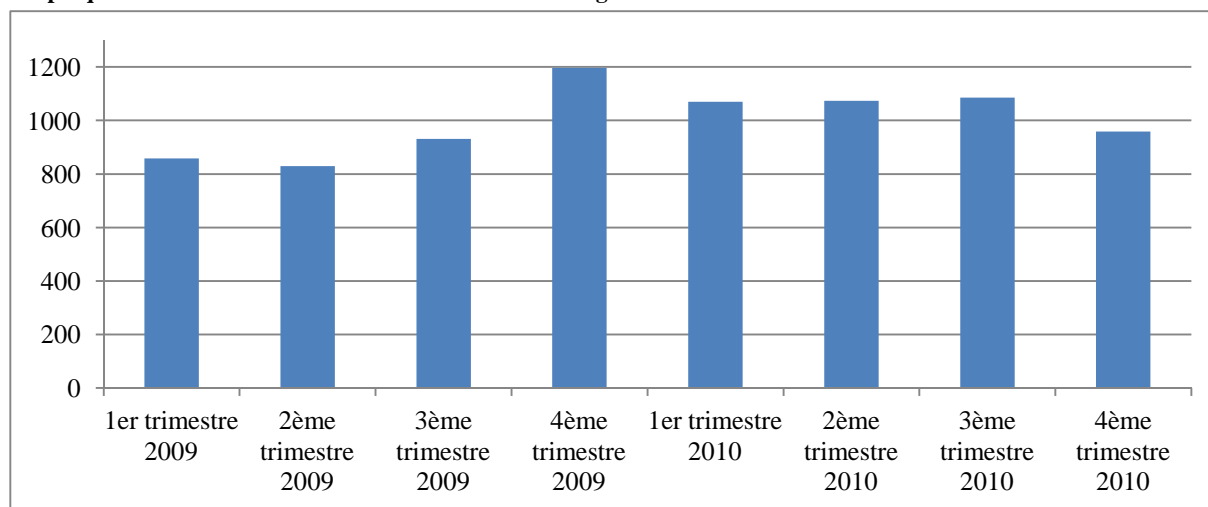
Graphique 4 : Nombre de sorties de l'hébergement vers un logement en Ile-de-France entre 2007 et 2010



Source : DRIHL, enquête SOLEN Bilan 2010.

Si l'on observe plus en détail, on note un pic de relogements au quatrième trimestre 2009 (avec 1 197 sorties de l'hébergement vers le logement de droit commun ou adapté) qui fait suite à la circulaire du secrétaire d'Etat au logement relative à l'objectif de 30% des sorties de l'hébergement vers le logement. La tendance se poursuit en 2010. Le nombre de relogements se stabilise autour de 1000 à 1100 chaque trimestre³⁸².

Graphique 5 : Evolution trimestrielle des sorties vers le logement en Ile-de-France



Source : DRIHL, enquête SOLEN Bilan 2010.

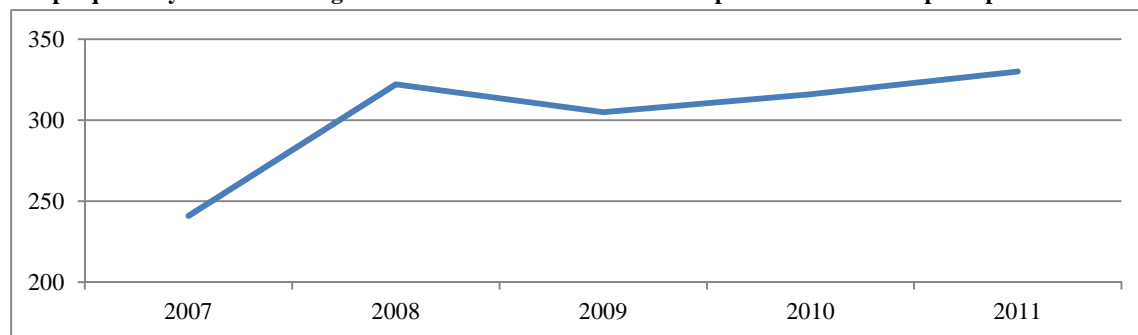
Si ces quelques chiffres montrent effectivement un lien entre le nombre des sorties vers le logement et l'affichage d'une volonté politique de fluidifier ces mobilités, il aurait été intéressant de pouvoir resituer cette augmentation dans un temps plus long (depuis 2005 notamment, pour interroger la mise

³⁸² Les sorties sont inégalement réparties selon les départements franciliens. Paris qui héberge le plus de personnes est aussi le département qui fait le plus accéder les personnes accueillies vers un logement et son poids est croissant dans la part des relogements (de 35% en 2008 à 46,8% en 2010). La Seine-Saint-Denis, deuxième département à héberger les personnes sans domicile est aussi le deuxième à les faire accéder à un logement en 2009 (15,5%). Après une augmentation du nombre de relogements celui-ci baisse en 2010, la Seine-Saint-Denis passe alors en troisième position parmi les départements relogeurs. La Seine-et-Marne était le troisième département à reloger le plus de personnes hébergées jusqu'en 2009 (avec en 2008, 11,6% de relogement et 10,8 % en 2009), il était deuxième en 2010 avec 10,6% de sorties logement. C'est dans les Hauts-de-Seine, le Val-d'Oise et les Yvelines que l'on constate le plus faible nombre de relogements.

en œuvre du DALO, et jusqu'en 2012, afin de voir si l'effet de cette politique s'est pérennisé ou non dans le temps et si le mouvement s'est avéré continu ou non) mais également de préciser les voies de sorties et les types de logement (de droit commun ou adaptés) auxquels ces relogements ont abouti ainsi que leur localisation.

Concernant la mise en œuvre du PARSA puis du dispositif « Fluidité 1% », lorsque l'on se penche sur les relogements effectués par le GIP HIS, on note une augmentation nette entre 2007 et 2008 puis une quasi stabilisation autour de 320 logements par ans.

Graphique 6: Synthèse des relogements au titre du PARSA ou du dispositif Fluidité 1% opérés par le GIP HIS



Elaboration de l'auteur, 2011.

Source : Données recueillies au sein des divers rapports d'activité du GIP HIS.

Face à la faiblesse des indicateurs chiffrés, les propos recueillis auprès des acteurs du relogement nous permettent de saisir les effets ressentis de ces procédures. Les injonctions à la fluidité comme les dispositifs initiés (PARSA puis Fluidité 1%, Solibail etc.) sont présentés par les acteurs du relogement rencontrés comme des « bouffées d'air » ou d'oxygène permettant d'insuffler des mobilités et de favoriser les relogements vers le logement de droit commun ou adapté.

« A l'automne 2009, le secrétaire d'Etat chargé du logement et de l'urbanisme, annonçait, dans le cadre de l'objectif prioritaire de fluidité des CHRS, une relance du PARSA qui s'est, d'ailleurs concrétisée pour 109 propositions de logements reçues au GIP HIS pour le seul mois d'octobre 2009. Cette annonce faisait suite à une circulaire du 16 septembre 2009 relative à l'accès au logement des personnes hébergées fixant un objectif de 30% des sorties des structures. » (Rapport d'activité GIP HIS, 2009 p.42)

«Maintenant heureusement qu'il y a des trucs qui se montent de type Solibail. Parce que ça permet d'apporter un peu d'oxygène. Heureusement qu'il y a eu le PARSA, je sais que l'évaluation du PARSA est diversement appréciée. Quand même ça a permis de reloger 2000 personnes en trois ans. Ça aurait pu faire plus. Voilà ça a été une formidable ouverture sur le monde du 1%, ça a permis au 1% de s'impliquer sur la fluidité des structures, des publics qu'ils ne connaissaient pas trop. » (M.M., Directeur du GIP HIS, février 2010)

« La dynamique engagée en 2007 pour l'accès au logement des sortants d'hébergement temporaire, a connu une nette accélération en 2009 avec : le développement et la montée en charge des relogements dans le cadre de la loi DALO et l'augmentation continue et régulière des relogements du PARSA. Ces deux entrées particulières dans l'accès au logement des

publics démunis ont été renforcées par un article de la loi MOLLE de mars 2009 [...] . L'ensemble de ces dispositifs et loi ont bénéficié à nos candidats de façon très positive en 2009, + 34% de relogements par rapport à 2008. » (Rapport d'activité collectif relogement Essonne, 2009 p.1)

A l'échelle départementale ou régionale, ces acteurs notent les liens de causalité entre l'impulsion des dispositifs et l'augmentation sensible des relogements en faveur des publics prioritaires et notamment des personnes hébergées. Les analyses sont plus nuancées à l'échelle locale.

- La réorganisation des priorités

Les acteurs de l'hébergement notent, quant à eux, le caractère aléatoire des opportunités dont ils peuvent bénéficier selon les années et n'identifient aucun liens de causalité entre les perspectives de sorties des personnes qu'ils accueillent avec les mesures adoptées localement ou nationalement – mais à l'inverse plutôt un « raboutage » de certaines de leurs voies d'accès au logement social au profit d'autres publics prioritaires.

« On a eu une période quand même assez prospère. Mais là ça commence à redevenir comme avant. Donc, c'est-à-dire que ça ne bouge pas quoi. La période prospère c'était quand ? C'était... déjà l'année dernière, on était en 2009. 2007, 2008, 2009 c'étaient trois années où on a eu des propositions plus importantes. Ça diminue vraiment. Voilà on fera les comptes à la fin de l'année. Comment vous expliquez ces différences, ces vagues de plus ou moins fortes propositions ? Aucune idée, on n'est absolument pas maître de ça. C'est pas à notre niveau. Là peut être qu'il y en a moins parce qu'il y a DALO, qui a pris peut être des places sur nos appartements enfin nos appartements entre guillemets, il y a peut être ça peut être aussi les appartements vétustes pour lesquels il y a des opérations tiroirs et donc de fait évidemment voilà, ça peut prendre aussi sur notre contingent. Voilà après. Et puis peut être que le turn over bouge moins aussi mais ça je crois que c'était d'actualité déjà. » (Mme R, Chef de service, CHRS A3)

Cette chef de service évoque les aléas, selon les ans, du nombre de relogements. Elle se les explique par la faiblesse de l'offre libérée dans le parc social mais également de la mobilisation de « leur » contingent (préfectoral notamment) pour d'autres publics (ceux dont la demande de logement social a été reconnue comme prioritaire par une commission de médiation DALO ou ceux ciblés par une opération de rénovation urbaine).

Le contingent préfectoral, les accords collectifs, le DALO ne ciblent en effet pas exclusivement les personnes hébergées. Si l'on se penche sur l'exemple du dispositif fluidité PARSA et Fluidité 1%. Les données relatives à son application (régulièrement tenues à jour par le GIP HIS) montrent qu'avant les réformes du PARSA en 2010 et 2011, la mobilisation du contingent d'Action Logement profitait à hauteur de 89% aux personnes hébergées en structures institutionnelles. Alors que la mobilisation du contingent d'Action Logement est pérennisée en 2009 et que dès 2011 les collecteurs s'engagent sur un objectif de 40 attributions chaque mois, les relogements en faveur des personnes hébergées en

structures sociales n'augmentent pas pour autant de façon conséquente et la part des relogements en leur faveur décroît au profit des personnes relevant du dispositif Solibail³⁸³. La directrice du GIP HIS évoque clairement ce changement de cible (voir en annexes le schéma p. LVIII illustrant l'évolution du poids des missions du GIP HIS selon les ans).

« Au-delà des modifications dans les procédures, il y a d'autres modifications comme les publics cibles. Le PARSA en 2007, celui du canal St Martin c'était effectivement pour fluidifier les sorties de CHRS franciliens. Ça a été le cas, jusqu'à mi-2009, fin 2009 et la mise en œuvre de Solibail. On commençait déjà à orienter les propositions du 1% vers les opérateurs Solibail. Et par défaut de sorties Solibail on continue de solliciter les structures CHRS avec lesquelles on était habitué de travailler. » (Mme D., Directrice du GIP HIS, septembre 2011)

Jusque là, leurs interlocuteurs privilégiés étaient les équipes des structures d'hébergement (ou les collectifs relogement), ce sont dorénavant les opérateurs Solibail. On note ainsi que lors du premier protocole signé avec Action Logement (entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mai 2011), 63% des relogements ont été destinés aux personnes hébergées (CHRS, CHU et autres types d'hébergement) et 30% aux personnes occupant un logement Solibail. Lors du deuxième protocole (du 1^{er} juin 2011 au 23 avril 2013) 39% des relogements sont destinés aux personnes hébergées et 57% à celles relevant du dispositif Solibail.

Tableau 21 : Bilan de la mobilisation du contingent d'Action Logement à destination des personnes hébergées

	Bilan du PARSA (01.01.2007/31.03.2010*)	Bilan du protocole d'Action Logement (01.04.2010-31.05.2011)	Bilan du protocole Action Logement (01.06.2011 -23.04.2013)
Sortants CHRS	89%	22%	20%
Sortants CHU et autres structures sociales	/	41%	19%
Solibail	/	30%	57%
Autres	11%	7%	18%
Relogements	100%	100%	100%

Elaboration de l'auteur, 2012.

Sources : Rapports d'activité du GIP HIS.

* le 13 avril 2010 un nouveau protocole d'accord est signé entre la préfecture de région d'Ile-de-France et Action Logement afin de poursuivre les actions en faveur du relogement des publics prioritaires (DALO, personnes hébergées, Solibail).

Ces observations sont assez symptomatiques de la continuelle réorganisation des priorités dans l'attribution des logements sociaux. Bien que les dispositifs se multiplient au fil des ans pour favoriser les sorties de l'hébergement et l'accès au logement de droit commun, ces dispositifs ne leur sont pas strictement destinés. Les personnes ciblées comme étant prioritaires du fait de leur présence au sein de dispositifs d'habitats assistantiels et provisoires, ou bien du fait de leurs conditions d'habitat très précaires sont plus nombreuses que les perspectives de relogement. Afin de garantir que toutes profitent des opportunités de relogement, les dispositifs s'attachent à faire varier leur cible dans le temps. Les priorités se révèlent tournantes selon les périodes et les dispositifs créées.

³⁸³ Le PARSA, alors qu'il ciblait initialement surtout les personnes hébergées, est, lorsque le dispositif Solibail prend de l'ampleur, également mobilisé pour les personnes prises en charge dans ce dispositif qui se trouvent sans perspective de relogement dans le parc ordinaire.

- Le caractère inadapté de l'offre

En choisissant de mobiliser les logements libérés sur le contingent d'Action Logement (en plus de ceux disponibles sur son propre contingent) l'Etat, bien qu'il dispose de droits d'attribution supplémentaires, demeure fortement dépendant de l'offre libérée (tant en nombre que du point de vue de ses caractéristiques). Il n'intervient ni sur le rythme de la vacance (ou à la marge par la production de logements neufs) ni sur le caractère adapté de l'offre aux demandes des personnes hébergées. Dans ce contexte, il est fréquent que les logements proposés aux collectifs relogement et structures d'hébergement par le GIP HIS - au titre de la mobilisation du contingent des CIL - se révèlent inadaptés aux caractéristiques des publics hébergés en attente d'un logement social.

« Avec les accords collectifs les loyers et charges étaient accessibles, abordables par le public hébergé mais avec les logements des collecteurs ça a beaucoup changé. Les charges sont très très élevées on a du mal à positionner les ménages. Ils sont précaires si c'est des CDI c'est à mi-temps ou faiblement rémunéré, c'est souvent de l'intérim ou des CDD. Les candidatures elles correspondent plus du tout à l'offre qui nous vient du GIP. » (Mme B., Chargée de mission logement, collectif relogement Seine-Saint-Denis)

« Alors il y a effectivement la question du décalage entre l'offre et la demande c'est évident et il y a la question des territoires. Il y a des logements mais on n'y arrive pas. Il y a des communes que je qualifie d'improbables : on n'arrive pas à reloger à Lizy sur Ourq³⁸⁴, on n'y arrive pas. » (M. M., Directeur GIP HIS, février 2010)

Le GIP HIS, comme les collectifs relogement, mettent tous en avant l'augmentation des propositions de logement reçues. Ils relèvent néanmoins aussi leur fréquente impossibilité à positionner des candidats dont le profil correspondrait à l'offre proposée. L'un de nos interlocuteurs (CIL) affirmait qu'il lui fallait en moyenne faire trois propositions de logement pour qu'une aboutisse à une attribution³⁸⁵.

« Malgré un nombre de propositions de logement en augmentation, les relogements de 2009 sont inférieurs à ceux de 2008. Il ne suffit pas d'avoir des logements, faut-il encore que les coûts soient adaptés aux ressources de nos candidats. » (Rapport d'activité 2009, Collectif relogement des Yvelines p.26)

« Ce nouveau protocole [en date du 31.04.2010] est marqué par un nombre plus important de logements remis à disposition des collecteurs. [...] La question des délais conjuguée à celle de la localisation éloignée et du coût des loyers explique le non positionnement de 57% des propositions, pourcentage moyen à moduler cependant en fonction de leur origine.» (Rapport d'activité 2011, GIP HIS p.50)

Le bilan du GIP HIS sur la mise en œuvre du PARSA est assez éloquent sur ce point. Les données recueillies illustrent le fait qu'à mesure que le nombre de propositions augmente, la part des logements

³⁸⁴ Commune de 3 583 habitants de Seine-et-Marne localisée à 60 km de Paris et à 16 km de Meaux dont le parc de logement social s'élève à 40% des résidences principales (Source INSEE).

³⁸⁵ Il ne s'agit pas de trois propositions pour garantir l'attribution d'un logement à une personne mais bien de la nécessité de proposer trois logements pour que l'un trouve un candidat qui soit validé par les différents maillons de la chaîne et que celui-ci y soit relogé.

repris ou sans candidature croît également. Depuis le 1^{er} avril 2010, le taux de transformation des propositions en relogements avoisine les 35%.

Tableau 22: Bilan du protocole d'accord Etat-UESL géré par le GIP HIS

	Bilan du protocole d'Action Logement (01.04.2010-31.05.2011)	Bilan du protocole Action Logement (depuis le 01.06.2011 jusqu'en 12.2011)	Bilan du protocole Action Logement (depuis le 01.06.2011 jusqu'en 23.04.2013)
Propositions	1273	366	2 160
Relogements	475	168	723
	37%	46%	34%

Elaboration de l'auteur, 2012.

Sources : Rapports d'activité du GIP HIS.

* le 13 avril 2010 un nouveau protocole d'accord est signé entre la préfecture de région d'Ile-de-France et Action Logement afin de poursuivre les actions en faveur du relogement des publics prioritaires (DALO, personnes hébergées, Solibail).

Le principal motif identifié pour expliquer les difficultés de positionnement ou de relogement de personnes hébergées ou bénéficiaires du dispositif Solibail, est l'absence de candidature. C'est ensuite le refus du bailleur ou du collecteur qui est mentionné (c'est alors la question de l'inadaptation de la candidature à l'offre proposée ou de l'insuffisance de ses ressources qui est soulevée). C'est enfin le refus de la famille qui explique l'absence de relogement.

Dans le premier cas, le GIP HIS et ses partenaires ne sont pas en capacité de positionner une candidature, dans les deux autres, une proposition a été faite mais le relogement n'aboutit pas car l'un des acteurs en présence refuse la candidature ou la proposition.

Tableau 23: Raisons évoquées pour expliquer la « reprise du logement » par le CIL

Raisons reprises logement	2007	2008	2009	Bilan du protocole Action Logement (depuis le 01.06.2011 jusqu'en 12.2011)	Bilan du protocole Action Logement (depuis le 01.06.2011 jusqu'en 23.04.2013)
Logement plus disponible	25	77	48	26	98
Logement non positionnable (localisation, loyer...) dans les délais	7	54	111	65	429
Refus bailleur ou collecteur	31	70	56	58	300
Véto maire	4	3	1	0	0
Refus famille	30	51	67	45	215
Absence réactivité	3	8	5	3	25
Raison non identifiée	138	12	0	0	2
Proposition parallèle logement	0	0	0	1	4
	238	275	288	198	1073

Elaboration de l'auteur, 2012.

Sources : Rapports d'activité du GIP HIS.

Alors que le caractère inadapté de l'offre de logement social était déjà identifié comme un obstacle à la fluidité des parcours de l'hébergement vers le logement, les procédés adoptés par les pouvoirs publics, ne leur assurent pas que l'offre libérée corresponde aux demandes et besoins des personnes hébergées ciblées³⁸⁶.

Les données recueillies, avec tous les biais qu'elles comportent, illustrent une fluidité relative de l'hébergement vers le logement via les dispositifs pensés à cette fin. Si ces initiatives sont présentées comme une bouffée d'air frais, qui permet d'impulser une relative mobilité depuis l'hébergement

³⁸⁶ Face à la faiblesse des données existantes sur les caractéristiques des logements libérés et proposés, il ne nous est pas possible de mettre en perspective les caractéristiques des logements libérés par rapport aux demandes ni même d'interroger les propositions faites. Les pratiques de relogement visant à ajuster l'offre et les demandes nous donneront des éléments quant à la nature de ces décalages.

jusqu'au logement ordinaire ou adapté, elles sont également présentées comme étant précaires car consécutives à la réorganisation des priorités dans l'accès au parc social. La dépendance à l'offre libérée demeure importante. Le taux de mobilité dans le parc social est toujours très faible et ne garantit pas une manne d'opportunités très importante. Les acteurs du relogement demeurent fortement dépendants du nombre de logements libérés et des cibles à qui ils sont destinés. A cette dépendance au taux de vacance s'ajoute et persiste la dépendance aux caractéristiques de l'offre³⁸⁷. Ce qui n'est pas sans nous interroger sur les pratiques à l'œuvre dans un tel contexte et dans une telle procédure.

³⁸⁷ Seule une production massive de logements sociaux correspondant aux demandes sociales serait susceptible de lever cet obstacle de l'inadaptation de l'offre en termes de typologie ou de localisation ; une politique de solvabilisation plus importante permettrait, quant à elle, de lever le décalage entre les loyers et les ressources des demandeurs.

CONCLUSION

Nous avons débuté notre recherche dans un contexte où l'insertion était en panne. Cela se traduisait notamment par la faiblesse des perspectives de sorties de l'ASH vers un logement de droit commun et par la mise en difficulté de l'Etat pour honorer ses obligations de résultats en termes de droit au logement. Dans ce contexte, le gouvernement initie une « refondation » du système de l'hébergement et de l'accès au logement. Celle-ci est guidée par un souci de modernisation et s'appuie sur une approche promouvant le « logement d'abord ». Ce principe initie un profond virage dans l'assistance aux personnes sans logement et dans leur accès au logement, il annonce la sortie d'une logique de sas probatoire et l'accès au parc ordinaire sans condition. Le logement n'est, dès lors, plus présenté comme le support de l'insertion mais comme la condition même de celle-ci.

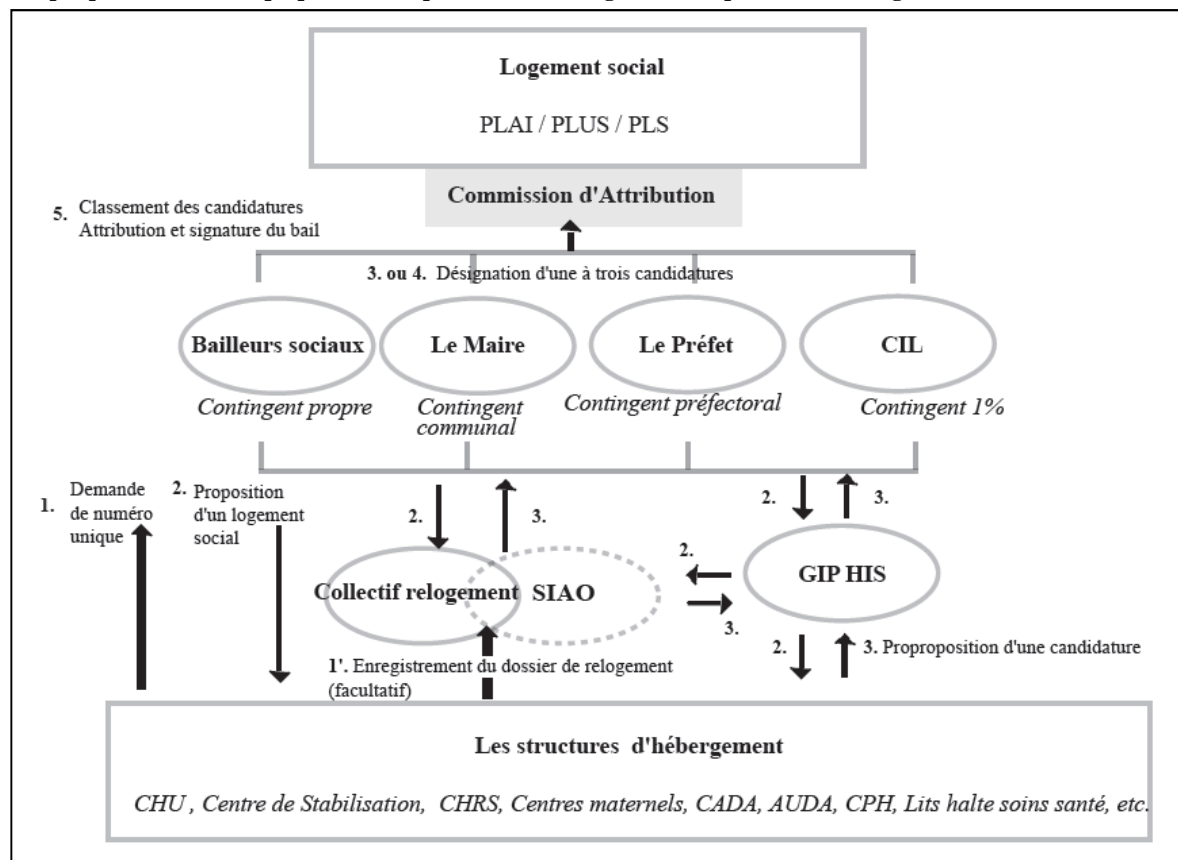
Dans cette stratégie, plusieurs mesures sont prises afin de fluidifier les sorties de l'hébergement et de favoriser l'accès au logement des personnes hébergées. En réponse aux obstacles identifiés, l'Etat impulse un effort de productions de logements sociaux, mobilise l'offre existante, se fixe des objectifs chiffrés en termes de relogement, cible des bénéficiaires parmi les prioritaires et finance des mesures d'accompagnement social.

Tableau 24: Obstacles identifiés et mesures prises par l'Etat

Obstacles	Mesures prises par l'Etat
Insuffisante offre	Production de logements sociaux, adaptés/ Mobilisation offre existante
Inadaptation offre	Production de logements sociaux, adaptés/ Mobilisation offre existante
Ressources du ménage	/
Composition familiale	/
Localisation offre	Mixité sociale
Procédure attribution	/
Insuffisance du contingent préfectoral	Mobilisation du contingent 1%
Insuffisante prise en compte du caractère prioritaire	Objectif chiffré en termes de relogement / ciblage des "prêts au logement"
Risque encourus en cas de relogement personnes hébergées	AVDL / GRL
Modalités d'accompagnement dans hébergement	/
Conditions physique d'hébergement	/
Différentes acceptions du caractère "prêt au logement"	/
Accompagnement dans la formulation des demandes	AVDL
Présentation des dossiers	/

Elaboration de l'auteur, 2013.

En plus des acteurs communément impliqués dans l'attribution des logements sociaux, l'Etat s'appuie sur des intermédiaires afin de s'assurer d'une mise en relation efficace entre l'offre et les candidatures ciblées. S'institue dès lors une procédure de relogement qui repose sur la coordination et réactivité de nombreux partenaires (le schéma qui suit tente d'illustrer la répartition des compétences entre partenaires).

Graphique 7: Acteurs impliqués dans la procédure de relogement des personnes hébergées³⁸⁸

Elaboration de l'auteur, 2012.

Note de lecture : 1. Emission et enregistrement de la demande, 2. Proposition de logement, 3. Soumission des candidatures, 3. (quand la procédure n'est pas médiatisée) et 4. (quand la procédure est médiatisée) Désignation des candidatures enfin 5. Passage en Commission d'attribution du logement.

Les SIAO sont indiqués dans un cercle en pointillé du fait qu'ils n'étaient pas encore opérationnels lors de notre observation de la procédure.

Les effets escomptés de cette procédure ne sont cependant pas à la hauteur de ses ambitions. Les acteurs impliqués apparaissent toujours aussi contraints par l'offre libérée, tant en nombre que d'un point de vue qualitatif et rien n'assure que cette offre soit effectivement proposée et attribuée à des personnes hébergées.

A cela s'ajoute le fait que les mesures prises en faveur de la fluidité des parcours de l'hébergement vers le logement ordinaire ne marquent finalement pas de franches ruptures d'avec celles préconisées jusqu'alors. Alors que cette procédure de relogement s'inscrit dans un des axes de l'approche promouvant le « logement d'abord » et un accès au logement sans condition, on en est encore très éloigné pour les personnes hébergées, ciblées selon leur caractère ou non de « prêtes au logement ».

³⁸⁸ Ce schéma montre que trois voies principales se dessinent pour favoriser l'accès au logement social des personnes hébergées. Les pratiques que nous analysons dans la deuxième partie renvoient indistinctement à chacune de ces trois voies mais prennent tout leur sens dans ce contexte de refondation et dans le système décrit dans ce chapitre.

CONCLUSION PREMIERE PARTIE

Le système de l'hébergement est constitué de divers acteurs, détenant des compétences distinctes, il est composé de multiples structures généralistes ou spécialisées qui se déclinent de l'urgence à l'insertion. Ce système est pensé pour allier mise à l'abri, réparation et mise en mouvement. Dans la continuité du modèle développé sous la forme des cités de transit ou de relogement, l'objectif est de combiner habitat temporaire et intervention sociale dans une perspective de parcours résidentiel ascendant. A la différence des cités de relogement, les structures d'hébergement n'ont pas – initialement – pour visée explicite le relogement des personnes accueillies mais leur ré-insertion sociale. C'est par leur accès aux droits, l'amélioration de leur situation économique, sociale, administrative que les personnes accueillies sont supposées sortir de l'assistance et accéder à un logement de droit commun. En ce sens, la vocation des structures d'hébergement se veut émancipatrice³⁸⁹. Mais ces structures sont rapidement confrontées à leurs propres limites dans un contexte d'insertion en panne et de difficultés à garantir le droit au logement. Leurs modalités de prise en charge et pratiques d'accompagnement sont même mises en cause.

C'est face à leur difficulté à mener à un logement que des structures associatives spécifiquement tournées vers le relogement se développent et qu'à la fin des années 2000 une procédure de relogement est impulsée à destination notamment des personnes hébergées. Cette procédure engage divers partenaires, fixe des objectifs chiffrés, cible des publics spécifiques, se déroule dans des temporalités contraintes et demeure, malgré la mobilisation de logements dans le droit commun, fortement dépendante de l'offre de logement accessible libéré. Les diverses initiatives prises pour lever les obstacles aux sorties de l'hébergement et à l'accès au logement social des personnes hébergées aboutissent à un ensemble organisé d'acteurs-partenaires qui se coordonnent en vue de garantir la fluidité de la chaîne, du relogement depuis l'hébergement jusqu'au logement social qu'il nous semble judicieux d'analyser en tant que système de relogement.

Dans ce système, les structures d'hébergement ne sont que peu mentionnées – si ce n'est dans leur rôle de pourvoyeuses de candidatures. A cela s'ajoute les nombreux obstacles recensés relevant *a priori* des modalités d'intervention dans l'hébergement et laissés sans réponse à l'issue des mesures adoptées par le gouvernement. L'objet de la deuxième partie sera, d'une part, d'interroger le rôle que jouent les structures d'hébergement dans ce système et, d'autre part, de saisir leurs pratiques pour mener les personnes hébergées à l'insertion ainsi que les bricolages opérés afin de lever les obstacles à leur relogement. L'enjeu est dès lors de comprendre comment s'articulent les procédures d'insertion et de relogement, quel est le rôle des structures d'hébergement dans ces procédures et comment, concrètement, elles interviennent auprès des personnes accueillies.

³⁸⁹ Rappelons que nous entendons par émancipation le processus d'affranchissement des personnes hébergées vis-à-vis de l'assistance. Soit leur indépendance vis-à-vis de celle-ci.

DEUXIEME PARTIE :

INSERTION ET RELOGEMENT EN PRATIQUES

DEUXIEME PARTIE : INSERTION ET RELOGEMENT EN PRATIQUES

Après avoir exposé et analysé dans les grandes lignes le système de l'hébergement, ainsi que les grandes orientations politiques adoptées à la fin des années 2000 pour garantir le droit au logement, notre analyse se porte dans cette deuxième partie, sur les pratiques d'accompagnement social dans une visée d'insertion et de relogement. Il s'agit ainsi d'opérer un deuxième niveau d'analyse, plus fin, de la structure dans laquelle les trajectoires des personnes enquêtées sont appelées à se dérouler.

L'objet de cette partie est d'abord d'analyser les modalités concrètes de prise en charge des personnes hébergées, c'est à dire les pratiques d'hébergement et d'accompagnement social, supposées les mener vers l'insertion et vers un logement de droit commun. Il est ensuite question de se pencher plus précisément sur les pratiques adoptées par les intervenants au sein structures d'hébergement (qui dépassent la seule équipe du centre) pour lever les obstacles identifiés à leur sortie de l'ASH (toujours dans le contexte pré-cité). Cela nous amène enfin à analyser la place et le rôle de l'hébergement dans la chaîne du relogement.

Cette partie est donc l'occasion d'analyser la façon dont la procédure d'insertion s'inscrit dans celle du relogement et comment le relogement est pensé et préparé dans la procédure d'insertion. En d'autres termes, comment les visées de chacune de ces procédures s'ajustent et à quelles pratiques elles aboutissent. L'objectif sous-jacent est toujours de saisir le plus finement possible le système dans lequel les personnes hébergées sont appelées à évoluer et auquel elles doivent s'ajuster. Pour ce faire nous nous appuyons sur les entretiens menés auprès des intervenants sociaux – hébergeurs et médiateurs – ainsi que sur les documents produits par leurs soins.

Pour plus d'intelligibilité dans notre analyse de pratiques d'insertion et de relogement, nous avons fait le choix d'isoler trois grandes missions. Celles-ci sont transversales à la prise en charge et peuvent reposer sur divers acteurs. Il s'agit de celle d'héberger au sens de mise à l'abri et d'intervention sociale dans une perspective globale d'insertion ; celle de « bricoler » au sens d'assurer la mise en relation de l'offre et de demande des personnes hébergées et enfin celle d'assurer et de garantir la pérennité du relogement. Ces deux dernières missions doivent être resituée dans une logique plus spécifique, celle de favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement social. A partir de ces trois grandes missions, nous nous sommes attachée à identifier les acteurs impliqués, leur rôle et leur façon de procéder au contact des personnes hébergées. Chacune d'entre elles fait l'objet d'un chapitre³⁹⁰.

³⁹⁰ Au vu des matériaux détenus, il ne nous a pas été possible de distinguer des divergences de pratiques selon la localisation et le type de structures d'hébergement considérées (taille de l'association, échelle de rayonnement, valeurs historiques, présence dans des instances de décision ou réflexion départementales ou nationales etc.), ni même selon les caractéristiques des intervenants sociaux (leur sexe, degré d'expérience, présence au sein d'instances regroupant les divers partenaires impliqués dans les relogements etc.). Cette limite s'explique par notre parti pris de questionner les trajectoires d'insertion et non pas les pratiques d'accompagnement pour elles mêmes, sinon comme un des niveaux de structuration de ces trajectoires.

CHAPITRE 3 :

HEBERGER DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION

CHAPITRE 3 : HEBERGER DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION

Nous l'avons précisé, l'aide sociale à l'hébergement est pensée pour apporter une réponse en urgence aux personnes qui se trouvent en grande détresse. Les structures qui retiennent notre attention proposent un abri auquel elles associent des mesures d'accompagnement dans une perspective de mener les personnes accueillies à l'insertion sociale.

L'objet de ce chapitre est de comprendre comment se traduit cet objectif dans les modalités de prises en charge et mesures d'intervention sociale (admission, formes d'hébergement, mesures d'accompagnement etc.) afin d'identifier la procédure dans laquelle les personnes hébergées sont appelées à s'inscrire dès lors qu'elles les intègrent.

Nous aborderons d'abord les pratiques d'admission au sein du secteur fermé et en interrogerons le caractère sélectif dans un contexte d'insuffisante offre et dans une logique d'efficacité maximale [section 1]. Nous préciserons ensuite les conditions à l'insertion en termes de pratiques, de modalités de prise en charge et d'attendus vis-à-vis des personnes hébergées [section 2].

Nous verrons que dès l'admission se pose la question de la sortie et de l'autonomie et que ce sont ces deux visées qui guident les modalités de prise en charge et les pratiques d'accompagnement social.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur les matériaux recueillis auprès des chefs de service et intervenants sociaux œuvrant au sein des structures d'insertion qui composent notre échantillon³⁹¹.

³⁹¹ Nous nous appuyons alors sur leurs propos mais également sur les projets d'établissement et rapports d'activités qu'ils ont produits.

SECTION 1. L'ACCES CONDITIONNEL A UNE STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION

Si l'accueil dans le secteur ouvert se veut inconditionnel, ce n'est pas le cas dans le secteur fermé. Les structures d'insertion se révèlent en effet beaucoup plus sélectives et l'attribution d'une place au sein d'un centre d'hébergement fortement doté en intervenants sociaux s'apparente à celle d'un bien rare [voir supra Marpsat, 1999]. Compte tenu de l'offre disponible et de la visée du système, l'objectif est que la prise en charge dans l'ASH soit la plus adaptée mais également la plus efficace. Les demandes d'hébergement sont dès lors examinées à l'aune des besoins, de l'urgence de la situation et du degré de « réinsérabilité » du demandeur (Marpsat, 1999 ; Soulié, 2000 ; Damon, 2002). Le degré de « réinsérabilité » est examiné à partir des caractéristique du requérant mais également de ses volontés d'être hébergé et de recouvrer son autonomie – conditions à part entière à l'admission.

Nous détaillerons ici les considérations qui entrent en compte lors de l'admission dans l'hébergement en nous appuyant sur les procédures qui sont à l'œuvre dans les structures au sein desquelles nous avons enquêté.

1. Une sélection par l'offre

L'effort initié dans les années 1990 et 2000 pour amortir les difficultés de logement et apporter des réponses aux personnes qui en étaient dépourvues, a abouti à l'augmentation du nombre de places et à la diversification des types de structures d'hébergement. Cet effort n'a cependant pas permis d'enrayer l'augmentation du nombre de demandes et le système est toujours en difficulté pour y répondre. Le décalage entre l'offre disponible et la demande à l'entrée de l'hébergement engendre un premier processus de sélection par le nombre et les caractéristiques des places libérées ou créées.

1. a. Effectifs

Le nombre de places d'hébergement a fortement cru. Entre 2003 et 2010, en Ile-de-France, la DRIHL note qu'à l'exception des places pour l'hébergement des demandeurs d'asile tous les effectifs franciliens ont augmenté.

Tableau 25: Evolution des places d'hébergement franciliennes entre 2003 et 2010

	Urgence	Stabilisation	Insertion	Demandeur d'asile
2003	6 739	/	5 357	10 131
2010	5 113	4 595	6 960	9 169

Source : DRIHL IdF/ SAHI - Enquête DGCS.

Malgré cette hausse, l'évolution de la demande n'a été absorbée qu'en partie. L'affinage des enquêtes statistiques explique en partie l'augmentation du nombre de personnes recensées comme étant sans

domicile sur ces dix dernières années mais celle-ci résulte surtout de l'accroissement du nombre de personnes concernées par l'absence de logement et qui font la demande d'une place en hébergement.

A titre d'exemple, le rapport d'activité 2010 de l'observatoire du Samu social de Paris indique qu'entre 2005 et 2010, le nombre de personnes ayant formulé une demande d'hébergement (auprès du samu social de Paris) pendant l'hiver a progressé de 24 %³⁹². Hausse que le système n'est pas parvenu à absorber. Le diagnostic de décembre 2008, mené conjointement par le chantier national prioritaire et par les DDASS franciliennes, rapporte que 45% des demandes d'hébergement en Ile-de-France ne sont pas satisfaites. Le plan régional d'accueil, d'hébergement et d'insertion (PRAHI) estime qu'en 2009 il manque 15 000 places dans la région³⁹³.

Les propos recueillis auprès des intervenants sociaux en structure d'insertion sont éloquent³⁹⁴ sur l'augmentation de la demande et leur incapacité à y répondre.

« Nous avons reçu environ 700 demandes écrites en 2010. Ces demandes sont en augmentation constante depuis 2004³⁹⁵. [...] Nous pouvons estimer le nombre de candidatures par téléphone, à une quinzaine par semaine, dont la plupart sont des candidatures spontanées. » (Rapport d'activité 2010, CHRS A1 p.14)

« On a deux collègues qui se réunissent deux fois par mois pour éplucher les demandes d'admission. Depuis deux ans, il y a une augmentation impressionnante du nombre de demandes, c'est plus de 500 pour l'année 2009 pour un nombre très restreint de places » (Mme D, Chargé de mission logement Association F)

Ils expliquent leur incapacité à y apporter des réponses par l'insuffisance du nombre de places mais également par la faible mobilité vers le logement.

« C'est toujours aléatoire, on sait que la demande est toujours plus importante que l'offre. Nous avons reçu 600 demandes en 2009 alors que nous n'avons attribué que dix logements. » (Mme D., Chargée de mission communication association C)

« On n'a pas un turn over aussi important pour satisfaire tout ce petit monde, loin de là. » (Mme R., Chef de service CHRS A3)

Pour la période plus récente, les rapports d'activité des SIAO franciliens confirment ce décalage entre l'offre et la demande. Le SIAO du Val d'Oise, par exemple, dans son rapport d'activité de l'année 2011, enregistre, sur le volet urgence, 1 182 demandes d'hébergement et seulement 364 attributions en structures d'urgence³⁹⁶. Sur le volet insertion, ce SIAO recense 1 102 demandes d'hébergement

³⁹² Durant l'hiver 2005-2006, 18 192 personnes ont fait une demande d'hébergement à Paris. Elles étaient 22 502 durant l'hiver 2009-2010.

³⁹³ Alors même que cette année là l'objectif de geler le nombre de places d'hébergement est fixé. Les besoins en hébergement devaient trouver une réponse dans la libération des places d'hébergement occupées par les personnes « relevant d'un logement » pour qui l'effort de fluidité est impulsé.

³⁹⁴ Avant la mise en œuvre des SIAO, les équipes des structures d'hébergement avaient en effet pour habitude de recevoir directement les demandes d'hébergement émises par des travailleurs sociaux ou directement par les requérants.

³⁹⁵ Le rapport d'activité précise que le CHRS a recueilli 600 demandes en 2009, 550 en 2008, 510 en 2007, 434 en 2006 et 457 en 2005.

³⁹⁶ Il précise que 67 propositions ont été refusées par les demandeurs.

d'insertion en 2011 pour 322 attributions³⁹⁷. En septembre 2012, le SIAO d'insertion parisien fait état des 9 597 personnes enregistrées en attente pour un stock total de 1 098 places d'hébergement et 517 places en logement adapté, ou en Solibail³⁹⁸.

Le nombre de places d'hébergement disponibles apparaît comme un premier filtre à l'admission dans une structure d'insertion. C'est ensuite par les modalités de prise en charge au sein des structures d'hébergement que la sélection s'opère. Les caractéristiques des requérants peuvent alors favoriser ou à l'inverse faire obstacle à leur admission. Celles-ci sont examinées, d'une part, pour déterminer leurs besoins, leur degré de réinsérabilité et volonté de s'insérer. Cet examen permet, d'autre part, à l'équipe de la structure de s'assurer qu'elle dispose des moyens pour leur proposer une réponse adaptée.

1. b. Une sélection par les modalités de prise en charge

La procédure d'admission au sein des structures d'insertion relève de l'équipe du centre et du chef de service. Depuis 2001 (décret du 3 juillet 2001), ce n'est plus le Préfet qui prononce l'admission mais le responsable du CHRS. Ce dernier prend en effet la décision d'accueillir, à sa demande, une personne ou une famille. Il la transmet au Préfet accompagnée de la demande d'admission à l'ASH signée par la personne elle-même. Le Préfet prononce alors l'octroi de l'aide et acte ainsi le coût et la prise en charge.

Dans l'association C, qui gère des logements d'insertion, des réservataires entrent en ligne de compte et une commission est organisée afin de déterminer à qui est attribué le logement. Les considérations demeurent néanmoins les mêmes dans l'examen des candidatures.

Le processus d'admission dans le champ de l'insertion se déroule en plusieurs étapes et remplit diverses fonctions dont celle de s'assurer que l'équipe puisse, dans les conditions d'accueil qu'elle propose, apporter une réponse adaptée au requérant. Cette précaution se traduit souvent par la confrontation des caractéristiques du demandeur aux modalités de prise en charge (projet d'établissement et formes d'hébergement) ainsi qu'à celles des personnes déjà accueillies.

Si la personne ou famille a été orientée vers cette structure et que l'équipe décide d'enclencher une procédure d'admission, c'est qu'*a priori* son profil correspond au projet d'établissement (il s'agit du public ciblé, elles disposent des moyens d'honorer la redevance, etc.). S'en suivent des considérations plus fines notamment en termes d'adéquation entre le profil des requérants et la forme de prise en

³⁹⁷ Il relève les 466 refus de proposition d'hébergement d'insertion (sources Rapport d'activité SIAO 95, 2011).

³⁹⁸ Il pointe que depuis l'ouverture du SIAO, 614 personnes ont été admises dans l'hébergement, 216 dans un logement adapté et 402 dans le dispositif Solibail soit 1 232 admissions.

charge proposée par la structure. Le rapport d'activité de l'année 2009 du CHRS I précisait que la forme des hébergements mis à disposition influençait l'examen de la candidature et de fait les attendus vis-à-vis de la personne accueillie. Dans les structures d'insertion rencontrées, les caractéristiques des personnes orientées vers un logement individuel sont examinées et une attention toute particulière est portée à leur autonomie et leur capacité d'habiter ce logement sans être fortement accompagnées³⁹⁹.

« C'est pas du tout la même démarche ou le même projet d'établissement que d'accueillir dans du diffus ou du collectif. Ça veut dire que c'est des familles qui peuvent vivre seules dans un logement, s'occuper de leur logement, vivre au quotidien dans leur logement, ça veut dire au niveau de l'équipe que c'est pas un service 24 sur 24. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Les attendus sont différents lorsqu'il s'agit de structures d'hébergement collectives. Les espaces de restauration, d'aisance, de loisirs sont souvent collectifs et des membres du personnel sont toujours présents. Dans ces centres, si l'autonomie n'est pas au cœur de l'examen des candidatures, une attention particulière est portée aux caractéristiques des personnes déjà hébergées et cela, par souci de préserver « l'équilibre des problématiques » représentées au sein du CHRS. Tous nos interlocuteurs disent être attentifs à ce qu'aucune problématique ou âge ou nationalité ne prévale sur les autres (Pelège, 2004). En agissant de la sorte il s'agit, selon eux, d'une part de préserver la cohésion et l'équilibre du groupe de personnes hébergées et ainsi d'éviter qu'un groupe « impose sa loi » (Soulié, 1997) et d'autre part de garantir la présence d'individus moteurs en termes d'insertion.

« Voilà après, on a la volonté de recevoir des gens effectivement avec des niveaux de difficultés différents et puis des âges. [...] Donc l'idée c'est quand même de recevoir un public plus mélangé. [...] Ce qu'on appelle l'équilibre, c'est quand même nécessaire pour des structures comme les nôtres. Pour tous les CHRS en général, c'est des choses qui s'entendent. » (Mme R., Chef de service, CHRS A3)

« On cherche volontairement un équilibre entre les populations, ça passe par un équilibre des âges, des origines, des problématiques... On saupoudre un peu les problématiques. » (M.P, Chef de service, CHRS A1)

« Il faut que l'on mixe en fait. Il faut que l'on en prenne qui soient dans le boulot, qui vont pouvoir servir de repères aux autres qui n'y sont pas. Vous voyez c'est ça la richesse ! C'est un équilibre et surtout une mixité dans le public. » (Mme I., Directrice, CHRS B)

³⁹⁹ Nous reviendrons plus en détail sur les liens entre caractéristiques des personnes prises en charge, degré d'autonomie et forme de prise en charge dans la partie suivante lorsque nous analyserons les parcours au sein de l'hébergement et notamment le passage d'une prise en charge en structure collective à une prise en charge au sein de logement éclaté, en colocation ou non.

Tableau 26: Modalités de prise en charge au sein des structures de l'échantillon

Nom	Statut	Public accueilli	Effectifs	Forme de l'accueil ⁴⁰⁰	Services	Contribution	Acc. Social
A1	CHRS	Homme isolé	40 places	Collectif et logements éclatés	Cuisine collective/ salle de télévision, billard, point internet	15% des ressources	Global
B	CHRS	Isolé et Famille/mixte	100 places	Collectif et logements éclatés	Repas	30% ressources max 180Euros	Global
C	Logement d'insertion	Isolés et famille/ mixte	175 logements	Logements éclatés	Accompagnement bénévole et participation aux réunions de quartier	/	accompagne ment dans le logement
A 2.	CHRS	Famille	53 places	Logements éclatés	Ordinateurs	10% des ressources	Global
D	CHRS	Femmes en souffrance psy	106 places	Collectif	tous les repas	30% de leurs ressources	Global
A 3.	CHRS	Isolés/ mixte	28 places	Collectif et logements éclatés	Creartis, cyberspace	15% des ressources	Global
A 4.	CHRS	Isolés /mixte	22 logements éclatés	Logements éclatés		15% des ressources	Global
I.	CHRS	Familles	45places	Logements éclatés	Soutien parentalité, soutien psychologique	/	Global

Elaboration de l'auteur, 2011.

Enfin, la procédure d'admission permet de déterminer si les personnes, bien qu'elles soient ré-insérables, ont tout de même besoin d'un accompagnement social. La mission des structures est certes la mise à l'abri des personnes en difficulté mais également de les mener à l'autonomie et de favoriser leur insertion sociale. Leur passage par l'hébergement doit être motivé et justifier la dispense de mesures d'accompagnement social.

« Si c'est quelqu'un qui a donné toutes les preuves qu'il était totalement autonome dans un logement, il n'est pas prioritaire pour nous parce que cette personne a besoin d'un vrai logement durable, tout de suite et donc tout l'accompagnement que l'on va mettre en place est complètement inutile. Donc on privilégie des personnes qui ont besoin de soutien que l'on va en plus leur apporter. Et comment est ce que vous mesurez ce besoin ? [rires] Là c'est toute la difficulté. C'est-à-dire qu'en général ce besoin en accompagnement il se mesure au nombre de difficultés accumulées par ailleurs. C'est-à-dire qu'une personne qui déjà n'est pas dans du logement, et ne l'a pas été depuis longtemps, on se dira qu'elle a plus besoin d'accompagnement. Donc quelqu'un qui est à la rue c'est pas la majorité des locataires mais il y en a quand même. [...] Souvent ils sont passés après par des foyers des choses comme ça avant d'arriver chez nous mais ce sont des gens qui n'ont pas pris en charge un logement depuis très longtemps. On peut imaginer qu'ils vont avoir besoin d'aide. Des gens qui sont arrivés en France récemment et qui ont été ballotté de famille, amis en hôtel etc. on imagine qu'eux aussi ils vont avoir besoin d'un petit temps d'accompagnement pour prendre en charge tout ce que ça représente d'être locataire. Et puis ensuite il y a des familles, des personnes qui cumulent un certain nombre de difficultés sociales ou professionnelles etc. qui laissent présager d'un besoin de soutien pour faire face à cet objet qu'est le logement et les responsabilités qu'il implique⁴⁰¹. » (Mme D, Chargée de mission communication, Association C)

D'après les pratiques recueillies, l'admission dans l'hébergement d'insertion s'effectue à partir de l'examen des profils et dans leur confrontation avec les modalités de réponses que la structure

⁴⁰⁰ Du fait de la forme prise par l'hébergement, les personnes peuvent y demeurer dans l'hébergement toute la journée. Aucune contrainte horaire n'est recensée.

⁴⁰¹ Rappelons que l'association C propose des logements d'insertion et oriente son intervention sociale plus directement sur le logement. Pour ce qui est du volet insertion professionnelle, accès aux soins etc. elle oriente les personnes prises en charge vers ses partenaires locaux.

d'hébergement propose. Leur besoin en hébergement s'estime également par le récit que les personnes sont appelées à faire de leurs difficultés. En outre, ce récit « biographique » (Duvoux, 2009) ou « civil » (Astier, 1998) permet également à l'équipe de la structure, d'évaluer leur souhait d'être hébergé et leur adhésion au projet d'insertion. Cet examen est une considération à part entière dans la procédure de sélection et d'admission dans l'ASH⁴⁰².

2. Une procédure d'admission qui engage aussi le requérant

Si la procédure d'admission telle que nous l'avons présentée jusqu'à présent peut sembler dépasser le demandeur, elle l'implique aussi et fortement. Rappelons que l'aide sociale à l'hébergement n'est accordée qu'à la demande du requérant. Elle doit avoir été sollicitée et expressément demandée par l'individu ou la famille en détresse. Pour intégrer une structure d'insertion, les demandeurs doivent par ailleurs faire la démonstration de leurs besoins et enfin accepter d'être hébergé, c'est-à-dire de bénéficier de l'aide sociale et ce qu'elle implique notamment en termes de procédure d'insertion.

2. a. Démontrer son besoin et souhait d'être hébergé

La demande d'hébergement est à l'origine de l'orientation dans l'ASH, elle est ensuite testée durant les entretiens d'admission. Dans les centres où nous avons enquêté, une fois la candidature retenue, la personne ou famille est invitée à venir s'entretenir avec un ou plusieurs membres de l'équipe d'intervenants sociaux. La décision est en effet prise collégialement⁴⁰³ après que chacun ait pu apprécier les besoins et difficultés rencontrés par les demandeurs et leur volonté d'être hébergés et de se ré-insérer.

La demande et le souhait des postulants d'être hébergés apparaissent en effet souvent comme une variable déterminante dans l'examen du dossier (Pichon, 1995 ; Soulié, 1997, Pelège, 2004 ; Michalot, 2010). Ils illustreraient la volonté du requérant de « s'en sortir » et apporteraient une garantie aux intervenants sociaux qu'une intervention sociale est possible (Pichon, 1995).

« La demande d'admission on va l'examiner aussi, plutôt en fonction de,... C'est pas vraiment leur motivation,... Enfin c'est en partie ça aussi. C'est quand même déjà le projet qui est exprimé dans la demande et ce qui a déjà été entrepris pour arriver à l'emploi. »
(Mme S., Chef de Service, CHRS A2)

⁴⁰² Cette procédure d'admission ressemble en de nombreux points à celle d'attribution d'un logement social. Le souci de préserver la mixité sociale, de garantir que la personne ciblée répond bien aux critères d'attribution, l'évaluation du degré d'autonomie sont autant d'éléments qui entrent en compte au moment de l'admission dans la structure d'hébergement et au moment de l'attribution d'un logement social.

⁴⁰³ Les équipes d'accompagnants sociaux sont très diversifiées, on trouve des travailleurs sociaux, des éducateurs spécialisés, des conseillères en économie sociale et familiale, des psychologues ou psychiatres, dans certains cas des infirmiers et plus ponctuellement des nutritionnistes etc.

Durant les entretiens préalables à leur admission, les personnes sont appelées à mettre leurs difficultés en récit. Ce qui permet, d'abord, d'interroger leurs besoins et les capacités de l'équipe et de la structure à y répondre. Vincent De Gaulejac et Isabelle Taboada Leonetti relèvent ce procédé qu'ils qualifient « d'insertion paradoxale ». Le paradoxe tenant au fait que l'individu en difficulté soit obligé de « *faire preuve de son dénuement pour bénéficier de l'aide et ensuite prouver sa capacité à devenir autonome, à agir* » (De Gaulejac, Taboada-Leonetti, 1994 p.242). La mise en récit, offre également la possibilité aux intervenants sociaux d'évaluer la bonne volonté du demandeur à s'engager dans une démarche d'insertion (Pichon, 1995 ; Astier, 1998 ; Duvoux, 2009). L'intimité est ainsi mobilisée pour pouvoir bénéficier du droit à l'insertion.

C'est à partir de cette mise en récit et de la démonstration des besoins que le demandeur démontre son engagement dans les démarches d'insertion. C'est également à partir de celle-ci que la prise en charge est contractualisée. Le récit de leurs difficultés agit alors comme un support à l'intervention sociale et notamment à la rédaction du contrat d'insertion qui clôt d'ailleurs la procédure d'admission.

2. b. La contractualisation de la prise en charge

Une fois que la personne a fait la preuve de ses besoins et souhaits d'être prise en charge dans l'hébergement, elle est ensuite amenée à accepter les conditions d'accueil et d'accompagnement social – soit les termes de la prise en charge. C'est cette étape qui scelle l'admission. La contractualisation repose alors concrètement sur la signature du règlement « intérieur » ou de « fonctionnement » de la structure et du contrat qualifié « de séjour » ou « d'insertion ».

- Accepter les formes de prise en charge

Les entretiens d'admission permettent également aux intervenants sociaux de présenter les modalités de fonctionnement de la structure afin que la personne ou la famille les accepte et s'engage dans la procédure en connaissance de cause.

Composition de l'équipe, forme physique de l'accueil, participation financière, activités proposées, objectif de la prise en charge, modalités d'intervention sociale, sont autant d'éléments qui sont présentés et expliqués afin que les candidats aient conscience de ce que l'ASH implique notamment en termes d'accompagnement social et de démarches à mettre en œuvre.

« Dès lors qu'une candidature est retenue, un entretien de pré-admission est réalisé par le chef de service [...] . Cet entretien est l'occasion de présenter le fonctionnement du CHRS et de faire le point avec la personne ou la famille sur sa situation sociale. A l'issue de ce premier entretien, la personne ou la famille est reçue une deuxième fois par le chef de service et un

*travailleur social référent*⁴⁰⁴ qui assurera l'accompagnement social.» (Rapport d'activité 2009, CHRS I p.14)

«L'objectif de ce premier entretien est de faire connaissance réciproquement. La personne évoque ses difficultés et ce qu'elle attend de son séjour et de l'équipe éducative. Les professionnels présentent l'équipe éducative, les actions collectives [...]. Ils expliquent aussi la façon dont fonctionne le CHRS [...]. Le deuxième entretien [...] s'effectue avec le travailleur social référent et le chef de service. Il a lieu après quelques jours de réflexion des deux parties. Le chef de service fait la synthèse du premier entretien, afin de ne pas faire répéter la personne. Puis nous échangeons sur les perspectives de travail que l'on va suivre avec la personne dans le cadre de son projet personnalisé, en tenant compte du contexte et en accord des deux parties. Le règlement est également rappelé. Un rendez-vous est fixé pour l'accueil de la personne au sein de la structure.» (Projet établissement 2009, CHRS A3)

L'acceptation des termes de la prise en charge est présentée comme une condition à part entière à l'admission au sein de l'hébergement. En signant le règlement intérieur, l'individu acte qu'il a bien pris conscience de ses droits et de ses devoirs durant la prise en charge ainsi que les facteurs susceptibles de la remettre en cause. Pour Pascale Pichon, cette acceptation est la variable la plus déterminante dans l'admission. *« On conçoit sans difficulté que ce travail de sélection écarte ceux qui sont déjà les plus éloignés des prises en charge assistancielle, qui les refusent ou les ignorent. Il écarte aussi tous ceux qui ne sont pas prêts à se voir ponctionner une part de leurs revenus. »* (Pichon, 2007 p.189-190).

- Elaborer un projet d'insertion

Les récits biographiques constituent la « matière première du droit à l'insertion » (Duvoux, 2009), c'est à dire le support à partir du quel le projet d'insertion est établi. L'équipe éducative identifie alors les points – considérés comme – problématiques sur lesquels il convient d'intervenir et les nœuds à délier. La famille, quant à elle, a la possibilité de se prononcer sur ses projets, ses aspirations.

C'est autour de l'objectif d'insertion, des difficultés rencontrées, des aspirations de la personne ou famille, dans le contexte donné, que s'élabore le projet d'insertion et au fil du parcours qu'il se redessine⁴⁰⁵.

« Le projet personnalisé est défini avec la personne. Il fait l'objet d'un contrat de séjour signé par le résident, le référent et la direction. [...] Cette contractualisation permet de promouvoir l'autonomie, la citoyenneté, la protection des personnes et prévenir les exclusions ou en corriger les effets.» (Projet établissement, CHRS A2)

⁴⁰⁴ Le référent social est un intervenant choisi dans l'équipe de la structure pour effectuer le suivi personnalisé d'un hébergé lorsqu'il s'agit d'une prise en charge à long terme. Il est son interlocuteur privilégié, son intermédiaire avec l'ensemble des partenaires sociaux (Rullac, 2010).

⁴⁰⁵ Dans le cadre d'une procédure d'insertion, un projet se définit en effet comme un pronostic porté sur un futur envisagé et les moyens prescrits pour atteindre cet objectif (Rullac, 2010). *« Le projet en travail social n'est pas une route pré-établie à l'avance, mais un chemin parcouru au côté de l'usager en fonction de son désir, de ses potentialités, des aléas de l'environnement. [...] La difficulté méthodologique est donc de négocier un chemin réaliste, sans toutefois fermer totalement la porte aux illusions qui parfois se réalisent. »* (Rullac, 2010 p.281-282). Nous verrons que l'enjeu du réalisme est central tout au long de la procédure d'insertion notamment autour de l'accès au logement social.

«Enfin l'admission au sein du CHRS I nécessite l'implication des personnes accueillies dans une démarche d'insertion au sens large. [...] Lors de l'admission, le contrat d'accompagnement social est construit autour des attentes de la personne ou de la famille » (Rapport d'Activité 2009, CHRS I p.14-15)

« Vous venez d'être accueillis dans une de nos structures d'hébergement, un long travail de partenariat va alors se mettre en place entre vous et l'équipe de salariés en qui j'ai toute confiance pour être à votre écoute et vous conseiller dans vos démarches. [...] Exprimez vos envies, vos rêves, lors de vos entretiens avec les référents, lors des conseils de maison chaque semaine avec les maîtres de maison, mais aussi en rencontrant votre délégué des résidents. Notre but à tous est votre autonomie, votre insertion professionnelle et votre relogement. Votre temps d'hébergement dans notre association ne sera pas de tout repos car chaque jour vous devrez faire preuve d'énergie pour gravir les marches jusqu'à la réalisation de votre projet. Nous resterons chacun motivé et devons nous soutenir. » (Livret d'accueil de l'association F, 2010)

Aussi, dès l'admission, le requérant, en plus d'être sommé de mettre en récit ses difficultés, est appelé à élaborer un « projet d'insertion ». Les axes identifiés sont répertoriés dans le « contrat d'insertion » et se traduisent en autant d'objectifs à atteindre pour remédier aux difficultés rencontrées. Ce contrat sert ainsi « *de repère pour la personne en difficulté et donne un sens à sa présence dans le centre* » (FNARS, 2004 p.138). D'une part, les intervenants sociaux s'engagent à accompagner les personnes dans cette voie là, d'autre part, les personnes hébergées s'engagent à initier des démarches en ce sens. Les termes du contrat sont adaptés aux « possibilités de l'utilisateur » et aux difficultés qu'il rencontre mais sont aussi réajustées au fil du temps⁴⁰⁶. « *Le contrat en CHRS est, dans son contenu, du même ordre que le contrat d'insertion dans le cadre du RMI. Dans tous les cas, il ne doit être demandé que des choses dont l'équipe estime capable l'utilisateur, quitte à renouveler le contrat plus souvent en fonction des résultats obtenus. Il est aussi très important que l'établissement mentionne dans le contrat ses propres engagements, notamment à travers la mise à disposition de professionnels (psychologues, assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale, etc.) et de moyens (atelier de recherche d'emploi ou de logement, documentation, fichiers d'adresses, etc.)* » (FNARS, 2004 p.138-139). Ce contrat n'a pas valeur juridique⁴⁰⁷ mais est pensé comme un outil pédagogique supposé donner du sens à la prise en charge.

L'objectif de ce contrat est également de consacrer la modification des relations entre les hébergés et les intervenants sociaux. Ce contrat implique en effet une relation d'égalité et de réciprocité entre les signataires dans le respect de droits et devoirs de chacun et produirait la symétrie requise à une procédure d'insertion (Duvoux, 2009). Or la nature même du contrat peut être interrogée dans la mesure où sa rédaction ne résulte pas de la rencontre de volontés libres. Tout comme le bénéficiaire,

⁴⁰⁶ Il s'agit d'une logique d'individualisation de la prise en charge et d'un ajustement au cas par cas au fil du temps [nous développerons ce point dans la prochaine section].

⁴⁰⁷ On évoque aussi et de façon parfois indéterminée, « les projets personnalisés », « les contrats de séjours », « les contrats d'accompagnement personnalisé », « les contrats de réinsertion » etc.

du RMI, la personne hébergée, pour bénéficier de l'assistance doit se plier à cette condition qu'est l'élaboration et ensuite l'adhésion à ce contrat⁴⁰⁸.

Les injonctions à la mise en récit de leurs difficultés et à la démonstration de leur engagement dans la procédure d'insertion, ne conditionnent pas seulement leur admission. On les retrouve en effet tout au long de la prise en charge. Elles constituent alors une condition à part entière de la procédure d'insertion.

⁴⁰⁸ Sans nier les paradoxes et les contraintes à l'œuvre dans cette contractualisation, Nicolas Duvoux estime qu'elle ne doit pas pour autant être perçue comme un acte de pure coercition. Il rappelle en effet que les bénéficiaires du RMI développent des pratiques « *d'aménagement de la contrainte bureaucratique et des savoir-faire à l'égard des institutions* » (Duvoux, 2010 citant Siblot, 2005 p.77). Il observe que les allocataires du RMI en répondant à la demande d'information, s'inscrivent dans une règle de transparence asymétrique leur permettant d'instrumentaliser le récit de leur parcours et de leur situation actuelle afin d'orienter « *la relation dans le sens qui leur soit le plus bénéfique* » (Duvoux, 2009 p.160). Certains adopteront une stratégie de conformité, ils intérioriseront l'injonction à l'autonomie et éviteront ainsi d'entrer dans un jeu de confession, d'autres adopteront une stratégie de victimisation mettant en évidence le fait que les causes de leur situation leur sont extérieures. Nous reviendrons longuement, dans la troisième partie, sur les attitudes adoptées par les personnes hébergées face à l'injonction biographique qui leur est faite et aux conditions posées à leur prise en charge et sur leurs expériences.

SECTION 2 : LES CONDITIONS DE L'INSERTION

Les structures d'insertion ont pour mission l'accueil provisoire des personnes prises en charge. Ce passage est supposé leur permettre d'impulser les démarches requises pour accéder à une position considérée comme étant insérée.

« L'admission dans la structure est faite pour une durée déterminée [...] . L'objectif est que la personne ou la famille accède le plus rapidement possible à une insertion durable en milieu ordinaire ou adapté (logement, emploi...) . » (FNARS, 2004 p.3-4)

L'objectif est qu'au cours de cette prise en charge la personne hébergée règle ce qui fait obstacle à son insertion et qu'elle puisse accéder à un logement de droit commun. C'est en effet l'accès à l'insertion qui est supposé rendre possible la sortie de l'hébergement et le passage vers le droit commun.

Cette insertion semble conditionnée à la stabilisation et à la sécurisation des personnes hébergées, à une individualisation de la prise en charge c'est-à-dire par un accompagnement social ajusté au cas par cas, qui engage l'hébergé et, enfin, à la tenue des objectifs fixés dans leur projet d'insertion.

1. Stabiliser pour insérer

Bien que la prise en charge se veuille provisoire, la stabilisation et la sécurisation des personnes sans logement sont présentées comme des conditions requises à leur insertion sociale. L'abri mis à disposition doit permettre à la personne accueillie de « se poser », de « déposer ses bagages » et ainsi de se stabiliser avant d'initier des démarches en vue de recouvrer une position insérée.

L'un des principaux éléments qui distinguent les structures d'hébergement est celui des temporalités de prise en charge. Malgré l'application du principe de stabilisation⁴⁰⁹ et de non remise à la rue, l'hébergement d'urgence est caractérisé par des temporalités de prise en charge plus courtes et par la mission de réorienter vers des structures plus adaptées aux personnes ou familles hébergées. Il n'est donc pas pensé comme étant un lieu où les bénéficiaires sont appelés à se stabiliser mais, et encore plus que pour les autres structures d'hébergement, comme un tremplin. A l'inverse, les structures d'insertion proposent des durées de prise en charge plus longues, six mois, renouvelables tant que la personne en a besoin, ou tant qu'elle ne se voit pas proposer de solutions adaptées à sa situation. Du fait de cette principale distinction, c'est souvent l'entrée dans l'hébergement d'insertion qui rend possible la stabilisation. L'assurance de savoir où dormir au moins pour les six prochains mois permet

⁴⁰⁹ Il convient de ne pas confondre le principe de stabilisation avec les centres d'hébergement de stabilisation, créés en 2007 et dont la vocation est d'accueillir le même public que dans les CHU, mais plus précisément celles qui ont un long passé dans le dispositif d'hébergement ou à la rue.

à l'individu de sortir d'une logique de vivre au « jour le jour » pour « *se retrouver et avancer* » (Mme I. directrice CHRS B).

« C'est des familles qui ont toutes en commun d'avoir un parcours extrêmement difficile [...] et d'être extrêmement fatiguées. [...] Donc on va voir que dans les premiers temps, dans les premiers mois après l'admission, souvent, tout ça, ça s'écroule. Parce que ce que propose le CHRS c'est quand même la sécurité. C'est la sécurité qui permet déjà de se poser, de se reposer aussi, et c'est cette sécurité qui va permettre aussi, souvent de lâcher ce qui a été tenu difficilement pendant ces temps difficiles avant l'hébergement. Et on signifie aussi aux personnes que le passage en CHRS est fait pour ça. C'est aussi fait pour construire. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

« Premièrement pour ne plus être en quête d'un hébergement au quotidien pour être dans un endroit sécurisé et pour ne plus mettre son énergie dans cette quête là. D'être dans un logement adapté à une vie familiale, parce que vivre dans une chambre d'hôtel ou vivre dans un squat avec des enfants qui n'ont connu que ça... Donc j'ai envie de dire, retrouver des conditions favorables, à la scolarité des enfants, à une vie familiale, à ne plus mettre toute cette énergie dans la survie, et ça c'est quelque chose qui peut être long à abandonner, de plus être dans cette insécurité permanente parce que plus ça a duré plus c'est difficile à quitter. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Dans une perspective d'insertion, la stabilisation et les sentiments de sécurité et de confiance qui y sont associés sont présentés comme une condition de l'insertion.

Tout l'enjeu est que cette stabilisation ne fasse pas pour autant obstacle à la sortie du dispositif. L'équilibre est difficile à trouver entre d'une part favoriser l'intimité, l'indépendance, la sécurité du ménage, son intégration dans l'hébergement et dans le quartier et d'autre part, s'assurer de la dynamique de sortie vers un logement ou un habitat plus autonome. Les accompagnants sociaux font en sorte que les personnes se sentent bien dans le quartier mais veillent néanmoins à ce qu'elles ne s'installent pas trop.

« Le problème que l'on a aussi c'est que dans le CHRS c'est de l'hébergement en individuel et que les personnes sont pas censées s'installer parce que c'est temporaire, mais s'installent, s'y sentent bien et heureusement. Je veux dire dans les textes c'est aussi se trouver dans un chez soi. [...] Dans le CHRS la vie continue et moi je pense que l'on doit continuer à vivre. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

« Donc nous ce qu'on explique aux gens c'est que c'est du provisoire. Les gens sont là, un an, un an et demi et du coup pour eux, ils sont chez eux. Sauf que non c'est pas chez eux. C'est là la difficulté et le travail qu'il faut répéter, en venant faire l'état des lieux intermédiaire, voilà, c'est une façon de dire aux gens, c'est pas chez vous mais tout en faisant en sorte qu'ils s'y sentent bien quand même. On va pas non plus rendre leur vie impossible pour qu'ils partent mais on va faire en sorte que le jour où ils partent ce soit le moins difficile possible. [...] Dans les appartements relais ils disposent des meubles de base, ils ajoutent canapé, télé, mais pas de gros meubles ! Parce que c'est plus difficile pour le relogement. Il ne fait pas que cela devienne leur cocon parce que là, pour le coup, c'est plus difficile. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

« Il y a une tension au sein de l'association parce que l'on fait tout pour favoriser, pour construire autour du locataire un tissu social local et ensuite le locataire peut être relogé à l'autre bout de Paris ou en banlieue. Mais tout l'enjeu c'est que ce tissu ne soit pas un cocon protecteur mais quelque chose qui ouvre. Qu'il soit en confiance et qu'il puisse recréer quelque chose ailleurs. » (Mme D., Chargée de mission animation et communication, Association C)

« On va avoir du mal à les faire partir. C'est pour cela que l'on est très rigoureux sur les visites à domicile, sur le contrat de séjour, sur cette histoire de domiciliation, sur l'histoire que c'est du meublé, on ne ramène pas de meubles. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

Afin d'en garantir le caractère transitoire de l'hébergement certains détails sont présentés comme revêtant toute leur importance. Les citations pointent en effet l'impossibilité de meubler et les visites fréquentes à l'hébergement mis à disposition. Il arrive également que l'adresse de domiciliation soit maintenue au centre collectif ou au siège de l'association, que les noms des hébergés ne soient pas renseignés sur l'interphone⁴¹⁰. Il leur est par ailleurs systématiquement interdit d'héberger des proches. Tous ces détails sont pensés afin que l'hébergement ne devienne pas « un cocon », présenté ici comme enfermant et qui rendrait plus difficile la sortie, mais demeure un habitat de passage⁴¹¹.

2. Accompagner au cas par cas

Toujours dans une perspective d'insertion, les intervenants sociaux s'attachent à accompagner⁴¹² les personnes hébergées. Tous nos interlocuteurs mettent en avant leur posture d'accompagnant qui implique de ne pas faire « à la place de » ou « pour elles » mais de les guider et conseiller dans leurs démarches. Il n'est dès lors pas question de prescrire le destin de l'usager mais de travailler avec lui à son insertion. Les intervenants sociaux sont appelés à quitter une position qui serait surplombante pour rendre l'hébergé acteur de la définition et construction de son parcours et par conséquent de son accès à l'autonomie.

Dans les structures d'hébergement de notre échantillon, le paradigme de l'accompagnement social se traduit par une individualisation de la prise en charge et par une responsabilisation des personnes assistées dans les démarches impulsées en faveur de leur insertion sociale.

⁴¹⁰ C'est alors soit le nom de l'association, soit un numéro ou nom de fleur qui est indiqué.

⁴¹¹ Nous verrons dans la partie suivante que ces détails remplissent bien leur rôle et qu'ils sont souvent pointés par les personnes hébergées comme contraignants et comme les empêchant de vraiment se « sentir chez elles ».

⁴¹² « Le verbe « accompagner » signifie depuis le XII^e siècle « prendre pour compagnon » puis « l'action de se joindre à quelqu'un, notamment pour faire un déplacement en commun ». Le dérivé « accompagnement » fut, au XIII^e siècle un terme féodal désignant un « contrat d'association ». Il donna quelques siècles plus tard le mot « accompagne ou guide d'un groupe ». Nous voyons donc deux figures possibles dans l'action d'accompagner : celle du compagnon et celle de l'accompagnateur » (Pelège, 2004 p.40).

2. a. Responsabilisation des assistés

Dans la même logique que celle qui prévalait à l'admission, les personnes sont appelées tout au long de leur prise en charge à être actrices de leur insertion.

Les intervenants rencontrés mettent tous l'accent sur l'importance de leur participation afin que l'accompagnement social ait les effets escomptés en termes d'accès à l'autonomie.

« A leur admission, on décrète que le locataire est membre de l'association, c'est très symbolique ça ne change rien à l'affaire si on en reste là mais l'idée qu'il y a derrière c'est que quelqu'un pour se reconstruire il n'a pas seulement besoin d'assistance mais il a aussi besoin d'être valorisé dans ce qu'il fait, d'être reconnu pour ce qu'il est, d'être vu comme une personne responsable, capable d'agir et que plus on agit pour rétablir une relation à égalité ou en tout cas pour mettre la personne en situation d'acteur, de responsabilités et bah ça aide les gens à avancer. Donc c'est là-dessus aussi que repose le projet. » (Mme D., Chargée de mission communication, Association C)

« Les résidents contribuent activement à leur propre réinsertion mais aussi à la vie du CHRS. [...] . L'action éducative se fonde sur la volonté des résidents d'être acteurs de leur réinsertion..» (Projet établissement 2008, CHRS A3 p.9)

« Les personnes et familles accueillies sont le moteur de leur accompagnement. [...] La participation directe de la personne accueillie à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement est donc favorisée au maximum, par le biais notamment du contrat d'accompagnement social. Ainsi le projet personnalisé prend tout son sens.» (Rapport d'Activité 2009, CHRS H p.16)

« L'accompagnement social il est nécessaire et bénéfique selon ce que la personne en fait. On ne peut pas l'aider si elle ne veut pas. » (M.P., Chef de service, CHRS A1)

Cette activation de l'accompagnement et la responsabilisation du bénéficiaire sont symptomatiques de l'avènement de l'Etat social actif. Isabelle Astier met en évidence que *« les dispositifs sociaux n'ont [dès lors] plus pour seul objectif de protéger ou d'indemniser mais veulent, avant toute chose, rendre leurs usagers acteurs de leur propre vie »* (Astier, 2010 p.95-96). Les pratiques qui en découlent sont constitutives d'un *empowerment* à la française (Astier, 2010) et visent à rendre les usagers capables de leur propre changement. Cette activation s'appuie sur les potentialités et aspirations des personnes assistées.

« Parallèlement à l'hébergement, un long et patient travail d'accompagnement des résidents s'impose. Celui-ci s'appuie, d'une part sur les expériences que la personne a vécues pour l'aider à y mettre plus de clarté et d'autre part, sur ses centres d'intérêts afin de favoriser la naissance et la réalisation d'un projet personnel. Le travail en individuel permet d'être en relation de confiance grâce à une écoute active réciproque afin de favoriser l'émergence de besoins spécifiques. Il s'agit pour le résident, d'être acteur de sa vie et qu'il développe son autonomie tant financière qu'administrative, sans oublier sa santé, sa place dans la société

par l'emploi ou d'autres activités, ouvrant sur le sens de sa vie au delà du travail. (Projet établissement 2008, CHRS A3 p.18)

« L'accompagnement social est diversifié dans ses modes d'action et est individualisé afin de l'adapter aux atouts et aux freins de la personne. Quel que soit l'accompagnement social proposé, son objectif est de permettre à chaque personne de prendre conscience de ses ressources mobilisables et de ses potentialités. La démarche d'accompagnement social se doit d'être « participative » et de permettre aux personnes et aux familles accueillies de développer leur capacité à appréhender leur situation afin de rechercher les solutions à leurs problèmes ou difficultés, et de devenir ainsi les agents de leur propre développement. (Rapport d'Activité 2009, CHRS H p.52)

Il s'agit également de s'assurer que la personne sera en capacité de vivre indépendamment, par ses propres moyens et en assumant ses propres choix (Astier, Duvoux, 2006).

« Notre objectif c'est que les gens soient en mesure d'être autonomes, c'est-à-dire de vivre par leurs moyens, quelle que soit la vie qu'ils vont mener, qu'ils vivent par leurs propres moyens, qu'ils assument leurs choix, et qu'ils soient bien dans ces choix là. [...] C'est surtout la capacité à faire un choix et à l'assumer pleinement, au niveau autonomie financière mais aussi affective etc. Je crois que c'est surtout ça ce qui importe après. [...] Etre autonome ça veut dire qu'à un moment donné, on ne vit pas que des prestations sociales. On est en mesure de gagner son argent, de vivre, ça peut être un logement, ça peut être autre chose, d'autres possibilités. » (Mme I., Directrice du CHRS B)

En se donnant pour objectif de « rendre les assistés autonomes » (Astier 2010 ; Duvoux 2009), l'action sociale développe une « entreprise de responsabilisation des pauvres ». Dans cette logique, chacun apparaît comme responsable de sa vie et du moindre événement qui l'émaille. L'individu doit se mobiliser pour faire face aux nouvelles exigences – du marché du travail, du marché du logement, etc. - et dans cette perspective le risque est grand que les difficultés rencontrées soient finalement endossées comme des échecs personnels⁴¹³.

2. b. Individualisation de la prise en charge

Plus concrètement, l'avènement de l'Etat social actif doit, selon Isabelle Astier, être resitué dans un mouvement d'individualisation du social. Cela se traduit notamment par l'adoption d'une approche au cas par cas dans laquelle l'attention est portée à chaque situation et aux spécificités de chaque individu.

Il ne s'agit donc plus de cibler des catégories de bénéficiaires et de leur appliquer un traitement égalitaire, mais de s'adresser aux situations dans lesquelles les bénéficiaires sont pris et d'y ajuster les réponses apportées.

⁴¹³ Nous serons particulièrement attentive aux expériences vécues par les personnes hébergées quant à leurs difficultés à sortir de l'hébergement et à accéder à un logement de droit commun et aux explications qu'elles en donnent.

« On les voit et on est en contact quotidiennement avec eux et ça nous permet de repérer les points sur lesquels on va travailler avec eux. C'est vraiment en apprenant à les connaître et en les voyant évoluer qu'on peut déterminer la ligne et le projet à tenir. Selon les cas, on travaillera plus la question du logement, de l'emploi, de la formation, de la situation administrative... On effectue souvent des points des bilans, le contrat de séjour stipule une fois par semaine, cela peut aller jusqu'à trois fois par semaine, c'est l'avantage de la proximité. Ca peut aussi être une fois tous les mois et demi... Cela dépend vraiment des périodes, des personnes et des problèmes qu'elles rencontrent à un moment donné ou de façon générale... » (M.P., Chef de service, CHRS A1)

« C'est du cas par cas, d'ailleurs les projets d'insertion sont sensés être personnalisés, que vous dire pour vous imaginer... On a une famille de réfugiés Sri-Lankais, le monsieur a un statut d'handicapé, il est arrivé sans sa famille, il a été hébergé au CASH de Nanterre pendant plus d'un an. Il a obtenu l'AAH, puisqu'il est handicapé physique lourd, il a obtenu une formation et depuis qu'il est arrivé ici, il y a six mois maintenant, il travaille. Sa famille venait d'arriver, au CASH il n'y a pas de famille. Donc ils sont allés à l'hôtel. Donc qu'est ce qu'on avait, il avait une petite fille de sept ans qui était pas encore scolarisée. Donc la scolarisation, les papiers pour la dame, la CMU, des cours de français, voilà. D'autres ça va être l'emploi, ça peut être un dossier de surendettement, ça peut être un divorce, ça peut être des violences conjugales, ça peut être un enfant malade, protection de l'enfance, addiction, tout ce qui fait difficultés sociales, psychosociales, personnelles. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Dans la même logique, l'accompagnement social s'ajuste au fil du temps et au fil de l'évolution de la personne prise en charge. Le projet d'établissement du CHRS A3 précise qu'une « *évaluation constante montre la pertinence des actions entreprises ou permet des aménagements personnalisés au plus près des demandes des personnes, en fonction de leur évolution et de leurs besoins* » (Projet Etablissement 2009, CHRS A3 p.9).

C'est également cet ajustement aux situations individuelles qui est, en théorie, supposé régir les modalités d'évolution au sein du système de l'hébergement et la sortie du dispositif. A mesure que la situation des personnes hébergées évolue, leurs conditions d'hébergement et les modalités d'accompagnement sont appelées à être ajustées pour coller au mieux à leurs besoins.

« En fonction de l'évolution de la situation de la famille, des changements de lieux d'hébergement seront possibles. » (Livret d'accueil 2010, Association F, p.13)

« Alors, quand elles arrivent, elles intègrent une chambre à trois pendant deux ou trois mois, ensuite elles intègrent une chambre seule et après quand elles sont vraiment sur un projet de sortie où elles ont un emploi elles intègrent l'autre bâtiment. Là bas, il n'y a pas du tout de professionnels. Donc c'est seulement quand elles sont dans une autre démarche, dans un autre état d'esprit qu'elles y vont. » (Mme D., Intervenante sociale, CHRS D)

« J'ai révisé ma position, c'est bien l'hébergement éclaté, mais je pense qu'il est nécessaire de les faire passer en collectif avant pour évaluer. Et l'individuel, je l'inscris dans ce que j'appelle un parcours résidentiel. Le but c'est le logement, mais il y a des étapes, et elles se font en fonction des personnes[...] . Donc, les inscrire dans un parcours résidentiel, du collectif à l'appartement en ville appartenant à la fondation et de l'appartement en ville à son

propre logement, on arrive progressivement au logement donc c'est pertinent. » (M.B, Chef de service, CHRS B)

Les mobilités sont présentées comme une réponse aux évolutions sociales des personnes hébergées et à leur capacité à vivre de façon plus autonome. Elles s'inscrivent dans la dynamique de sortie progressive de l'assistance pour des formes de prises en charge plus indépendantes et plus autonomes les rapprochant ainsi, peu à peu, du logement.

Dans cette perspective, la sortie du dispositif de l'ASH répond aux mêmes logiques que celles qui guident l'orientation et l'évolution dans le champ de l'hébergement. C'est lorsque les personnes hébergées remplissent les conditions réglementaires pour accéder à un logement et qu'elles ont démontré leur autonomie, que les intervenants sociaux engagent ou accentuent les démarches pour favoriser leur accès à un logement de droit commun. Le logement de droit commun et autonome n'est d'ailleurs pas toujours considéré par les accompagnants sociaux comme correspondant le mieux à la situation des individus pris en charge et il nous est d'ailleurs précisé que tous n'aspirent pas à un logement de droit commun autonome et indépendant.

« On est dans un CHRS, donc c'est l'insertion qui prédomine, le logement c'est vrai que c'est au bout, c'est ce qu'il faut, mais la sortie est adaptée en fonction de la situation de la personne. Pour certains c'est vrai que ça ne pose aucun problème, c'est un logement autonome que l'on va chercher, pour d'autres peut-être qu'il faudra travailler d'autres choses, il faut qu'ils passent par certaines étapes, notamment une résidence sociale, pour atteindre cette autonomie et avoir un logement autonome. Pour dire tout simplement qu'il faut une sortie adaptée en fonction de la situation de chaque personne. [...] C'est l'accompagnant qui va dire, les rapports avec la personne, son évolution, il y a quand même des caractéristiques qui ne trompent pas [...] certains ont besoin de collectif, d'un endroit où ils vont rencontrer du monde plutôt que de se retrouver tout seul entre quatre murs. [...] Mais de toute façon c'est pas nous qui décidons pour eux, ça se travaille ensemble » (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

Ces propos montrent qu'il s'agit, là encore, d'individualiser la sortie aux profils et besoins de chaque hébergé, en prenant notamment en compte sa « capacité » à vivre et occuper un logement de façon autonome et indépendante.

3. Réparer et mener à une position insérée

Dès leur admission le point est fait sur les problèmes et difficultés que rencontrent les personnes accueillies dans l'accès à une position insérée. Les récits biographiques permettent aux intervenants sociaux de toucher les « *individus en chair et en os avec des histoires de vie singulières, des difficultés de vie spécifiques, des attentes et des désirs particuliers* » (Astier, 2010) et ainsi de dessiner et d'ajuster les mesures d'intervention sociale à impulser. C'est à partir de ce diagnostic, des projets et aspirations émis par les personnes hébergées et de l'objectif d'insertion que les équipes déterminent les objectifs à atteindre et les démarches à impulser.

3. a. Agir sur les individus

Lorsque nous les interrogeons sur les difficultés rencontrées par les personnes hébergées, les intervenants sociaux faisaient état de la pluralité des situations auxquelles ils étaient confrontés.

Plusieurs registres sont mobilisés pour les présenter et les expliquer. Certains de nos interlocuteurs font appel à des causes sociales et d'autres aux parcours de vie, aux caractéristiques individuelles des personnes hébergées. Les causes sociales apparaissent, plus souvent, pour justifier les difficultés à sortir de l'hébergement et sont accolées à des causes individuelles pour expliquer l'entrée dans l'hébergement.

« Il y a des gens qui ont des bonnes bases mais qui se sont fait un petit peu casser à un moment par des... parce qu'ils se sont exilés, s'exiler c'est pas simple, il y a le choc de la culture, il y a le choc de l'exil, c'est un traumatisme mais qui vont pouvoir rebondir parce qu'il y a de bonnes bases qui ont été bien construites dans la petite enfance. On revient toujours à la petite enfance, à l'enfance. Mais tous ceux qui ont vraiment eu un étayage pauvre petit, il faut beaucoup plus de temps pour gagner leur confiance et malgré tout, il faut un accompagnement plus serré.[...] C'est quand même des parcours de vie où il y a eu rupture à un moment, quelles que soient les origines de cette rupture, mais une rupture où il y a quand même besoin à un moment d'un petit soutien ». (Mme F., Intervenante sociale, Association C)

Le CHRS A1 dans son rapport d'activité de l'année 2010 note *« Notre intervention éducative en 2010 se situe dans un contexte sociétal toujours difficile (effet de la crise sur l'emploi et par conséquent sur l'accès au logement). Il nous pose ses contraintes et délimite les marges de notre champ d'action. [...] Les admissions en 2010, comme les années précédentes, proviennent essentiellement de personnes ayant vécu des ruptures importantes (perte d'emploi, difficultés familiales, décohabitation, réfugiés récents, addiction) et se trouvant dans une position sociale très instable (CHU, hébergement provisoire chez des amis, famille, hôtels, rue...) »* (Rapport d'activité 2010, CHRS A1 p.2)

Si la précarité et les ruptures sont souvent évoquées, il est également rappelé qu'elles ne mettent pas systématiquement en difficulté de logement, ne conduisent pas irrévocablement à la perte du logement mais résonnent dans des histoires de vie déjà fragilisées.

« Vous [en s'adressant à nous], vous perdez votre emploi demain, vous ne vous retrouvez pas à la rue. Ça je vous le garantis. Ce sont des problématiques particulières qui mènent à la rue. Ça ne touche pas tout le monde – même si c'est le message qui est véhiculé depuis quelques temps.[...] Il y a effectivement des cadres qui se retrouvent à la rue, j'en ai connu. Bon maintenant ce sont des gens qui ont certains types de problématiques, qui sont peut être plus fragiles, beaucoup plus fragiles, qui sont en situation, comment dire, d'isolement, en conduite d'échec, voilà. [...] Après il y a plusieurs types personnes qui se trouvent à la rue, il y en a qui vont se retrouver quinze jours et puis il y a celui qui reste dix ans. Ce n'est pas la même hein ! » (Mme I., Directrice, CHRS B)

A la lecture de ces propos, la confusion entre les motifs et circonstances qui mènent à l'hébergement demeure, mais la dimension individuelle de ces difficultés est toujours relevée. C'est en effet sur celle-ci que les structures d'hébergement sont appelées à intervenir. L'hébergé est accueilli du fait des

difficultés qu'il rencontre et ce sont sur ses failles et ses vulnérabilités que les intervenants sociaux orientent leur accompagnement social.

L'accompagnement social énonce des objectifs tournant autour de la réparation de la personne. Il se veut également transversal et global. L'individu est appréhendé dans son ensemble et sous toutes ses dimensions.

« L'insertion c'est régler tout ce qui pose problème en amont de l'accès au logement. Tout ce qui empêche de se présenter devant un logement. Il s'agit de ne plus traîner de casseroles, d'être autonome. Ça peut être la santé, des dettes, des problèmes judiciaires... » (M.P., Chef de service, CHRS A1)

Cet accompagnement allie des interventions directes auprès de l'individu et en groupe collectif. Complémentaire, l'accompagnement collectif permettrait à *« la personne accueillie de nouer des échanges avec d'autres résidents dans un cadre convivial et au travailleur social d'avoir une autre approche de son action »* (Projet d'établissement du CHRS A2 p.9). Madame S., la chef de service de ce même CHRS, précise que l'accompagnement collectif prend différentes formes. Il peut s'agir d' *« actions collectives, actuellement on a un atelier conte, un atelier de bien être, qui s'adresse principalement aux femmes puisque ça touche au corps, on a un atelier cuisine, ça c'est très important, prochainement il va y avoir des petits déjeuners familiaux, avec l'intervention d'une médiatrice familiale. Il peut y avoir les sorties familiales, un pique-nique en été, des choses comme ça »*.

L'accent est enfin mis sur la dimension quotidienne voire hebdomadaire de l'accompagnement social et sur la variété des thématiques abordées et des supports mobilisés (repas mensuels, sorties culturelles, activités sportives etc.).

3. b. Accompagner vers l'insertion

Quand nous questionnons les intervenants sociaux sur leurs pratiques d'accompagnement social et sur ce qu'implique une position insérée, le premier axe sur lequel l'accent est mis est celui de l'accès aux droits. Très rapidement après leur admission, les référents sociaux vérifient si la personne hébergée bénéficie de tous ceux auxquels elle peut prétendre. Si tel n'est pas le cas, ils impulsent les démarches leur permettant d'en bénéficier. Celles-ci portent sur la couverture sociale, l'accès aux soins, l'ouverture des droits aux prestations sociales etc. Le deuxième axe mis en avant relevait de l'insertion professionnelle des personnes hébergées. Il s'agit, lorsque cela est possible, de les aider à accéder à une formation ou de les accompagner dans la recherche d'un emploi. Enfin, le troisième axe renvoie à ce qui est qualifié *« d'aide à l'autonomie »*. Il est alors question d'accompagner les personnes dans la gestion de leur quotidien dans l'appartement et de leur budget. Cela peut également se traduire par un

soutien à la parentalité, ou psychologique et, enfin, dans les démarches à initier pour accéder à un logement (demande de logement social, mobilisation des voies de recours etc.).

Dans une perspective d'accompagnement global, les questions du logement, de l'insertion professionnelle, de la santé et de la culture sont traitées conjointement durant la prise en charge.

« L'accompagnement couvre tous les domaines depuis la santé et la vie familiale jusqu'à l'emploi en passant par le logement, la formation, le judiciaire, etc. » (FNARS, 2004 p.66)

« Les différents axes de l'accompagnement social peuvent être liés :

- au logement : installation dans l'appartement, dans le quartier, dans la ville, règlement intérieur, demande de logement, aide au relogement...,*
- à l'insertion sociale : accès et/ou maintien des droits sociaux, informations, orientations vers les administrations compétentes...,*
- à l'insertion professionnelle : aide à la recherche de formation ou d'emploi, soutien aux démarches de réinsertion...,*
- à la gestion du budget : paiement régulier des participations à l'hébergement, traitement éventuel du surendettement, aides ponctuelles, épargne...,*
- à la vie familiale : soutien à la parentalité, soutien éducatif, travail sur les liens familiaux, orientation vers les structures spécialisées (petite enfance, adolescence, associations culturelles...),*
- à la santé : information, orientation, prévention, traitement...,*
- au soutien : écoute, conseils, orientations vers des consultations spécialisées...,*
- à l'accès aux loisirs : information, orientation sur les dispositifs existants afin de favoriser des activités pour les adultes et les enfants, un départ en vacances... » (Rapport d'activité 2009, CHRS I p.15-16)*

« Cet accompagnement individualisé passe par le soutien, l'aide à la recherche d'emploi ou de formation, par l'aide à l'accès aux droits ou à l'insertion, l'aide à la recherche de logement adapté, l'accès aux soins. Il s'agit aussi d'accompagner les résidents lors de leurs démarches administratives, financières, judiciaires, etc... Par ailleurs, au-delà de la question de la réinsertion par le logement et l'emploi, il s'agit aussi d'accompagner les personnes dans les domaines de la santé, du loisir, de la culture et aussi de la citoyenneté par le biais notamment de X⁴¹⁴ et du Cyber espace » (Projet d'établissement 2008, CHRS A3, p.9)

Assistance et mise au travail ont souvent été de pair⁴¹⁵, dans une perspective d'insertion et d'accès au logement l'accent est fréquemment mis sur l'insertion professionnelle. Alors qu'elle est supposée n'être qu'une dimension parmi d'autres, la question de l'emploi et de l'insertion professionnelle apparaît comme centrale dans l'accompagnement et l'insertion sociale.

« Face aux difficultés de logement, le premier pôle d'accompagnement c'est celui de l'emploi. Il s'agit du premier facteur qui explique l'absence de logement et du principal facteur d'insertion et de valorisation de l'image de soi. » (M.J intervenant social CHRS A1)

⁴¹⁴ Un espace artistique propose divers ateliers de création de meubles en carton, des mosaïques, autour du cuir etc.

⁴¹⁵ Historiquement la remise au travail a été avec la fonction d'hébergement la première finalité des centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

« L'insertion c'est souvent par l'emploi quand c'est possible, quand c'est pas possible on fait autrement. » (Mme B, Chef de service, CHRS I)

Le Rapport activité du CHRS A1 met ainsi en évidence que *« les personnes accueillies au CHRS doivent s'insérer dans le contexte socio-économique actuel ; obtenir un emploi stable est primordial, s'ils veulent être crédibles auprès des bailleurs »*.

La question de l'emploi est présentée comme étant primordiale pour accéder à un logement. Celle-ci est en effet toujours considérée comme une source de revenus, de protections sociales, d'un statut social et de liens sociaux. Elle est aussi considérée comme étant un des principaux éléments qui puisse être amélioré et qui permettra aux personnes hébergées d'accéder au logement ordinaire. En outre, en améliorant sa situation économique, l'hébergé met en évidence sa bonne volonté, son engagement dans les démarches de réinsertion.

Enfin, le logement, bien qu'il fasse l'objet de démarches en soi [démarches que nous développerons dans le prochain chapitre], est très souvent présenté comme le support à partir duquel sont travaillées les autres dimensions. L'accès aux droits et à un emploi sont présentés comme conditionnant les possibilités de sortie de l'hébergement et d'accès à un logement. Ce dernier est en effet supposé survenir par ricochets.

« C'est ce que je dis aux familles, le dossier logement, il va un peu, cristalliser tous les autres aspects parce que pour que le dossier logement il soit présentable, il soit prêt, il faut que tous les autres aspects puissent être travaillés en amont. Voilà donc, c'est vrai, on est toujours en train de travailler le logement, on travaille le logement, on travaille le logement, mais pour travailler le logement, on a besoin de travailler tout le reste. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

L'autonomie et le logement sont tous deux investis d'un double rôle dans l'accompagnement social. Ils sont présentés comme l'horizon de la prise en charge et comme des clés de l'insertion et en même temps comme des outils du processus d'insertion (en d'autres termes comme un support aux mesures d'accompagnement social dispensées à cette fin). Les personnes doivent être actrices de leur insertion, accéder à leurs droits, à des ressources, régler les différents points qui leur posaient problème à l'arrivée dans la structure, démontrer leur autonomie dans un logement [c'est l'objet plus précisément du chapitre 5] pour pouvoir sortir du dispositif et accéder à un logement et ainsi « être pleinement insérées ».

L'enjeu de l'insertion sociale est de remettre la personne « debout », de faire en sorte qu'elle bénéficie de tous ses droits, qu'elle puisse vivre selon ses propres moyens, être actrice de sa vie et qu'elle

présente suffisamment de garanties pour pouvoir obtenir un logement de droit commun⁴¹⁶. Il conviendra dans la partie suivante d'interroger les démarches impulsées dans une perspective d'insertion ainsi que les évolutions survenues durant la prise en charge tout en questionnant les projets, aspirations et choix des personnes hébergées. Cela nous permettra de saisir leurs expériences, leurs marges de manœuvre face à cette injonction à l'autonomie et les arbitrages opérés en conséquence, dans une visée d'insertion sociale et d'accès à un logement de droit commun.

Pour clore cette section il convient de préciser que dans le contexte précité, il est fréquent que ces mesures ne portent pas immédiatement leurs fruits en terme d'accès au logement. Les acteurs de l'hébergement sont alors appelés à gérer au mieux l'attente d'une proposition et de l'attribution d'un logement social.

4. Gérer l'attente

Nous l'avons mentionné, les difficultés à faire accéder les personnes hébergées à un logement pérenne demeurent prégnantes. Tous les acteurs rencontrés évoquent les difficultés qu'ils rencontrent à faire accéder les personnes qu'ils accompagnent à un logement et en conséquence l'allongement des durées de prise en charge.

« Les locataires qui sont dans les logements de l'association C le sont depuis un peu moins de 3 ans. Par contre les locataires qui sortent de l'association C l'année dernière avaient à peu près quatre ans d'ancienneté. [...] Ce qui est sûr c'est que les durées sont de plus en plus longues et que c'est plus difficile de reloger. » (Mme D. , Chargée de mission communication-animation, Association C)

Cette hausse des durées d'hébergement trouve une explication, pour les acteurs du terrain, dans les difficultés rencontrées par les personnes qu'ils accueillent, d'une part, et dans l'offre de logement, d'autre part. Tous mettent en avant, dans le contexte actuel, leur difficulté à assurer l'insertion sociale des personnes prises en charge. Les temps de régularisation des situations administratives, d'obtention d'un emploi stable et rémunérateur et enfin d'accès à un logement sont plus élevés – ce qui a un effet direct sur les durées d'hébergement.

« Moi je vois vraiment les évolutions, quand je suis arrivé ici, ça rentrait, ça sortait, ça rentrait ça sortait. C'était vraiment fluide. C'était vraiment une étape. Ils rentraient, et hop ils repartaient. Au fur et à mesure des années,... Et là on est rentré, dans des temps de séjours importants, après c'est vrai qu'il y a des gens qui ont des problématiques très difficiles et il faut leur permettre de pouvoir se reconstruire pour ensuite sortir. » (M.S, Educateur spécialisé, CHRS A1)

⁴¹⁶ Nous nous interrogerons sur le sens et la portée de cet objectif de « remettre debout » en prenant pour point de comparaison l'acception de Robert Castel pour qui « un « homme debout » ne tient pas debout tout seul » mais bien du fait d'un niveau élevé de protections sociales et de droits (Castel, 2009 p.221-222).

« On a un public qui est quand même plus difficile qu'avant, qui a plus de difficultés. [...] Réinsérer les gens professionnellement c'est pas simple. Généralement ce sont des personnes qui ont beaucoup de problèmes de langue. Donc des gens avant de prendre un travail doivent apprendre la langue – même pour faire le ménage. Il faut savoir parler un minimum, écrire un peu... [...] ce qui retarde l'accès au logement, c'est l'état de désinsertion des gens. » (M.C., Directeur, Association H)

« Et c'est aussi qu'il y a des difficultés avec des parcours chaotiques, avec des choses qui sont difficiles, qu'on essaie de travailler, un petit peu d'aborder, même si la psychologue elle fait le dépistage, elle soutient, mais qu'il y a des choses beaucoup plus lourdes. Et que l'on a affaire à un public qui vit de plein fouet la crise économique, c'est à dire des travailleurs pauvres, des personnes sous-qualifiées, des familles qui connaîtront des périodes d'emploi et de non emploi en alternance, des ruptures conjugales, on a des femmes seules avec enfants, des compagnons... des histoires comme ça. » (Mme B., Chef de service, Association I)

C'est également l'absence de perspective de sorties qui les empêchent *« de réorienter une personne accueillie sur un établissement plus adapté »* ou les délais *« anormalement longs »* pour les faire accéder à un logement ordinaire (source Rapport d'activité 2010, CHRS A1).

Malgré la diversité des situations individuelles prises en charge au sein des structures d'hébergement, il est communément admis que le temps incompressible de prise en charge dans l'hébergement, c'est-à-dire le temps nécessaire à la réinsertion sociale, est de 18 mois.

« Il y en a qui disent que c'est dix huit mois le temps incompressible pour l'hébergement, je suis assez d'accord c'est vrai que si on réfléchit pour soi, indépendamment des difficultés sociales ou personnelles, dix huit mois ça passe très vite. Ça passe très très vite, le temps de retrouver un emploi, [...] de s'habituer aux lieux, de scolariser les enfants, de trouver du travail,... Elles vont caler cette nouvelle organisation, trouver ses repères et elles vont à nouveau partir. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Ce délai de 18 mois est présenté comme étant optimal pour que les personnes prises en charge recouvrent leur autonomie et soient en mesure de quitter la structure pour accéder à un logement qui leur sera adapté.

Les contrats de séjour sont fixés à six mois, il est donc fréquent que les équipes renouvellent la prise en charge.

Seul, le CHRS A3 a une politique plus restrictive. La prise en charge y est limitée à un an afin de s'assurer que l'accompagnement social ne soit pas contreproductif.

« Je ne sais pas si j'ai très bien compris. Dans le projet d'établissement, le contrat d'hébergement est limité à 1an ? oui alors on essaie de donner cette limite là, elle est pas toujours respectée mais on essaie oui. on s'est rendu compte chez nous que quand les gens restaient trop longtemps c'était pas forcément très intéressant pour eux. A la limite il vaut mieux repartir sur d'autres centres. » (Mme R., Chef de service, CHRS A3)

Lorsque l'attribution d'un logement ne survient pas dans les délais escomptés et que la personne est reconnue comme étant *« prête au logement »*, des mesures sont prises pour gérer l'attente dans l'ASH.

Les centres qui ne fixent aucune limite de durée de prises en charge font, pour certains, le choix de maintenir les personnes dans l'hébergement jusqu'à ce qu'elles se voient proposer un logement. Il arrive que d'autres orientent les personnes accueillies vers d'autres types de structures ou créent des dispositifs qui leur sont destinés.

« Comme toutes les structures, on s'est rendu compte qu'on avait des gens qui pouvaient être potentiellement relogés, mais faute de logements, restaient quand même. [...] On a donc créé ce qu'on appelait des logements autonomes pour les gens qui normalement on finit leur parcours d'insertion, qui n'arrivent pas encore à avoir un logement. [...] Dans ces logements les gens sont complètement dans une situation de logement social. Ils ont un résiduel très faible, et pratiquement, il n'y a pas d'accompagnement social. L'intérêt c'est que dès le départ ces opérations sont montées en accord avec la commune. c'est à dire que l'on prend des gens qui en sont issus et la commune s'engage à plus ou moins long terme, à les reloger. Le but c'était pas de créer des logements où encore une fois, ils vont rester. » (M.C., Directeur, Association H)

Dans la même logique, le dispositif Solibail peut être envisagé comme une voie de sortie temporaire de l'hébergement supposée mener ensuite les personnes au logement ordinaire. Alors que ces mêmes interlocuteurs ont conscience que ces dispositifs d'habitat temporaire ne se distinguent pas fortement des conditions initiales de prise en charge dans l'hébergement (notamment quand celui-ci s'effectuait dans du diffus), ils se disent contraints dans certains cas de les mobiliser pour favoriser la fluidité du système de l'hébergement.

« Parfois, le Solibail c'est une étape intermédiaire, c'est un sas, qui est un sas un peu inadapté pour nous. Inapproprié parce que l'on est déjà dans du diffus. Donc le Solibail si c'est pour un sortant de CHRS collectif oui, si c'est pour une famille qui est passée très succinctement chez nous, oui. On a eu deux Solibails, une pour qui ça pouvait convenir, il y en avait une qui était en CDI mais on pouvait se dire que c'était encore un peu fragile. Mais pour la suivante, elle était autonome, pour nous ça pouvait être du bail direct. Mais on accepte quand même. Notre objectif c'était quand même de favoriser les sorties. Sachant qu'avec Solibail il y a quand même un relogement. Ça peut être une étape mais c'est pas toujours fondé. Les personnes parfois elles ne sont pas complètement convaincues, nous on essaie quand même de les convaincre en leur disant que c'est quand même une marche supplémentaire mais dans un parcours ascensionnel. C'est une étape supplémentaire mais ça reste un parcours ascensionnel... qui est censé mener au logement à moyen terme, 18 mois ou 2 ans. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Il s'agit clairement alors de pallier les risques liés aux temporalités de prise en charge trop longs. La présence dans la structure d'hébergement de personnes qui relèvent d'un logement est dénoncée comme étant contreproductive en termes d'insertion.

« Et c'est pas bon qu'ils restent avec nous et puis bon on n'est pas payés non plus pour ça quoi. Evidemment que l'on peut continuer à les suivre. Mais bon c'est un peu regrettable. » (Mme M., Chef de service, CHRS A4)

Le résident, qui constate, d'une part, que les démarches qu'il s'est engagé à mener en contrepartie de l'hébergement ne portent pas leurs fruits en termes de mobilité résidentielle et d'autre part que

l'équipe ne parvient pas non plus à tenir ses engagements, risque de se démobiliser et de remettre en cause les termes du contrat d'insertion.

« Je pense que de l'hébergement pour de l'hébergement c'est pas positif. Je pense que le logement ou l'hébergement adapté à la personne, quand ça a un sens pour la personne c'est positif. Mais l'hébergement stabilisé juste pour que la personne soit hébergée, ça génère de la violence, parce que c'est violent s'il n'y a pas de projet de sortie. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

« Traîner dans les centres d'hébergement c'est pas bon, ça peut décourager, engendrer beaucoup de découragement, ils ne croient plus, au système à la société. On entend des discours qui sont quand même durs. » (M.S., Educateur spécialisé, CHRS A1)

« Cette présence dans la durée pose problème, ça peut créer au bout d'un moment, une dégradation du travail qui a été entrepris par démotivation des gens, « Maintenant je bosse, maintenant je suis intégré, non pardon inséré, on ne veut pas de moi, on ne me donne toujours pas de logement,... On ne veut pas de moi. » » (M.C., Directeur, Association H)

Les accompagnants sociaux dénoncent également le risque que ce maintien dans l'hébergement aboutisse à ce que les hébergés perdent confiance en eux. La prise de conscience que, malgré le respect des termes du contrat et donc des conditions qui semblaient requises pour accéder à un logement, ils ne parviennent pas à se faire une place dans le parc ordinaire peut en effet être assimilée à un échec personnel.

« Après il y en a pour qui ça reste difficile voire violent. Il y a des personnes qui maintenant sont prêtes au relogement et leur présence ici n'a plus aucun sens. Elles sentent bien qu'elles n'ont rien à y faire mais que toutes les démarches se stoppent. Elles ne comprennent pas le mur auquel elles sont confrontées Du coup, elles se remettent en question. Et le cercle qui est supposé vertueux peut avoir un effet inverse. C'est pour ça que toutes ces personnes notre rôle c'est d'essayer de les maintenir dans une dynamique positive ou du moins pas trop négative. » (M.F., Educateur spécialisé, CHRS I)

En outre, nos interlocuteurs dénoncent le risque que les personnes accueillies dans la durée, détournent ou abusent justement de l'assistance qui leur est fournie et « profitent du système ».

« Certains hébergés commencent à se plaindre des conditions d'accueil. Ils agissent et ont des discours comme si tout leur était dû. On a parfois envie de leur dire que s'ils ne sont vraiment pas contents ils sont libres de s'en aller mais on essaie surtout d'écouter les demandes, les plaintes. Mais c'est comme ça dans toutes les institutions, plus une personne est prise en charge longtemps plus elle a des difficultés à s'en sortir. Le contrat stipule que lorsqu'ils atteignent l'autonomie, ils peuvent accéder à un logement. Ce n'est plus vrai aujourd'hui et du coup les hébergés s'enterrent dans ce travers de l'assistantat. Ils profitent des avantages qui leurs sont proposés : le loyer faible, les chèques services... » (M.P., Chef de service, CHRS A1)

Enfin, alors qu'il se veut provisoire, le maintien dans l'hébergement peut s'accompagner d'un attachement grandissant des personnes accompagnées au personnel de la structure, aux autres hébergés et à l'hébergement mis à leur disposition. Cet attachement n'est pas problématique en soi, mais il le devient lorsque la question de la sortie se pose enfin. Il annonce pour certains intervenants sociaux interrogés, un accroissement des difficultés à quitter l'hébergement et à accepter les propositions de

logement. Alors même que l'on pourrait penser que l'allongement des durées d'hébergement susciterait une volonté de quitter le plus rapidement possible la structure, il est assimilé et présenté par les intervenants sociaux comme un obstacle aux sorties du fait d'un attachement grandissant à l'équipe, au quartier ou bien encore de l'augmentation des exigences en matière de logement.

« Plus les locataires sont restés longtemps à l'association C plus c'est difficile de la quitter. »
(Mme D., Chargée de mission communication-animation, Association C)

« Je crois que l'on pourrait garder les gens moins longtemps, ceci dit, il y a un temps au-delà duquel, l'hébergement n'apporte rien, et je pense qu'il devient, pas négatif, mais, ... Moi je dirai qu'il augmente le risque des personnes, qu'elles refusent un logement. Parce que trop protégées, et puis cette peur du changement, elle va devenir d'autant plus grande, le logement rêvé il va devenir d'autant plus rêvé, qu'il est loin et que c'est long, et qu'il n'arrive pas. Je pense que, au delà d'un certain temps, ça devient compliqué de sortir. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

L'augmentation des durées d'hébergement et le maintien au sein de celui-ci sont perçus comme des risques par les intervenants sociaux de mise en cause, par les hébergés, de leur intervention et d'obstacle à leur relogement.

Si tous nos interlocuteurs partagent les effets contreproductifs d'un maintien dans l'hébergement, tous ne préconisent pas pour autant d'orienter, dans une logique de gestion de l'attente et donc par dépit, les personnes prises en charge vers d'autres formes d'hébergement ou de logements adaptés. Certains, très critiques, analysent le dispositif Solibail comme un effet d'aubaine pour les situations qui ne se voyaient pas proposer de solution et qui finalement se révélerait être une étape supplémentaire par défaut. Le collectif relogement des Yvelines pointe, dans son rapport d'activité, les limites du recours à ce dispositif et les tensions que cela suscite pour les personnes à qui il est proposé : *« Face à la pénurie de logement, des solutions palliatives sont mises en place comme l'intermédiation locative. Il est donc proposé à des ménages qui ont retrouvé une autonomie personnelle et financière une solution temporaire avec un « sous statut ». Que devient le respect de l'individu quand cette solution est l'unique alternative, laquelle si elle est refusée par le candidat pourrait entraîner son exclusion du CHRS ? »*. La directrice de ce collectif soulève également les incompréhensions que cela crée chez les personnes orientées vers ce dispositif.

Evoquant l'exemple d'un monsieur orienté vers le dispositif Solibail après un hébergement : *« Monsieur ne comprend pas et moi parfois j'ai un peu de mal, parce que, à juste titre, il ne comprend pas, pourquoi les autres ils vont directement vers le HLM et lui il est passé par une étape obligée, sans trop lui laisser le choix. Depuis il refuse régulièrement de payer son loyer il refuse de signer l'avenant donc voilà. [...] »*

C'est un peu compliqué. Du côté des travailleurs sociaux, des fois ça grince et du côté des familles aussi parce que on leur avait jamais parlé de cette étape supplémentaire d'intermédiation locative. « Moi quand vous m'avez accueilli vous m'aviez dit que vous m'accompagneriez jusqu'au logement définitif ». Donc des fois ça peut être un bail glissant mais un bail glissant on reste dans son logement, on ne déménage pas alors que là on déménage, on change d'école. Alors qu'il y a des gens qui sont ravis parce que là où ils sont,

ils sont en collectif mais ceux qui sont dans du diffus, ils ne voient pas l'intérêt » (Mme H., Directrice collectif relogement des Yvelines)

C'est alors à nouveau le risque de démobilitation qui est pointé. Notre interlocutrice au sein du collectif relogement des Hauts-de-Seine mettait en avant le risque de perversion du système à mobiliser des étapes intermédiaires entre l'hébergement et le logement sans que cela ne soit justifié. *« La DDASS elle nous met quand même une grosse pression pour que l'on mette des sortants d'hébergement en Solibail ou en résidences sociales [...] Moi je commence à en avoir marre, je me rappelle de discussions tout à fait préalables à tout ça et de me dire, combien d'étapes la famille va devoir faire pour obtenir un logement. Combien de palliatifs, combien de sas, on va créer au lieu d'essayer de reloger les gens et peut être essayer de faire de l'accompagnement social nécessaire. [...] Créer 40 000 sas, au bout d'un moment, on infantilise les gens quoi. On leur dit vous devez être autonome mais on ne vous fait pas confiance pour l'être, quoi ! Donc au bout d'un moment je peux comprendre les gens qui baissent un peu les bras. Et puis qui se disent de toutes manières je vais avoir des travailleurs sociaux qui vont le faire pour moi... A quoi ça sert de lutter enfin je sais pas moi, à quoi ça sert de vraiment tout faire en sorte pour être autonome si de toutes façons on est toujours envoyé vers des solutions intermédiaires ».*

Au regard des finalités de la prise en charge et des stratégies mises en œuvre pour gérer l'attente d'attribution d'un logement social nous nous attacherons dans la partie suivante à analyser le sens des trajectoires et les logiques à l'œuvre dans les mobilités infra-résidentielles supposées s'inscrire dans une logique d'insertion.

CONCLUSION

Etant donné leur mission et le déficit de places d'hébergement dans les structures d'insertion, un tri s'opère dès l'admission entre les demandeurs. L'offre détermine en grande partie les modalités de ce tri mais s'y ajoute le fait que les demandeurs acceptent ou non les conditions d'hébergement qui leur sont proposées. C'est en effet une logique de réparation, de remise à niveau et d'activation, qui guide l'admission et les modalités de la prise en charge. Elle implique que les personnes démontrent leurs besoins mais également leur « bonne volonté » à s'inscrire dans un processus d'insertion, ce qui suppose qu'elles en acceptent les conditions.

Ceux qui intègrent le champ de l'insertion sont sommés d'être acteurs de leur propre devenir, dans une perspective de réduction de leur écart à la norme. Pour ce faire, les mesures d'accompagnement social dispensées sont orientées vers l'individu dans une perspective d'accès à l'autonomie et aux positions considérées et présentées comme étant celles de l'insertion sociale. L'objectif étant que les personnes hébergées soient en capacité d'assumer leur vie personnelle en fonction de leurs propres moyens et des choix qu'elles opèrent et qu'elles atteignent une position jugée par l'institution comme « insérée ». En ce sens la relation d'accompagnement qui s'établit « *est déterminée par un cadre préconstruit à partir de critères administratifs et réglementaires* » (de Gaujelac, Taboada-Leonetti, 1994 p.271) et les intervenants sociaux deviennent les acteurs d'un dispositif qui incite les personnes accompagnées à intégrer l'objectif d'autonomie et la norme à laquelle renvoie l'insertion.

L'accompagnement social dans une logique d'insertion concilie « *proximité et distance* » et appelle les intervenants sociaux à considérer « *l'autre [l'assisté] comme son égal tout en lui indiquant le chemin à prendre, de respecter son projet tout en le guidant vers plus de réalisme* » (Astier, 2010 p.55). Cette incitation à plus de réalisme semble intrinsèque à la définition du projet d'insertion. Stéphane Rullac le présente en effet comme une condition à part entière à l'accompagnement social et de la logique de projet d'insertion (Rullac, 2010). Selon lui, les pratiques d'accompagnement social ne tendent « *que vers des objectifs de liberté relative, qui accompagne autrui dans l'élaboration d'un compromis individuel entre ses désirs, ses potentialités et les obligations sociales dictées par la recherche du bien commun, selon les normes de son environnement culturel* » (Rullac, 2010 p.31). L'autonomie personnelle et sociale est présentée comme une promesse de libre arbitre et de liberté de se gouverner soi-même, de pouvoir s'assumer et assumer les choix opérés. Or pour pouvoir y parvenir cela suppose souvent que les personnes tiennent compte de la norme et des contraintes qui pèsent sur elles dans les choix et démarches opérés.

L'enjeu du réalisme dans les projets élaborés et les choix opérés par les personnes hébergées ainsi que le rôle de « guide » des intervenants sociaux feront l'objet d'une attention particulière dans l'analyse

des pratiques visant à favoriser leur relogement mais également dans l'analyse des choix opérés par les personnes durant leur période d'hébergement.

Les chapitres qui suivent sont d'ailleurs l'occasion de préciser la façon dont les structures d'hébergement et les divers acteurs impliqués dans le relogement tendent à favoriser l'accès au parc social des personnes hébergées en leur faisant intégrer les conditions requises – en Ile-de-France dans un contexte tendu - pour accéder à un logement de droit commun. Celles-ci renforcent et accentuent l'injonction à l'autonomie tout en les incitant à intégrer les contraintes du système et le champ des possibles qui s'offre à elles. Nous verrons que l'hébergé est incité, d'une part, à faire preuve de réalisme et de modestie, mais également à s'ajuster à la contrainte institutionnelle et à celle de l'offre et, d'autre part, qu'il est appelé à se remettre à niveau vis-à-vis du statut de locataire. Si nous accordons une importance particulière aux interventions menées auprès des individus, nous aborderons aussi la façon dont les accompagnants ajustent leurs pratiques à la contrainte qui s'impose également à eux.

CHAPITRE 4 :

« BRICOLAGES » ET VARIABLES D'AJUSTEMENT FACE A LA CONTRAINTE DE L'OFFRE ET DU SYSTEME

CHAPITRE 4 : « BRICOLAGES » ET VARIABLES D'AJUSTEMENT FACE A LA CONTRAINTE DE L'OFFRE ET DU SYSTEME

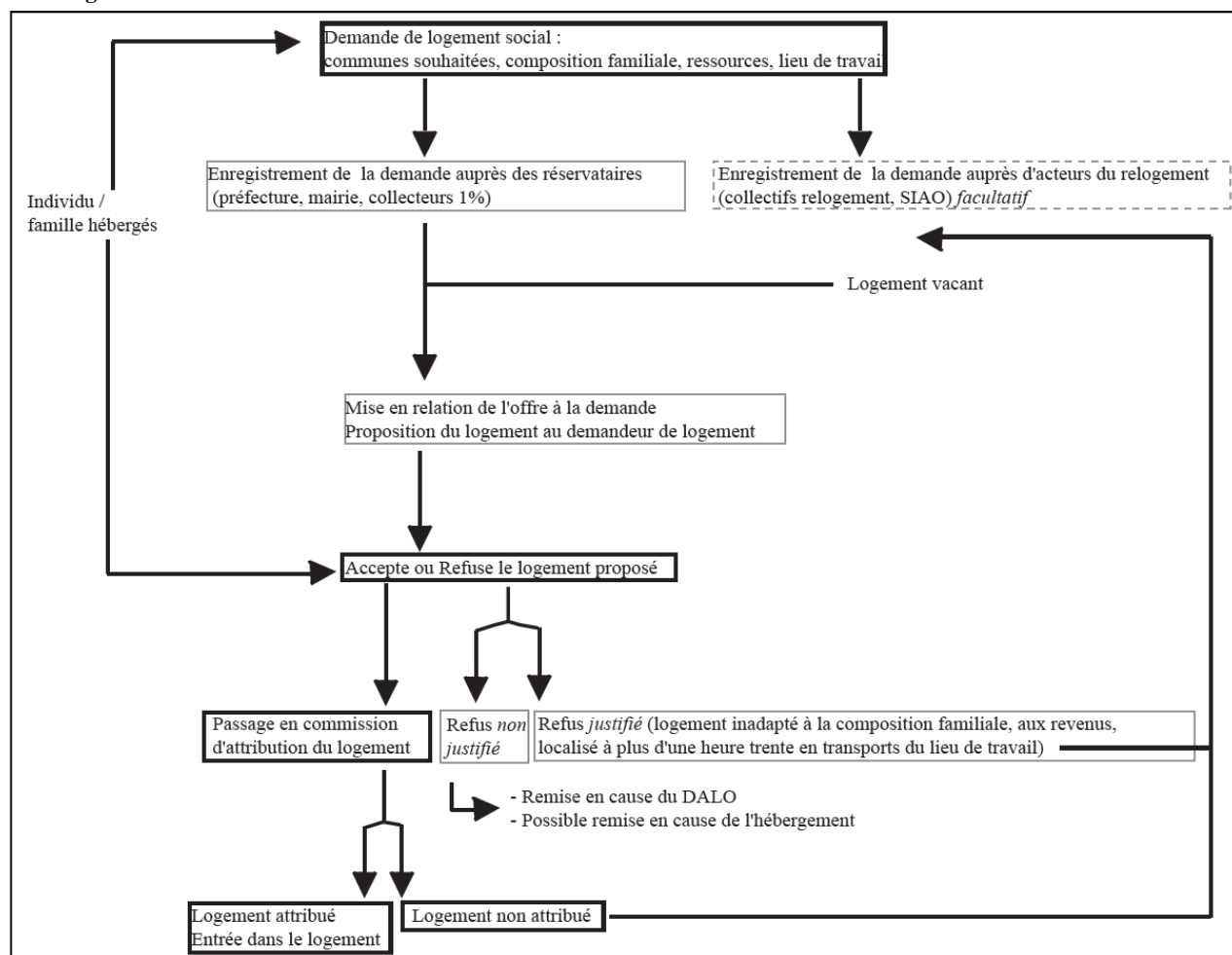
Face aux constats que le parc privé est inatteignable, que les voies d'accès ordinaires au logement social garantissent difficilement un accès prioritaire aux personnes hébergées, l'Etat a initié diverses mesures en faveur de la fluidité des parcours de l'hébergement vers le logement. La procédure à laquelle elles aboutissent ne réduit pas la dépendance des acteurs impliqués à l'égard des opportunités de logement libérés et induit de nouvelles contraintes dans la procédure d'attribution des logements sociaux. En outre, certains obstacles sont restés sans réponse. L'offre libérée est toujours insuffisante et inadaptée à la demande; la procédure d'attribution est toujours, voire plus encore, contractée et est largement dépendante des relations partenariales impulsées entre bailleurs et associations ; enfin les choix opérés par les personnes hébergées et leur insuffisant accompagnement vers plus de réalisme demeurent assimilés à un problème.

Face à ces obstacles et dans un contexte d'obligation de résultat, nous nous pencherons dans les deux prochains chapitres sur la façon dont les hébergeurs et médiateurs franciliens sont appelés à s'y ajuster afin de favoriser l'insertion des personnes qu'ils accompagnent et leur sortie de l'hébergement vers le logement.

Le chapitre 4 nous donne l'occasion d'aborder plus particulièrement la manière dont les acteurs en contact direct avec les personnes hébergées (soit les accompagnants sociaux et les acteurs chargés de la mission de favoriser leur relogement) « font avec » la contrainte⁴¹⁷ de l'offre et du système du relogement (délais, conditions d'éligibilité, exigences de garanties etc.). Nous analyserons ainsi les « bricolages » opérés en vue d'accroître le « champ des possibles » ou « l'horizon des possibles » qui s'offre aux personnes hébergées mais également la manière dont les intervenants les amènent à intégrer ces sources de contraintes dans les choix et démarches qu'elles opèrent. Bien que ces initiatives soient diffuses et dispensées durant toute la prise en charge, nous focaliserons notre analyse sur deux fenêtres d'intervention particulièrement investies par les intervenants sociaux rencontrés : celle de l'émission de la demande de logement social et celle de la réponse à la proposition [voir le schéma page suivante].

⁴¹⁷ Par contrainte précisons que nous entendons une force et une pression qui s'exercent contre ces acteurs, qui entravent leur liberté d'action et leurs marges de manœuvre.

Graphique 8: Schéma – le plus fréquent - de la procédure d’attribution d’un logement social pour les sortants d’hébergement



Elaboration de l’auteur, 2012.

Nous nous pencherons dans la première section sur la façon dont les intervenants sociaux amènent les personnes hébergées à anticiper leur dépendance vis-à-vis de l’offre et des opportunités de logements libérés. Dans la seconde section, nous nous attarderons sur les pratiques d’ajustement opérés entre les demandes, les besoins des personnes hébergées et les offres de logement social qui leur sont proposées. Ces deux volets d’action étant supposés favoriser les propositions de logement social faites aux personnes hébergées.

SECTION 1. ANTICIPER LA DEPENDANCE A L'EGARD DE L'OFFRE ET DU SYSTEME D'ATTRIBUTION

Durant toute la prise en charge, des mesures sont prises pour anticiper et tenter d'infléchir la dépendance des acteurs impliqués dans la procédure de relogement, tant vis-à-vis des opportunités de logements libérés que du système en place. Les hébergeurs et médiateurs, afin de desserrer ces contraintes, initient des partenariats, portent une grande attention à la façon dont ils présentent les dossiers et mobilisent des voies de recours. Ces mesures sont toujours associées à la sensibilisation des personnes hébergées. L'enjeu étant qu'elles comprennent les contraintes et marges de manœuvre qui s'offrent à elles, afin qu'elles les anticipent et que leurs choix ou démarches ne fassent pas obstacles à la procédure d'attribution d'un logement social.

1. Accompagner dans les démarches pour accéder à un logement social

L'accès au parc social francilien est réglementé et très dépendant de l'offre disponible. Dans une perspective de favoriser l'accès aux droits des personnes hébergées, les intervenants sociaux (accompagnants et médiateurs) leur expliquent ce système et les accompagnent dans la procédure de demande et de reconnaissance de leur caractère prioritaire, tout en s'attachant à éclairer leurs démarches et leurs choix. Les intervenants sociaux s'assurent ainsi que les personnes hébergées ont conscience des rouages du système, des limites de l'offre et du fait que tous les acteurs de la chaîne sont dépendants des opportunités de logements libérés et qu'elles en tiennent compte dans les choix et démarches opérés.

1. a. La demande de logement sociale et les voies de recours

- La demande de logement social

Les travailleurs sociaux des structures d'hébergement abordent très rapidement après l'admission la question de la sortie du dispositif. C'est l'occasion pour eux de recueillir le « projet logement » des personnes hébergées.

Ce projet n'est pas qualifié de résidentiel (comme ça peut être le cas dans le cadre des relogements liés à des opérations de rénovation urbaine⁴¹⁸) mais strictement de projet « logement ». Cette distinction et le choix du terme de « projet » s'inscrit, d'abord, dans la continuité des modalités d'activation de l'aide sociale mais il agit également comme un indice des stratégies à l'œuvre afin de faire intégrer la

⁴¹⁸ Dans le cadre de l'ANRU, Christine Lelévrier note que « la mobilité n'est pas seulement un effet direct de l'action, elle en devient un objectif à travers cette idée de promotion de la « qualité des parcours résidentiels » (Lelévrier, 2010 citant le règlement général de l'ANRU, 2007).

contrainte de l'offre et du système aux personnes hébergées. Cette distinction et le caractère particulièrement restrictif d'un « projet logement » contribue, selon nous, à réduire l'accès au logement à une première étape qui permettra par la suite d'impulser un parcours résidentiel. Il s'agit ainsi de minorer les enjeux du relogement et d'amener les personnes à ne pas trop l'investir.

Sur la forme l'élaboration du projet logement permet d'abord aux intervenants sociaux de saisir les aspirations des personnes hébergées.

« Dès l'admission on leur demande : « Vers où vous pensez sortir ? Comment vous pensez sortir ? Et combien de temps vous pensez qu'il vous faudra pour sortir ? ». Donc dès le début on travaille la sortie. Ce projet là il est travaillé vraiment tout au long du séjour. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

Il leur permet ensuite de faire le point sur les diverses voies de sorties (ordinaire ou adaptée ; dans le parc social ou dans le parc privé), sur les démarches à initier à cette fin etc. Celles-ci tournent principalement autour de l'accès à un logement social. Les personnes hébergées sont alors informées et conseillées sur la manière de procéder : où déposer une demande de logement social, quelles pièces fournir, nécessité de renouveler cette demande chaque année etc.

Rappelons qu'aucune attribution de logement social ne peut être prononcée si la demande n'a pas été enregistrée et n'a pas donné lieu à l'émission d'un numéro unique⁴¹⁹. Le contenu de la demande est le même sur tout le territoire et cela quel que soit le bailleur ou le réservataire auquel s'adresse le demandeur⁴²⁰. Pour déposer sa demande de logement social dans un des services enregistreurs, il suffit, dans un premier temps, que le demandeur se munisse d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour et qu'il complète le formulaire Cerfa [présenté en annexes p.XXXIX]. Dans un second temps chaque information recueillie dans le formulaire doit être justifiée, c'est la phase d'instruction du dossier. La demande est donc toujours complétée par des pièces justificatives de la situation du ménage requérant. Sont requises, pour chacune des personnes appelées à vivre dans le logement :

- des pièces justifiant de leur identité⁴²¹,
- des justificatifs des revenus perçus,
- des justificatifs de la situation familiale du ménage,
- enfin des justificatifs de la situation résidentielle actuelle du demandeur.

Ces pièces permettent au service instructeur et au réservataire (lorsqu'ils sont distincts) d'instruire la demande et de la rapprocher de l'offre. Ils peuvent ainsi vérifier que le candidat respecte les conditions

⁴¹⁹ Ce système est réformé par la loi MOLLE. En Ile-de-France il est effectif depuis mars 2011. Cela se traduit notamment par la création du numéro unique départemental ou régional de demande de logement social qui est supposé assurer une plus grande transparence des processus d'attribution, favoriser la mise en œuvre du droit au logement et simplifier les démarches du demandeur (pour plus de détails voir la circulaire du 03 janvier 2011 relative à la réforme de la demande de logement locatif social).

⁴²⁰ Ce numéro d'enregistrement unique assure aux acteurs impliqués dans l'attribution d'un logement social une visibilité de l'ensemble des demandeurs (à l'échelle du département pour toutes les régions de France et à l'échelle régionale pour l'Ile-de-France). Ce numéro unique régional est censé favoriser la régionalisation des attributions de logement social.

⁴²¹ Pour rappel, voir en annexes le détail des pièces requises p.XXXIX.

requis pour accéder à un logement social, c'est-à-dire la régularité de sa situation administrative et ses ressources⁴²².

La demande est émise sitôt que la personne hébergée remplit les conditions requises. Il arrive que celle-ci soit déposée dès l'arrivée dans la structure.

« La première chose que l'on fait dès qu'ils arrivent ici, c'est l'inscription comme demandeur de logement. Ca c'est obligatoire, pour tout le monde. » (M.P. chef de service CHRS A1)

« La demande de logement social ça se fait à la mairie. Elle se fait à quel moment? On leur demande de le faire le plus tôt, même si la situation fait qu'ils n'auront pas de logement tout de suite, mais pour qu'ils aient un numéro unique le plus rapidement possible. » (Mme F., Educatrice spécialisée, CHRS G)

Etant donné les délais d'attente pour se voir attribuer un logement social en Ile-de-France, les intervenants sociaux incitent les personnes hébergées à l'émettre le plus rapidement possible. Ils savent en effet que le délai d'attente leur assure une durée de prise en charge suffisante pour travailler à leur insertion.

- Les voies de recours

En plus du dépôt de la demande de logement social, il est fréquent que les intervenants sociaux mobilisent les voies de recours qui existent en Ile-de-France pour favoriser l'accès au logement social des personnes hébergées. Les accords collectifs départementaux, le DALO ou les dispositifs locaux sont fréquemment mobilisés.

« Le relogement se fait dans le parc social par le biais des dispositifs classiques, la première chose c'est le numéro unique à la mairie, c'est déjà arrivé, à de très rares exceptions qu'il y ait des propositions qui soient arrivées par ce biais. Sinon ce sont des dossiers « accords collectifs », « parcours fluidité » avec la DDASS, ou alors un partenariat avec un bailleur, que l'association a pu établir⁴²³. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

Au détour de la présentation de la situation d'une personne hébergée *« Il n'y a que Monsieur M. qui n'a pas eu de propositions et lui c'est encore pire, ça date de 2006, préfecture, dispositif fluidité, avis favorable, accords collectifs avis favorable, aucune proposition, rien ! »* (M.S., Educateur spécialisé, CHRS A1)

Certains de nos interlocuteurs préconisent de cumuler ces divers recours. Cette façon de procéder est présentée comme le seul moyen pour que les dossiers des personnes hébergées soient effectivement reconnus prioritaires et aient une chance d'être positionnés sur un logement.

« Il faut faire une demande de logement, bailleurs sociaux, faire les accords collectifs, il faut faire le DALO [...] . Il faut le faire, si vous ne le faites pas, vous n'aurez pas de logement. C'est une obligation de faire le DALO, sinon vous ne l'aurez pas. [...] A la commission

⁴²² Les plafonds de ressources sont publiés chaque année par circulaire. Ils sont déclinés selon la zone géographique où est situé le logement et selon la composition familiale (voir pour rappel en annexes les plafonds de 2013 p.XXXVIII).

⁴²³ Nous aborderons un peu plus bas les différents partenariats impulsés par les structures d'hébergement afin de favoriser l'accès au logement des personnes qu'elles accompagnent.

fluidité, l'Etat demande si le DALO est fait, s'il n'est pas fait alors la personne n'est pas retenue. [...] Aujourd'hui c'est comme les agences de voyage, c'est un package. Non mais c'est ça, sinon vous n'y arrivez pas, ici on le fait pour tous. » (M.B., Chef de service, CHRS B)

La faiblesse de l'offre amène d'ailleurs certains services instructeurs des demandes de logement social à inciter les accompagnants sociaux à cumuler ces divers dispositifs de voies de recours prioritaires. Il s'agit dans ce cas de s'ajuster aux logiques institutionnelles comme à la perte de lisibilité des divers critères de priorité.

« On incite fortement les travailleurs sociaux à faire les deux dossiers parallèlement. C'est uniquement pour une histoire de comptage... Parce que la préfecture qui nous donne 750 logements sur l'accord collectif, a un contingent annuel de mille logements. La préfecture, son objectif c'est de faire 100% de relogements DALO. On est d'accord. Donc pour qu'ils puissent aussi contribuer à l'accord collectif, il faut que les « accords co » soient DALO. Même chose pour le 1% logement qui contribue au DALO et qui s'était aussi engagé à participer à l'accord collectif. Ils nous ont dit : « Nous on veut bien, mais on est obligé de participer au DALO. » (Mme B., Assistante Socio Educative Principale, Mairie de Paris DLH à propos des accords collectifs)

Si certains intervenants sociaux multiplient et systématisent les voies de recours, d'autres ne les mobilisent qu'en dernier, lorsqu'aucune autre voie n'a donné de suites.

« Il y a quelques familles pour qui ont fait des recours DALO mais c'est pas systématiquement. Alors en général on se lance là dedans quand il n'y a pas d'autres solutions, quand ça nous apparaît comme une situation vraiment difficile à reloger. » (Mme D., Chargée mission communication, Association C)

En plus de multiplier ces démarches les accompagnants sociaux s'attachent également à les éclairer.

1. b. Eclairer les demandeurs

- Faire en sorte que les personnes comprennent le système dans lequel elles sont prises

Ces démarches sont toujours expliquées aux personnes hébergées et resituées dans le système d'attribution des logements sociaux.

« Quand on parle de logement certains ne savent même pas le b-a-ba. On commence par leur expliquer pourquoi on fait un numéro unique. » (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

« Il y a toute la partie qui est d'expliquer qu'est ce que le DALO, parce que c'est pas simple. Le DALO, il faut répondre aux critères c'est-à-dire que toutes familles ne répondent pas aux critères DALO, parce qu'elles n'ont pas suffisamment d'ancienneté de demande de logement ou elles viennent d'arriver etc... Après, mon travail à moi, c'est de l'expliquer, le fait qu'ils font la démarche, il faut aussi leur expliquer pourquoi, et souvent les assistantes sociales n'ont pas le temps d'aborder la question. Et leur dire que c'est pas parce qu'il y a un DALO qu'il y a forcément un relogement derrière, le bailleur a quand même plusieurs choix et s'il ne

veut pas de cette candidature, cette personne sera re-présentée, re-re présentée... Ca peut durer longtemps. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

Les intervenants sociaux s'attachent aussi à présenter les différents acteurs impliqués et leur rôle respectif. Il leur est alors rappelé que ce n'est ni la structure d'hébergement ni le médiateur (collectif relogement ou GIP HIS) qui détient les clés de l'attribution du logement. La proposition de logement vient du réservataire et c'est la commission d'attribution qui examine et attribue le logement ou non. Cela leur permet de rappeler leur rôle de « passeur », « d'intermédiaire » qui n'a ni la main sur les délais, ni sur les caractéristiques de l'offre proposée ou attribuée.

« Certains pensent que l'on a une emprise. Mais on leur a expliqué que nous on ne fait que des dossiers de relogement, que l'on n'a aucune emprise là-dessus. Même le collectif relogement n'a aucune emprise sur le bailleur. Ils font le relais, la transition entre nous et les bailleurs mais il y a une commission qui décide de l'attribution de tel ou tel logement. Il y a une commission souveraine. Il faut leur expliquer qu'aucun d'entre nous ne peut intervenir.» (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

« On explique aux personnes qu'il n'y a qu'une seule proposition, qu'elle ne vient pas de nous, qu'on ne maîtrise pas. Qu'on est que des passeurs en fait et des intermédiaires, que nous on s'engage à instruire et actualiser tous les dossiers avec elle, que l'on fait la promotion des personnes, des situations. J'y tiens beaucoup c'est-à-dire que l'on défend les dossiers, on présente les situations de sorte qu'elles soient retenues mais que l'on ne maîtrise pas la localisation, les délais. C'est rien de le dire mais que ce soit entendu, compris, et intégré c'est une autre paire de manche.» (Mme B., Chef de service, CHRS I)

En expliquant le système d'attribution et du logement social (réservataire, plafonds de ressources etc.) cela leur permet également de justifier les différences que peuvent percevoir les personnes hébergées en termes de proposition et d'attributions (délais, plafonds de loyer, localisation etc.) et qui sont souvent perçues comme des injustices.

« Après ils constatent les différences qu'il y a entre eux. Une personne pointait du doigt « Oui, mais là il y a des gens ils sont arrivés il n'y a pas longtemps et ils sont ressortis avec un logement ». C'est vrai qu'ils ne connaissent pas les situations et c'est ce qu'on leur dit « Vous comparez des choses qui ne sont pas comparables ». Mais du coup ils en voient certains qui partent vite et ça renforce cette idée que, peut-être, nous on interviendrait. On leur explique que pour chaque logement il y a des critères (composition familiale, les revenus, tout un tas de facteurs). Ils le comprennent mais après quand ils le vivent c'est une autre paire de manche. [...] On essaie aussi de leur faire comprendre la logique des bailleurs, leurs attentes, qu'est ce qui va faire qu'un bailleur va attribuer un logement, pour qu'ils s'approprient la logique pour voir aussi comment ils vont essayer d'y rentrer. Et du coup c'est intéressant de voir s'ils s'adaptent ou pas à ces critères parce qu'ils savent que c'est ce chemin qui est balisé, très balisé même et après c'est de leur responsabilité aussi de rentrer dans cette logique pour

*essayer de sortir vers le logement si c'est ce qu'ils veulent*⁴²⁴.» (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

Ces propos montrent qu'il s'agit autant d'informer que de donner aux personnes hébergées le plus de clés possibles pour qu'elles s'en saisissent et accroissent leurs chances de sortie vers le parc social. Il s'agit également de s'assurer qu'elles intègrent la faible marge de manœuvre dont disposent les intervenants sociaux dans cette procédure et leur propre dépendance vis-à-vis de celle-ci et de l'offre libérée.

- Faire en sorte que les personnes hébergées tiennent compte du principe de réalité dans les demandes qu'elles émettent

Outre le système, la sensibilisation porte également sur la structure de l'offre. Les médiateurs et intervenants sociaux font leur possible pour que les personnes anticipent là où l'offre est la plus abordable, accessible, là où elles ont le plus de chance de se voir attribuer un logement et qu'en conséquence leur demande tienne compte du principe de réalité et ne soit pas un obstacle à des propositions de logement.

Lors du dépôt de leur demande de logement social, les personnes hébergées sont accompagnées dans la formulation de celle-ci, notamment dans les choix qu'elles opèrent en termes de typologie et de localisation du logement. Les intervenants sociaux recueillent leurs souhaits et les accompagnent dans la formulation de leurs choix.

Souhait et choix renvoient à deux dimensions distinctes. Le premier évoque ce qui a trait aux désirs, aspirations plus ou moins fantasmés tandis que le second fait référence à une sélection parmi plusieurs options, plus réfléchies. Le passage des souhaits à la formulation et à l'opération de choisir est souvent fortement encadré afin que ces derniers soient les plus éclairés possibles et qu'ils ne fassent pas obstacles à la proposition d'un logement social.

Il est alors fréquemment évoqué le caractère restrictif et handicapant d'un projet de logement trop précis. C'est ensuite son caractère déconnecté des réalités de la structure de l'offre disponible au sein du parc social francilien qui est relevé et dénoncé.

« C'est vrai que je questionne les souhaits des personnes. Il y a souhaits réalistes et souhaits pas réalistes » (Mme N., Chargée de mission logement, Collectif relogement des Yvelines)

« Il ne faut pas être trop exigeant, il y a bien plus de demandes que d'offres. Plus vous restreignez vos demandes plus vous risquez d'attendre. Dans les Yvelines et dans les Hauts-de-Seine [le département dans lequel ses interlocuteurs sont hébergés] il y a très peu de

⁴²⁴ L'objet de notre troisième partie est précisément d'analyser comment et dans quelles mesures les personnes s'adaptent à ce système.

mobilité. Les gens ne quittent par leur logement, ils y restent.» (Représentant d'un bailleur intervenant dans le CHRS I)

Sont alors mis en perspective, le souhait de la personne et ce qu'elle a le plus de chance d'obtenir dans le territoire au sein duquel elle est émise. La typologie du logement et sa localisation sont présentées comme deux variables très sensibles au contexte d'émission de la demande et qui réduisent, ou à l'inverse, ouvrent le champ des possibilités en matière de relogement.

« On écoute déjà leurs souhaits dans un premier temps et après on les informe de la réalité du marché. [...] Il n'y a que sur le tableau de la DRIHL qu'ils ont le choix de la commune. Dans le DALO ils n'ont pas le choix de la commune. Après, on essaie d'orienter les démarches individuelles vers les communes où l'on sait qu'il y a le plus de logements sociaux comme Colombes⁴²⁵, ce genre de communes. Donc on les invite à faire la démarche rapidement. Après, s'ils ont envie de Bois Colombes⁴²⁶ parce que c'est plus sympa, qu'ils y aillent, au contraire. Il n'y a pas des territoires qui leur sont interdits d'accès ou d'autres où ils sont obligés d'aller. Ils ne sont pas interdits de déplacements. Ils ont la liberté, encore, de souhaiter des communes, d'espérer ! » (M.F., Intervenant social, CHRS I)

« Quand on reçoit les familles, on leur explique d'abord comment on fonctionne, qu'on n'a pas de logement. Et ensuite on repointe un peu. Par exemple : une femme qui gagne 800 euros pas mois, qui demande un trois pièces pour elle et sa fille, on lui dit attention, vous n'aurez peut être pas le trois pièces, on va être attentif à un deux pièces suffisamment grand parce qu'au niveau des ressources ça va être difficile. Attendez-vous à ça. Vraiment on les prépare au relogement. Et puis certains on les fait redescendre de leur petit nuage. Je veux juste le logement à St Germain en Laye dans tel quartier, on leur dit non on ne peut pas, on ne travaille pas comme ça. On travaille vraiment sur la réalité. » (Mme N., Chargée de mission logement, Collectif relogement des Yvelines)

Cette sensibilisation au « principe de réalité » a pour objectif de limiter la part de « fantasmes » et de « rêves » dans la projection dans le logement.

« On va faire en sorte que le projet soit travaillé avec la famille, soit discuté, que les choses soient réellement abordées. Parce que, entre ce qu'on aperçoit à la télé, sur un logement de rêve et le fait que d'avoir son propre logement c'est un peu l'espoir que l'on a porté toute une vie, je romantise mais disons que les gens, ils sont forcément déçus. On peut avoir des très beaux logements mais ce sont des logements sociaux, des fois dans des cités pas tops, et entre les aspirations des gens et ce qu'on peut proposer. [...] La vérité c'est qu'on ne va pas leur proposer la Petite maison dans la prairie. Donc... et entre la pénurie du logement, on essaie que ce soit un projet qui soit bien travaillé, bien réfléchi, qu'on ne soit pas dans un monde de fantasmes non plus. C'est un discours très dur que je tiens mais on a pas beaucoup d'options à leur proposer. [...] On veut qu'ils aient un projet réaliste, et voilà, sans trop avoir de projet non plus quoi. Parce que si le projet est vraiment trop défini, voilà... il faut que ce soit un projet réaliste, et qui dit projet réaliste dit, il faut que tu acceptes que tu auras un logement mais que tu n'auras pas vraiment le choix.» (Mme G., Chargée de mission logement, Collectif relogement des Hauts-de-Seine)

⁴²⁵ En 2012, 32,7% du parc de Colombes est du locatif social (Source Conseil Général).

⁴²⁶ La part des logements locatifs sociaux dans le parc de logement de Colombes s'élève, en 2012, à 19,2% (Source Conseil Général).

Afin de les sensibiliser à ces contraintes, plusieurs outils ont été développés. Il est fréquent que des acteurs extérieurs à la structure d'hébergement - mais impliqués dans la procédure de relogement - soient conviés pour expliquer et attester les modalités de fonctionnement de la procédure ainsi que la dépendance accrue des divers acteurs impliqués à l'égard de l'offre de logements sociaux. Le caractère véridique de ces exposés est en effet exacerbé lorsque ce sont des personnes extérieures à la structure (Pelège, 2004) et lorsqu'elles semblent détenir le pouvoir de leur attribuer un logement.

Nous pouvons également citer la stratégie adoptée par l'association F. Cette dernière a en effet mené un travail sur les communes les plus propices au relogement des personnes qu'elle accompagne. La chargée de mission logement a comparé différentes communes du Val-de-Marne, afin de déterminer là où l'offre est la plus importante, où les délais d'attente sont moindres et là où les plafonds de loyer étaient les plus bas. Cet outil leur permet d'abord de les orienter là « *où c'est mieux d'aller, de faire une demande* » et ensuite de les amener à « *ce qu'ils demandent cette ville là, plutôt que cette ville là, selon les disponibilités* » (Mme D. chargée de mission logement Association F). A titre d'exemple, pour la ville d'Orly (commune dans laquelle certaines des personnes sont hébergées par l'association), la fiche indique que de nouvelles constructions en logement social sont en cours et qu'en conséquence « des disponibilités apparaîtront dans deux ans ». Il est indiqué que les prix moyens dans le logement social pour un T2 s'élèvent de 270 à 600 euros (dans le parc privé à 625,5 euros) et pour un T3 de 200 à 750 euros dans le parc social (pour une moyenne de 964 euros dans le parc privé).

En procédant ainsi, il s'agit d'amener les personnes prises en charge à tenir compte de la réalité de l'offre et à ne pas être trop exigeantes. Elles sont appelées à revoir leurs souhaits pour émettre des choix qui aboutissent à une demande réaliste en fonction du champ des « *possibles [et] probables* » qui s'offrent à elles en matière de logement en Île-de-France. Dans l'élaboration et le réajustement de leur projet de logement, les intervenants sociaux amènent les individus pris en charge à revenir sur leurs attentes et à intégrer le champ des possibles. Ce qui aboutit à la réduction de leurs aspirations à ce qui semble faisable et atteignable dans le contexte donné (De Gaulejac, Taboada Leonetti, 1994).

L'objectif mis en avant est toujours que les personnes hébergées ne réduisent pas leurs – faibles – opportunités de se voir proposer un logement social et qu'elles formulent une demande éclairée en fonction des chances dont elles disposent de se voir effectivement proposer une telle offre. En leur donnant les moyens d'opérer des choix éclairés et réalistes, l'objectif est de les rendre actrices de leur relogement et de les inciter à assumer ou du moins à avoir conscience de l'impact des choix qu'elles opèrent dans les chances qu'elles ont de se voir proposer un logement. Cette démarche contribue dès lors à responsabiliser les personnes hébergées vis-à-vis des choix qu'elles opèrent dans un contexte de faible opportunité de relogement.

2. Mobiliser des partenariats et s'ajuster à leurs attentes

En plus de s'assurer que les personnes hébergées initient effectivement les démarches requises pour se voir proposer un logement social, en tenant compte de la réalité de l'offre, les acteurs de l'hébergement et du relogement impulsent des partenariats afin de mobiliser l'offre à « sa source » et d'en garantir l'accès aux personnes hébergées. Cela se traduit le plus souvent par l'élaboration de partenariats avec des bailleurs sociaux et des réservataires. A ce premier levier s'ajoute celui de l'attention portée à la présentation des dossiers des personnes hébergées. En plus de chercher à favoriser les propositions de logements, hébergeurs et médiateurs s'attachent à ce que rien, dans les dossiers présentés ne fasse obstacle à une attribution.

2. a. L'impulsion de partenariats

Au-delà des voies ordinaires et prioritaires d'accès au logement social, il est fréquent que les intervenants sociaux aillent « à la source » solliciter des logements sociaux afin de faire en sorte qu'ils profitent aux personnes hébergées lors de leur libération. A cette fin les équipes des CHRS initient des partenariats avec les collectifs relogements ou directement avec des bailleurs sociaux ou réservataires⁴²⁷.

Lorsque la structure d'hébergement a adhéré à un collectif relogement, les accompagnants sociaux leur transfèrent le dossier des personnes qu'ils accompagnent et estiment comme étant « prêtes au logement » afin que le collectif les positionne sur un logement.

« On travaille aussi avec le collectif relogement du département. A la suite du numéro unique, on constitue le dossier logement, les pièces à fournir, et à partir du moment où on a déposé le dossier auprès du collectif, on transmet chaque mois les revenus et on confirme que cette personne est toujours en attente et toujours dans une démarche de recherche de logement. Et si il y a changement éventuellement, il faut leur transmettre l'information. » (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

« On fait la promotion du dossier de la famille au collectif relogement du département, partout, partout, il faut vraiment être insistant pour qu'il y ait un relogement. [...] et moi je suis arrivée à un moment donné où j'ai pu beaucoup travailler avec eux [...] . Le collectif va fermer, donc là on va mener un travail avec l'AORIF pour avoir des contacts avec les bailleurs sociaux. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Les collectifs, en tant que médiateurs entre les structures d'hébergement et les acteurs du logement, recueillent, d'une part, les dossiers des personnes hébergées qui sont estimées en capacité d'accéder à un logement et, d'autre part, recherchent activement - « prospectent » - des logements afin de favoriser

⁴²⁷ Il s'agit de partenariats palliatifs c'est-à-dire spontanés et informels qui lient des acteurs dans une perspective de trouver une solution – ici favoriser l'accès au logement des personnes hébergées (Dumoulin in Rullac , Ott (dir.), 2010).

leur sortie du dispositif. Ils se tournent vers les services réservataires ou les bailleurs sociaux et font en sorte que les personnes enregistrées accèdent effectivement à un logement.

Tableau 27: Exemples de partenariats mis en œuvre par certains des collectifs relogement

	Collectif relogement 93	Collectif relogement 78	Collectif relogement 95
Partenariats mis en œuvre	Préfecture	Préfecture	Préfecture
	Bailleurs sociaux	Bailleurs sociaux	Bailleurs sociaux
	GIP HIS	Collecteurs 1% , GIP HIS	Collecteurs 1% / GIP HIS
	AORIF	Mairies (communes délégataires contingent préfectoral notamment)	Villes (notamment celles délégataires du contingent préfectoral)
	Fondation Abbé Pierre		

Elaboration de l'auteur 2012.

Sources : Rapport d'activités et entretiens.

Dans le cas où les intervenants sociaux des structures d'hébergement négocient directement auprès des bailleurs sociaux et réservataires, la manière de procéder demeure la même à la seule différence que celle-ci n'est pas médiatisée. Bailleurs et réservataires leur proposent des logements et c'est l'équipe qui positionne une candidature⁴²⁸.

« On a des partenariats privilégiés avec la RIVP et on tente avec Paris Habitat. Monsieur X, est un délégué général, il a rencontré un responsable d'un bailleur et donc, en fait, ils ont parlé d'un partenariat, donc voilà ils se sont rencontrés et puis il se passait rien et un jour Monsieur X reçoit un coup de fil du bailleur « On a un logement à dispo est ce que vous avez une candidature ? Bon ça fait un moment qu'il est vide, il faut aller vite, est ce que vous avez une candidature ? Bon c'est dommage ma candidature, il faut attendre... ». Mais voilà c'est lié à une rencontre qui a eu lieu et voilà ça a débloqué [...] . Ils se souvenaient qu'ils avaient rencontré le délégué de l'association C qui fait du logement d'insertion et qui accompagne les gens vers le relogement et ils lui ont proposé un logement.» (Mme D., Chargée de mission communication, Association C)

« Je fais maintenant des prises en charge beaucoup plus courtes, des sorties beaucoup plus rapides. Comment vous l'expliquez ? Je participe aux commissions, on a étoffé nos partenariats, amélioré nos relations avec les bailleurs, les commissions logement, fluidité, accords collectifs, avec la mairie, avec les services sociaux, avec nos collègues de CHRS en appartements éclatés. C'est volontariste... [...] Est-ce que vous avez des partenariats privilégiés avec certains bailleurs ? Pour l'instant c'est un peu de l'informel, on a deux trois bailleurs avec qui on travaille. Dernièrement il y en a un qui nous a appelé pour nous proposer un logement mais c'est vraiment un travail de fourmi. Il y a ça, le travail individuel avec le bailleur et le travail en collectif, où les bailleurs sont présents et on tisse les liens. C'est de cette manière là que j'essaie de construire, c'est un petit peu de l'art pictural, c'est de l'impressionnisme, touche par touche, je verrai après ce que donne mon tableau. » (M.B., Chef de service, CHRS B)

Ces opportunités sont souvent décrites comme des touches ponctuelles. Il est fréquemment rappelé, notamment par les bailleurs, qu'il s'avère impossible par ces voies là de faire des relogements en nombre mais que cela demeure du « qualitatif ».

« Systématiquement on me contacte pour me dire qu'on a besoin de logement. Je leur dis « Bah non j'ai pas ». Donc par exemple j'explique ce qu'on peut faire pour aider : « Vous me

⁴²⁸ Ces pratiques s'observent surtout à Paris, du fait de l'absence de Collectif relogement.

faites remonter des personnes que vous avez labellisées accords collectifs départementaux que je peux essayer de faire passer dans mon panier du haut ». Donc, un jour par exemple on m'a dit pour cette personne là, il faut absolument qu'elle sorte parce qu'elle n'a pas le droit de rester dans le logement temporaire que jusqu'au trois ans de l'enfant. Là il y a vraiment urgence. Dès qu'il y avait un logement qui correspondait je lui avais dit d'essayer de la faire passer. C'est du cas par cas parce qu'on ne peut pas jouer à ça avec tout le monde. Et ça, certaines associations ont bien compris que je ne pouvais pas faire de quantitatif mais que pour certaines personnes, on pouvait faire du qualitatif. » (Mme J., Chargée du développement clientèle Paris, Bailleur B)

2. b. L'engagement de la transparence

En échange d'opportunités de relogement, les acteurs impliqués dans la chaîne s'engagent à être transparents c'est à dire à ne jamais positionner un candidat par défaut ou par dépit sans s'être assurés que les personnes soient bien « prêtes au logement » [nous détaillerons le contenu de cette évaluation plus bas].

De la justesse de leurs évaluation et préconisation en termes d'accompagnement social semble dépendre le bon fonctionnement et la fluidité de la procédure et sa pérennité dans le temps.

« Dans le cadre du PARSA on a noué des liens forts avec le GIP et surtout de la confiance. Les bailleurs font aussi confiance au GIP ils savent que la candidature a été examinée, que tout a été vérifié. Avec le GIP on est quasiment sûr que le dossier passe en CAL et que le logement est attribué. » (Mme C., Directrice de la gestion locative, CIL A)

« Toutes les personnes pour qui on demande un logement définitif sont des personnes qui paient leur participation. Après on ne triche pas. Si la commission décide un relogement et demande les trois dernière quittances qu'on ne les a pas, je ne tricherai pas, je ne les enverrai pas. Je le dis au résident, je suis clair et transparent. » (M.B., Chef de service, CHRS B)

Cet engagement, et la confiance qui l'accompagne, apparaissent comme deux facettes déterminantes pour garantir la fluidité de la procédure.

La majorité des acteurs rencontrés évoque l'enjeu du positionnement des candidatures et les risques pris si le relogement n'aboutit pas ou est tenu en échec par des problèmes d'intégration dans le logement (tels que son incapacité à respecter les devoirs du locataire et à jouir paisiblement du logement). La confiance sur laquelle repose la procédure de relogement est présentée comme fragile et facilement perdue en cas de non tenue des engagements par l'un des maillons de la chaîne (soit, par les structures d'hébergement ou les médiateurs). Le cas échéant les voies de sorties mobilisées pour favoriser les sorties de l'hébergement risquent de s'obstruer et les propositions de logement de se tarir.

« Quand les associations me font des signalements, c'est qu'ils sont sûrs que ces personnes là, ça roule. Ils savent que s'ils se plament, ça fout tout en l'air. Donc ils ont tout intérêt à ce que tout soit carré. » (Mme J., Chargée du développement clientèle Paris, Bailleur B)

« Les structures ont bien compris qu'il fallait arrêter de faire du positionnement par défaut parce que l'on casse les partenariats. Il y a un peu une tentative, enfin plutôt une tentation... Une tentation pour certaines structures de dire : « Youpi il y a du logement ! Alors moi je me pose pas la question est ce qu'il est apte ou pas, je le positionne et tant mieux il est parti ! ». Moi j'ai pu en voir des cas comme ça, et c'était un peu une attitude de certaines structures au début du PARSA et d'ailleurs au début de Solibail aussi. » (M.M., Directeur GIP HIS, février 2010)

« Nous on a dès le début été assez stricts, nous on ne propose pas un dossier relogement si pour nous il n'a pas les critères, ça ne veut pas dire que l'on ne peut pas se planter. [...] On a des bailleurs qui nous appellent,... Je pense qu'ils en ont marre, qu'ils se sont, pour être vulgaire, faits enfler par des associations, ils ont eu des patates chaudes, et je vais dire comme nous. On peut avoir des familles que nous envoient les services sociaux sans nous dire vraiment ce qui se passe et bah c'est terminé pour eux, ils sont grillés. Ils se sont foutus de notre gueule. Et je pense que pour les bailleurs c'est pareil. Et donc ils vont se reporter sur les associations avec qui ils peuvent nouer un vrai partenariat parce qu'ils savent que quand le dossier est déposé, présenté, c'est sérieux, et je pense que l'on a tous à y gagner. » (M.C., Directeur, Association H)

Dans un engagement vers plus de transparence, les partenaires en présence s'accordent tous sur l'enjeu de partager une définition du caractère « prêt au logement ». C'est dans cette perspective qu'un outil d'évaluation a été élaboré conjointement sous l'égide de la FNARS Idf et de l'AORIF. Celui-ci contractualise, d'une part, l'engagement à la transparence et propose une grille d'évaluation commune du caractère prêt au logement, d'autre part.

2. c. L'instauration d'un outil d'évaluation partagé du caractère « prêt au logement »

Pour favoriser l'accès au logement des personnes hébergées l'un des enjeux pointés était de parvenir à l'élaboration d'une définition partagée du caractère « prêt au logement » entre les divers acteurs impliqués dans la procédure, sur un territoire donné. Le caractère relatif de cette notion est fréquemment mis en avant tant du point de vue des territoires que des acteurs.

Le rapport d'Isabelle Rougier (2009) revient sur cet enjeu de définir localement et de façon partagée le critère de « prêt au logement ». Sa première préconisation est d'ailleurs d'« *initier un travail conjoint entre les associations gestionnaires de structures d'hébergement et les bailleurs sociaux pour parvenir à une définition commune de la notion de ménage « prêt à accéder au logement » formalisée et contractualisée. Ce travail pourrait s'inscrire dans le cadre des déclinaisons locales de la convention FNARS-USH* » (Rougier, 2009 p.93). Cette définition partagée doit permettre aux acteurs de s'accorder sur les personnes qui doivent profiter de l'effort de mobilité mais également sur leurs éventuels besoins en accompagnement social lors du relogement.

Alors que ce concept est institutionnalisé par la circulaire du 16 septembre 2009, aucune mission nationale n'est mandatée pour le définir, ce sont des préconisations de définitions locales qui sont faites⁴²⁹. Isabelle Rougier préconise effectivement une appréciation locales de la notion de « *prêts à accéder au logement* » c'est-à-dire « à l'échelle d'un bassin d'habitat, d'un département voire d'une région, et qu'elle doit résulter d'un travail conjoint entre bailleurs sociaux et structures d'hébergement » (Rougier, 2009 p.17). En Ile-de-France c'est à l'échelle régionale que cette initiative a été menée. La convention à laquelle elle aboutit réitère d'ailleurs l'importance du contexte local pour définir ce concept.

« *Lors de l'examen de la demande de relogement, la situation du ménage doit être appréhendée de manière dynamique. Il convient d'analyser la progression, l'évolution de la situation de l'individu, de la famille, son parcours. L'évolution des situations individuelles se fait donc toujours au cas par cas, tout en tenant compte du contexte local.* » (Convention FNARS IdF AORIF AFFIL⁴³⁰, 2011 p.3)

Cette initiative est présentée par ces associations comme s'inscrivant dans la continuité des recommandations faites dans le rapport « *Développer la fluidité* » et dans la lignée des axes d'intervention de l'AFFIL⁴³¹. Ainsi, en 2010, la FNARS Ile-de-France et l'AORIF ont organisé des réunions regroupant associations, gestionnaires de centres d'hébergement, bailleurs sociaux, médiateurs (collectifs relogement, GIP HIS) et délégués FNARS et AORIF sur les départements franciliens. Ces réunions se voulaient être un lieu d'échange et de réflexion commune entre bailleurs et associations sur la question des critères permettant de considérer qu'un ménage est « prêt à accéder au logement ». L'objectif était qu'ils disposent d'un langage commun mais également qu'ils apprennent à se connaître, saisissent les missions des uns et des autres⁴³², leurs marges de manœuvre et contraintes respectives. Il s'agissait alors de « *mieux se comprendre pour mieux s'adapter dans les modes de faire* ».

Cette initiative se matérialise finalement dans un document intitulé « *convention de coopération FNARS Ile-de-France, AORIF, Affil – Pour accompagner les parcours résidentiels et renforcer les*

⁴²⁹ Les diverses initiatives mentionnées de définition partagée sont effectivement toutes prises à l'échelle régionale ou départementale en Rhône-Alpes et en Paca-Corse. On peut aisément se demander en quoi être en capacité d'occuper un logement en Ile-de-France diffère de celle observée en Basse Normandie ou en Auvergne ?

⁴³⁰ L'association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement (AFFIL) est créée en 1993 par un groupe d'organismes d'HLM en partenariat avec la FNARS IDF. A l'origine, il s'agit d'un outil opérationnel commun, spécialisé dans le montage d'opérations pour le logement des personnes défavorisées. Au début des années 2000, alors que les organismes d'HLM commencent à internaliser cette compétence, l'AFFIL devient un lieu d'échanges et de réflexion entre les organismes d'HLM et les associations oeuvrant à l'insertion par le logement. Depuis 2008, l'AFFIL est orientée vers la mise en réseau et la mobilisation des acteurs, la production d'outils opérationnels, l'organisation de journées régionales etc.

⁴³¹ Lors de la première réunion cette initiative est présentée comme un déploiement sur le terrain du partenariat USH/FNARS dont l'AFFIL est l'exemple le plus abouti. Dans la pochette remise à l'ensemble des participants était par ailleurs glissé l'extrait du rapport Rougier qui préconisait une telle initiative.

⁴³² Lors de la deuxième réunion il a été remis à l'ensemble des participants une note présentant les différents dispositifs d'urgence, d'accueil et d'insertion, les différents types de logements temporaires et leurs missions.

partenariats entre associations d'insertion et bailleurs sociaux »⁴³³. Afin de favoriser la fluidité et l'insertion réussie des ménages dans leur nouveau logement, ils élaborent un outil « *d'évaluation des capacités du ménage à accéder au logement et de ses éventuels besoins en accompagnement social* ».

Le document produit réunit une liste d'éléments permettant l'appréciation des situations personnelles et de l'autonomie du demandeur de logement social. Il est expressément indiqué que ces éléments ne constituent pas une liste de conditions à remplir qui pourraient être opposées pour justifier le refus de l'attribution d'un logement social ou à l'inverse l'obligation d'en attribuer un. Ils sont présentés comme un outil d'aide à la réalisation des rapports de situation susceptibles d'être transmis aux bailleurs sociaux lors du positionnement d'une candidature.

Sur le contenu, cette convention détermine quatre axes d'examen de la capacité des personnes hébergées à accéder à un logement de droit commun [voir en annexes p. LII comment se matérialise cette grille]. Ces axes se déroulent autour du :

- « Pouvoir louer », c'est-à-dire les « capacités [de la personne ou famille] à accéder au logement d'un point de vue réglementaire » ;
- « Savoir louer », soit leurs « capacités à assumer financièrement son logement de façon autonome »⁴³⁴ ;
- « Savoir habiter », ce qui renvoie aux « capacités [du demandeur] à entretenir et utiliser correctement son logement » et enfin autour du ;
- « Savoir s'adapter à son environnement »⁴³⁵.

Chacun de ces axes est décliné en plusieurs items et s'accompagne d'un encadré dans lequel le référent social peut inscrire ses commentaires ou préciser le degré d'acquisition des éléments pointés : « *Dans la partie commentaires, merci de préciser dans quelle mesure ces éléments sont acquis, en cours d'acquisition ou nécessitent un éventuel soutien* ».

Le premier axe intitulé « Pouvoir louer » a pour mission de s'assurer que la personne remplit effectivement les conditions réglementaires requises pour prétendre et accéder à un logement social, que son dossier est à jour et que toutes les pièces justificatives requises sont disponibles. Ces considérations sont les mêmes pour tous les demandeurs de logement social.

⁴³³ Celle-ci est disponible sur le lien suivant :

<http://www.FNARSidf.asso.fr/fichiers/Logement/Convention%20FNARS%20IDF%20AORIF%20AFFIL%20SIGNEE.pdf>

⁴³⁴ Un *nota bene* précise à nouveau pour les trois prochains pôles que « *Ces éléments doivent permettre une évaluation globale de la situation : Ils ne constituent pas des conditions à remplir* ».

⁴³⁵ Il est intéressant de noter que l'on retrouve ces mêmes considérations dans les outils élaborés en Rhône-Alpes et en PACA-Corse. Sur ces divers territoires, le candidat au logement social doit aussi bien remplir les conditions réglementaires pour accéder au parc social que présenter l'ensemble des capacités requises pour habiter un logement. [La grille développée en Rhône-Alpes est répertoriée en annexes p.L]

Le deuxième axe intitulé « Savoir louer » propose des éléments d'évaluation de la capacité du ménage à assumer financièrement son logement. Il s'agit du volet comprenant le nombre le plus important d'items. Dans cette catégorie, les travailleurs sociaux sont appelés à se prononcer :

- sur les expériences antérieures de logement autonome du requérant ;
- sur le versement régulier (et intégral) de sa redevance ou de sa participation pour l'hébergement qui lui est fourni ;
- sur ses connaissances en matière de droits et d'obligations liés au statut de locataire (*« notamment les trois motifs de résiliation d'un bail (défaut de paiement de loyer, défaut d'assurance et troubles du voisinage) »*) ;
- sur son anticipation des frais liés à l'installation dans le logement
- et sur ses connaissances des aides qu'il peut mobiliser à ce titre.

Ses capacités financières, sa solvabilité, et l'existence de dettes en cours (le cas échéant l'existence d'un plan d'apurement et d'un accompagnement dans la gestion budgétaire) sont également interrogées. Dans cet axe, ce ne sont pas seulement les conditions financières du demandeur qui sont posées mais également sa maîtrise des devoirs qui lui incombent en tant que futur locataire, c'est à dire ses responsabilités en termes de paiement du loyer, ses connaissances en termes d'aides auxquelles il peut prétendre etc.

A ce volet financier succède, dans le troisième axe « Savoir habiter », le versant « usage du logement ». Y sont également recensés des items qui relèvent de la maîtrise et connaissance des modalités d'occupation d'un logement relatifs à l'entretien, aux économies d'eau et d'énergie et aux connaissances et respect des règles de vie commune. Ce sont ici leurs capacités à « jouir paisiblement⁴³⁶ » du logement qui sont interrogées.

Enfin le quatrième et dernier volet « Savoir s'adapter à son environnement » a pour objectif d'apporter des éléments d'informations relatifs à la capacité du candidat à s'intégrer dans le quartier et la commune de résidence. Il est alors à nouveau question de la jouissance paisible du logement mais aussi de ses capacités à disposer de supports dans son nouvel environnement et à repérer les services collectifs de proximité (transports, mairie, école...) dont le locataire pourrait avoir besoin notamment s'il se trouve confronté à des difficultés dans son logement. C'est l'autonomie du futur locataire qui est interrogée sous l'angle de ses capacités à faire face ou à mobiliser les aides et acteurs appropriés en cas de difficulté.

Ces divers axes ne se contentent pas d'interroger les conditions réglementaires requises pour accéder à un logement social, mais questionnent également les diverses sources qui peuvent mettre en cause la pérennité du relogement. Selon nous, ces postes illustrent finalement ce sur quoi portent réellement les inquiétudes des bailleurs sociaux lorsqu'ils sont appelés à reloger des personnes qui ont été hébergées et donc exclues du logement. Les risques d'impayés ou de troubles de la jouissance du logement

⁴³⁶ Comme fixées dans les contrats de location qui stipulent les droits et devoirs du locataire.

transparaissent dans plusieurs des quatre axes et sous des indicateurs très divers tels que l'anticipation des charges liées à l'emménagement, la connaissance des travaux à charge du locataire et la maîtrise des économies d'eau et d'énergies (supposées les aider à faire des économies financières).

Ce critère et cette grille d'évaluation harmonisent certes les acceptions de l'autonomie dans le logement mais appellent surtout les acteurs impliqués à se focaliser sur des points névralgiques des risques locatifs. Elle permet enfin d'évaluer le caractère « prêt au logement » et les éventuels besoins en accompagnement social. Chacune des personnes hébergées est, dès lors, supposée se voir apporter des solutions pertinentes et adaptées⁴³⁷.

« L'accompagnement représente un enjeu central en matière d'accès et de maintien dans le logement. sans être systématisé, il doit être justifié par des problématiques spécifiques et calibré en fonction des besoins identifiés. Bailleurs et associations portent la préoccupation comme la mise en œuvre des moyens conséquents pour permettre un accompagnement de qualité vers une autonomie du ménage [...] L'enjeu de cet outil est la mise à plat et le partage entre associations gestionnaires et bailleurs sociaux d'éléments d'évaluation des capacités du ménage à accéder au logement et de ses éventuels besoins en accompagnement, et ce afin de limiter le nombre de refus d'attributions, de favoriser les parcours résidentiels en facilitant la sortie de structures d'hébergement » (Convention FNARS Idf AORIF AFFIL, 2011 p.3-5)

Cet outil est supposé venir neutraliser et objectiver l'évaluation de l'autonomie et des capacités des candidats au logement qui sont hébergés. Lors de notre enquête les acteurs du relogement ne s'en étaient pas encore saisis. Ils disposaient cependant déjà, pour la plupart, d'outils leur permettant d'évaluer la situation du ménage et de transmettre de façon transparente les candidatures aux réservataires et bailleurs [nous y reviendrons plus finement dans le chapitre suivant]. Cette initiative illustre néanmoins la volonté et les tentatives initiées par les acteurs de l'hébergement et du relogement pour s'ajuster aux attentes des bailleurs sociaux et favoriser les attributions en direction des personnes hébergées. Cette attention se traduit également par un effort dans la présentation des dossiers transmis.

2. b. Tenir compte des attentes des bailleurs sociaux dans la présentation des candidatures

Etant donné les réticences que peuvent manifester certains bailleurs, les équipes des structures d'hébergement, comme les médiateurs déclarent accorder une grande importance à la présentation des dossiers de candidatures et au fait que l'ensemble des pièces - actualisées - requises pour justifier de leur situation soient fournies.

⁴³⁷ Il sera intéressant d'interroger la façon dont les acteurs se sont saisis de cette grille.

Nos interlocuteurs nous ont fréquemment fait part de leur souci dans la manière de présenter les dossiers aux réservataires et bailleurs sociaux. Il s'agit de faire en sorte que les dossiers ne soient pas refusés ou ajournés pour des motifs qui tiennent à leur montage.

« Donc étant donné qu'il y a un manque de logement assez important on a toujours travaillé pour minimiser au maximum les refus. Un gros travail a été fait sur les deux dernières années afin de s'assurer que les dossiers soient mieux bouclés et pour que ce soit impossible de refuser le dossier tellement il est bien bordé qu'il ne manque aucune pièce... Ca demande beaucoup de rigueur administrative. » (Mme P., Chargée de mission, Collectif relogement du Val d'Oise)

L'enjeu est dès lors de s'assurer que les pièces requises pour intégrer un logement social sont fournies, que la situation familiale, administrative et professionnelle exposée est en tout point justifiée, qu'aucune zone d'ombre ou ambiguïté ne demeure et ne puisse entraver l'attribution du logement. Les intervenants s'assurent ainsi qu'il n'y a aucune faille dans la procédure qui puisse leur être opposée et alimenter les refus.

L'outil d'évaluation élaboré sous l'égide de la FNARS Idf et de l'AORIF a vocation à assister les intervenants sociaux dans la rédaction des rapports de situation des demandeurs de logements sociaux hébergés. L'objectif est de doter les réservataires et commissions d'attribution de logement de suffisamment d'éléments pour qu'ils instruisent les demandes et se prononcent sur celle-ci. De telles initiatives étaient déjà à l'œuvre localement afin de neutraliser la présentation et l'évaluation des dossiers de demandes de logement social des personnes hébergées. Des supports de présentation et d'échange avec les bailleurs sociaux ont été élaborés par certaines équipes du CHRS ou par les médiateurs afin d'exposer le plus finement possible la situation de l'individu et de la famille.

Certains médiateurs se sont en effet déjà dotés d'outils visant à présenter la situation sociale et la demande de logement de la façon la plus claire et la plus complète possible aux bailleurs sociaux. En 2007, l'AORIF et le collectif de relogement de Seine-Saint-Denis ont élaboré conjointement un rapport de situation *« à remplir par le référent du ménage et à joindre au dossier de demande de logement avec le consentement de l'intéressé »*. Ce rapport répertorie diverses informations telles que :

- l'identification du demandeur et de l'ensemble des membres du ménage (identité, situation administrative, rapport à l'emploi, ressources etc.),
- les références du dossier, la nature de la demande de logement (typologie et localisation souhaitées, besoins particuliers, etc.) ainsi que les coordonnées du service instructeur.
- Il dédie, enfin, un espace d'expression au référent social pour qu'il précise certaines informations qu'il juge utiles (relatives au parcours résidentiel et professionnel de l'individu ou de la famille).

Sur le même principe, le GIP HIS a développé une grille intitulée *« bilan social pour un relogement »*. Celle-ci recense des items similaires : l'identité du demandeur, sa situation familiale, ses revenus, l'existence de dettes, de crédits ; le logement « attendu » en termes de typologie, d'implantation

géographique ; l'existence de contraintes particulières ; diverses informations relatives au « dossier logement ». Enfin, des plages de commentaires sont laissées libres pour renseigner plus de détails sur la situation du ménage.

Etant donnés les pratiques et outils déjà en place sur certains départements, les acteurs rencontrés nous ont souvent fait part de leur perplexité à recourir à l'outil d'évaluation établi par la FNARS Idf et l'AORIF. Ils ne remettent en cause ni l'usage du concept d'aptitude au logement, ni celui de grilles d'informations partagées entre accompagnants, médiateurs, réservataires et bailleurs, mais soulèvent l'ignorance ou la non prise en compte des outils qui préexistaient déjà localement et par conséquent la création d'un outil supplémentaire supposé être diffusé à l'ensemble des acteurs régionaux.

« Avant que la FNARS n'ait fait avec l'AORIF son référentiel « prêt à être relogé » on avait travaillé quelques mois avant sur la même démarche. Et nos items étaient assez proches. Ce qui est terrible chez nous c'est que l'on met des outils en place et qu'après tout le monde nous dit c'est bien, il y a en a besoin mais une fois qu'ils sont en place ils les utilisent très peu. »
(Mme H., Directrice, Collectif relogement des Yvelines)

Mme R. chargée de mission logement Association A en référence à cet outil : *« Oui alors le bailleur a besoin que la personne elle arrive avec sa grille toute cochée, il est bon là, il est bon là, là, là. [...] Personne n'a rien inventé. »*

Si les informations contenues dans les grilles élaborées par ces médiateurs outrepassent les informations requises dans le dossier de demande de logement social, aucune ne vise expressément à interroger les capacités des candidats à occuper un logement. Cette évaluation était laissée libre aux accompagnants sociaux ou à l'interprétation du bailleur. Les médiateurs disposaient de moyens tels que les informations détenues dans les pièces justificatives, les plages de commentaires, les entretiens téléphoniques passés avec les accompagnants sociaux, voire les entrevues avec les personnes hébergées, pour saisir plus finement la situation de l'individu et de la famille et leur proposer éventuellement un accompagnement social. Ces grilles avaient seulement – et c'est là la principale différence avec la grille diffusée par la FNARS Idf et l'AORIF – pour vocation de répertorier l'ensemble des données requises pour affiner la proposition de logement (tant du point de vue de sa localisation que des loyers), pour anticiper les demandes de précisions de la part des bailleurs sociaux et préconiser, si nécessaire, la mobilisation de mesures d'accompagnement social.

Au-delà des précisions et des pièces justificatives apportées, l'attention est également portée sur la formulation des informations transmises. L'enjeu est alors de s'assurer qu'elles ne peuvent pas être interprétées en défaveur du candidat. Nos interlocuteurs font fréquemment état d'un travail de sélection ou de reformulation des informations transmises aux bailleurs. Il ne s'agit pas d'omettre certaines informations nécessaires à l'instruction du dossier mais de s'assurer que le bailleur détient tous les éléments importants pour examiner et instruire le dossier et recommander, si besoin, des

mesures d'accompagnement social sans que cela ne mette en difficulté ou ne fasse obstacle au relogement du ménage. L'équilibre étant alors parfois difficile à trouver.

« Certains travailleurs sociaux vont noircir le trait pour que leur situation soit reconnue encore plus urgente et qu'ils passent en priorité alors que cela va avoir l'effet inverse et que le bailleur ne va pas vouloir de ce dossier. Il vaut mieux expliquer quand il y a un point noir, pourquoi et dire que c'était temporaire : Que maintenant le ménage a fait des démarches, tel qu'un plan d'apurement ; Que les acomptes c'est dans les pratiques de l'employeur, c'est pas la personne qui a demandé un acompte en cours de mois parce qu'elle ne pouvait plus faire face... Mon équipe sait exactement ce qui ne passera pas. Elle sait aussi que la première impression du dossier est décisive, si le dossier fait mauvaise impression une première fois, il sera très difficile de le vendre à nouveau⁴³⁸, de le re-proposer par la suite. La première impression reste. Et nous notre objectif c'est bien sûr de faire passer le dossier mais sans porter préjudice à la personne c'est-à-dire sans la mettre en difficulté. Les filles connaissent le fonctionnement des CAL elles anticipent les impressions négatives du bailleur, là où ça va tiquer. L'objectif étant d'empêcher cette impression négative. C'est un travail de spécialiste ! La présentation du dossier est très psychologique, surtout quand on ne transmet qu'un dossier papier et qu'il n'y a pas d'échange en face à face, ils ne voient pas la personne en face d'eux elle n'a pas la parole pour rétorquer, donner son avis, se justifier. Le dossier doit être solide et ne doit pas faire mauvaise impression. » (Mme M., Directeur Adjoint chargé des investissements locatifs en Ile-de-France, CIL C)

« Des fois le collectif relogement nous dit « Ah tu mets ça ?... Ca peut être mal pris par un bailleur ». Je disais dans la partie parcours professionnel de la personne qu'il avait été scolarisé jusqu'en sixième et qu'après il avait été dans l'armée. Et il me dit « Jusqu'en sixième oui mais tu sais que les bailleurs quand ils voient un tout petit niveau... ». Donc finalement il faut qu'on lisse. On fait très attention, on attend de nous que l'on sous pèse chaque phrase, chaque mot pour pas qu'ils puissent penser que la personne a une fragilité ou financière ou psychologique parce que ça franchement c'est pas bien vu. Donc il faut des personnes super lisses qui rassurent au maximum et c'est pas forcément le public des CHRS. » (Mme C., Intervenante, CHRS A3)

Un exemple d'une procédure qualifiée de « lissage » revient souvent, c'est celui de la mise en récit des mobilités résidentielles des personnes hébergées. Lorsque le dossier fait état de nombreuses mobilités, ce qui est fréquent, les médiateurs tendent à en omettre certaines. La directrice d'un important CIL en Ile-de-France nous disait qu'il leur arrivait d'en effacer certaines afin que cela ne fasse pas mauvaise impression ou que cela ne soit pas mal interprété alors que cela n'avait pas lieu d'être. Il ne s'agit pas de mentir à propos du dossier ou de la capacité de la famille ou de l'individu à accéder au logement mais d'éviter que certains éléments ne fassent obstacle à une proposition et à leur relogement.

Les précautions prises dans la présentation des informations et des dossiers sont souvent accolées à un effort d'objectivation et de recommandation en termes de besoins en accompagnement social. Les intervenants sociaux des structures d'hébergement nous disent s'attacher à signifier le plus clairement

⁴³⁸ L'emploi d'un terme qui renvoie à des logiques commerciales montre bien qu'il s'agit de convaincre le bailleur social d'accepter la candidature d'une personne hébergée.

possible si les personnes accompagnées ont ou non besoin de mesures supplémentaires dans l'accès au logement.

« Après, c'est à nous de signifier que cette personne n'a pas besoin d'être accompagnée. A nous, d'être très précis pour que la commission comprenne que c'est une personne qui peut se débrouiller seule, qu'elle n'a pas besoin d'un accompagnement social sur le logement ou sur un autre point. Et on peut le faire dans l'autre sens. C'est une personne qui peut être dans le logement, mais qui a besoin, pendant six mois un an etc. pour faire le point avec eux, tous les mois, voir comment ça se passe, s'ils ont bien payé leur loyer... Si le logement est bien entretenu, s'il n'y a pas de difficultés particulières, s'ils se stabilisent au niveau professionnel. » (M.S., Educateur, CHRS A1)

« Nous on donne notre avis, notre évaluation. Après les bailleurs veulent des garanties.... Nous on essaie d'être le plus précis et professionnel en mettant en avant des arguments pour dire que les familles ça se passe bien, on fait des rapports pour soutenir les dossiers en expliquant vraiment les situations.[...] Je pense qu'une famille en CHRS qui a payé régulièrement sa participation, il n'y a pas de raisons qu'elle ne paie pas son loyer, si elle a pas posé de troubles de voisinage il n'y a pas de raisons qu'elle en pose. Jusqu'à présent dans les relogements, on a pas eu d'échos de difficultés importantes. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Afin de s'assurer que les personnes hébergées ont le plus de chance de se voir proposer un logement social, les acteurs qui interviennent dans la procédure de relogement multiplient les leviers d'action. Ils agissent à la source, auprès des bailleurs et réservataires, ils interrogent également leurs pratiques dans la présentation des candidatures et accompagnent les personnes hébergées dans la formulation de leur choix. Ces mesures sont initiées dans certains cas dès l'entrée dans l'hébergement et de façon diffuse durant la prise en charge.

SECTION 2. ASSURER LA MISE EN RELATION DE L’OFFRE ET DES DEMANDES

En plus de faire en sorte que les personnes hébergées se voient proposer des logements sociaux, lorsque la proposition survient, les intervenants sociaux et les médiateurs sont appelés à assurer la mise en relation de l’offre, souvent inadaptée aux demandes et besoins des personnes hébergées. Cette mission appelle certains ajustements. Leurs marges de manœuvre se situent du côté des personnes hébergées (de leurs choix) et dans l’association de l’offre libérée aux demandes et besoins recensés. On relève ainsi, d’une part, des compromis avec la réglementation et ce qui apparaissait comme une proposition optimale et, d’autre part, l’incitation à ce que les personnes hébergées acceptent les propositions adaptées qui leur sont faites - dans les délais impartis.

1. L’enjeu d’une offre de logement adaptée

Les réservataires et bailleurs sociaux s’engagent à proposer et attribuer des logements qui correspondent aux besoins des demandeurs. Ils s’attachent en effet à ce que l’offre y soit adaptée. Dans le cadre de la procédure de relogement alors que les acteurs demeurent fortement dépendants de l’offre, nombreux sont les « bricolages » opérés pour y parvenir.

1. a. L’engagement à proposer un logement adapté aux besoins

Dans le cadre de la procédure d’attribution d’un logement social c’est toujours à partir de l’offre de logement libéré et de ses caractéristiques que celles du candidat sont déterminées et qu’une sélection est opérée dans la liste des demandeurs. Il s’agit de trouver et de positionner un candidat dont la demande correspond à la localisation, à la typologie et aux loyers du dit logement.

« Ce site [l’intranet des accords collectifs parisiens] nous permet d’aller piocher - si vous me permettez l’expression - des candidats qui sont compatibles avec le logement que l’on a à présenter. Parce que tout part de là. Il faut que l’on mette à disposition un logement et le candidat il va falloir qu’il corresponde au logement. Ce n’est pas le contraire on ne sélectionne pas un candidat pour un logement qui n’existe pas. » (Mme B., Responsable des offres et des affectations, Bailleur A)

En réaction aux refus de propositions émis par les personnes ciblées, il est rappelé que l’engagement de l’Etat est de procurer un logement à ceux qui en sont dépourvus en considérant leurs ressources, leur composition familiale et leur(s) lieu(x) de travail (art.7 / CCH : R. 441-16-2 et R.441-16-4). Pour s’acquitter de son obligation de relogement, l’Etat doit *« proposer au demandeur prioritaire un logement adapté à ses besoins et à ses capacités et répondant aux caractéristiques définies par la commission de médiation »*.

« La commission de médiation, lorsqu'elle détermine en application du titre II de l'article L. 441-2-3 les caractéristiques du logement devant être attribué en urgence à toute personne reconnue prioritaire, puis le Préfet, lorsqu'il définit le périmètre au sein duquel ce logement doit être situé et fixe le délai dans lequel le bailleur auquel le demandeur a été désigné est tenu de le loger dans un logement tenant compte de ses besoins et capacités, apprécie ces derniers en fonction de la taille et de la composition du foyer au sens de l'article L. 442-12, de l'état de santé, des aptitudes physiques ou des handicaps des personnes qui vivront au foyer, de la localisation des lieux de travail ou d'activité et de la disponibilité des moyens de transport, de la proximité des équipements et services nécessaires à ces personnes. Ils peuvent également tenir compte de tout autre élément pertinent propre à la situation personnelle du demandeur ou des personnes composant le foyer. » (Article R 441-16-2 CCH)

Le GIP HIS, dans une note explicative du dispositif PARSÀ à destination des CIL (2010), précise également son acception du caractère adapté de la proposition de logement. Il rappelle que la typologie du logement doit être en adéquation avec la composition familiale (soit 14 m²/pers jusqu'à quatre personnes et 10m² par personne supplémentaire)⁴³⁹ et la distance entre le lieu de travail et le domicile doit être inférieure ou égale à une heure par trajet⁴⁴⁰. Ce sont les mêmes considérations qui guident les pratiques des réservataires et collectifs relogement (avec quelques nuances sur les temps de trajets ou sur le nombre de m² requis par personne). L'attention est ainsi portée sur l'adéquation de la taille du logement à celle de la famille, du loyer aux ressources du candidat et de la localisation du logement au(x) lieu(x) de travail des différents membres qui composeront le ménage.

« En général on fait un peu les mêmes calculs que les bailleurs en amont des propositions, on vérifie d'abord que le logement correspond à la famille, aux demandes de localisation, quand c'est pas vraiment la commune, on passe un coup de fil et on fait un peu de forcing [...] et donc quand ils nous disent bon là je suis prêt à aller voir, là on fait l'étude de faisabilité financière, à la fois le taux d'effort et puis ce que regardent surtout les bailleurs : le reste à vivre, c'est sur le reste à vivre que statuent les bailleurs. » (Mme H., Directrice du collectif relogement des Yvelines)

Les acteurs rencontrés mentionnent également l'attention qu'ils portent aux demandes émises et aux des éléments annexes mais qui peuvent s'avérer primordiaux pour la bonne « intégration » du ménage dans son logement et dans son environnement. Il s'agit, par exemple, de l'histoire de la personne prise en charge (violences conjugales, passé de toxicomane) ou de l'existence de ressources particulières telles que les lieux de gardes des enfants pour les familles monoparentales et lorsque la personne travaille en horaires décalés. La désignation est d'ailleurs souvent soumise pour confirmation aux structures d'hébergement. Les collectifs relogement s'assurent ainsi qu'elle correspond et qu'il n'y a pas eu de changements récents pouvant rendre la proposition inadaptée.

⁴³⁹ Il fait alors référence à l'article R111-2 du code de la construction et de l'habitat.

⁴⁴⁰ Il a souvent été évoqué le délai d'une heure trente par trajet pour se rendre sur le lieu de travail. La nécessité de prendre en compte l'exercice d'un emploi en horaire décalé est aussi fréquemment relevée.

« J'ai une proposition de logement, moi je vais regarder par rapport à tous les candidats ce qui semble le plus cohérent, temps de transport, composition familiale, taille du logement, loyer, voilà : à qui est ce que ce logement correspond le mieux ? Là c'est moi qui fait ce choix là, c'est moi qui dit ce logement correspond le mieux à telle personne. J'appelle ensuite la structure. Je lui dis la taille du logement, je lui dis qu'en pensez vous, si elle me dit « Oulala, en fait, il y a une semaine il a perdu son boulot, c'est pas du tout le moment », bon bah on s'arrête là. Soit elle nous dit « Ah bah super, génial fantastique » et ils disent « bon bah on va appeler monsieur, pour avoir son accord ». » (Mme G., Chargée de mission, Collectif relogement Hauts-de-Seine)

Après une première distinction entre souhaits, demandes et choix, on relève une nouvelle nuance, celle opérée entre demande et besoins. Les éléments de définition d'une proposition de logement adapté, nous amènent à opérer une distinction entre ce qui renvoie aux besoins en logement dans sa plus stricte acception et aux demandes.

Cette distinction est fréquente dans le cadre des politiques de l'habitat et du logement⁴⁴¹ mais ici, les besoins renvoient, selon nous, aux requis objectifs en opposition – là encore – aux aspirations du requérant qui évoquent plutôt une dimension subjective et irrationnelle. Jean Bosvieux relève en effet que *« la notion de besoins implique la référence à une norme, c'est-à-dire, dans le cas qui nous occupe, la définition des conditions minimales de logement socialement acceptables. En comparant les situations observées à cette norme »* (Boisvieux, 1998 p.89). C'est à partir de la norme *« vivre dans un logement »* présentant les *« conditions minimales [...] socialement acceptables »* de la décence que sont mises en relation les offres et les demandes dans la procédure d'attribution d'un logement social. Dans cette perspective, la proposition faite aux personnes hébergées suppose de répondre à *« un besoin premier, à un besoin que l'on pourrait considérer comme vital »* (Brouant, 2002). Dans cette acception le besoin renvoie à la dimension vitale du logement en tant qu'abri, toit et support, à l'intimité et la demande aux aspirations, aux projets toujours supposés être déconnectés de la réalité du marché.

Nous analyserons dans la partie suivante les choix opérés lors du dépôt de demande de logement sociale mais également ceux opérés par les personnes hébergées en réaction à l'offre qui leur est proposée et qui est estimée adaptée à leurs besoins. Nous verrons si les personnes, bien qu'hébergées, acceptent un logement réduit à sa dimension vitale.

⁴⁴¹ Voir à ce propos le dossier « Les besoins en logement » sur le site internet de l'USH (l'entretien de J.-C. Driant « *L'évaluation des besoins, une notion problématique et politique* » ainsi que l'article de Salzgeber F., Belargent D. et Bresard D. <http://www.union-habitat.org/les-hlm-le-mag/dossiers/les-besoins-en-logement/1%E2%80%99%C3%A9valuation-des-besoins-une-notion-probl%C3%A9matique->.

1. b. Parvenir à une proposition « adaptée »

Nous l'avons évoqué, la procédure de relogement est fortement dépendante des opportunités de libération de logements sociaux. Cette dépendance renvoie tant au nombre de logements libérés qu'à leurs caractéristiques. En conséquence, la mise en relation de cette offre avec les candidatures des personnes hébergées est particulièrement malaisée pour les acteurs qui en ont la mission. Le caractère inadapté de l'offre implique de nombreux « bricolages » pour mettre en relation de l'offre avec les demandes émises et les besoins de la personne. En outre, les médiateurs rencontrés évoquent souvent leurs difficultés, dans cette opération, à tenir compte des souhaits des personnes hébergées et du principe de mixité sociale.

La mise en perspective des ressources, de la composition familiale du demandeur au regard de la typologie et des loyers des logements libérés, rend souvent malaisée la mise en relation et le positionnement d'un candidat. C'est dans la taille du logement et le nombre de pièces que des marges de manœuvre apparaissent. La pratique la plus fréquemment relevée étant celle d'un ajustement – à la baisse - de la taille du logement ou du nombre de pièces afin que le loyer soit moindre et corresponde au budget du ménage.

« Forcément une mère avec enfant elle va nous demander un F3. Là j'ai un F2 il fait 40 m² je peux très bien l'attribuer à une famille monoparentale avec enfant. Je suis pas très regardante à ce niveau là parce que j'ai pas les moyens d'attribuer le logement idéal.... Là j'ai un F2 41m², c'est une femme seule avec un enfant, elle est accord co et DALO. Bon... une maman qui me dit « Je n'ai pas de chambre, je ne peux pas refaire ma vie »... Dans une structure d'hébergement, elle ne peut pas refaire sa vie, voilà. Moi je trouve qu'avoir un canapé lit dans le salon, c'est pas si horrible que ça. Quand j'ai une famille avec deux enfants, c'est un garçon et une fille de 6 et 8 ans et qu'elle me dit « C'est compliqué de les mettre dans la même chambre », là oui, deux enfants c'est quand même différent c'est un âge où ça devient compliqué, mais si elle me dit « J'ai besoin d'une chambre pour me reconstruire », non.⁴⁴² »
(Mme J., Chargée du développement clientèle Paris, Bailleur B)

Si ces ajustements permettent de mettre en relation une offre peu adaptée aux ressources et compositions familiales des personnes hébergées, ils sont également présentés comme une façon de mieux optimiser les attributions.

« Pour la composition familiale, on va respecter l'adéquation ménage et la typologie du logement. Donc on a aussi dans notre charte une grille qui nous est propre. Du fait de la crise immobilière et du logement à Paris, on a souhaité déterminer des règles en deçà et au delà desquelles on ne peut aller. Une femme seule avec un enfant de moins de 8 ans sur un T2 on veut bien. Dès que l'enfant a grandi et que ça commence à être un ado, on les orientera plus sur un T3. La réglementation ne nous interdit pas de les positionner sur un T2. [...] La crise du logement on n'a pas à la faire payer aux demandeurs de logements de ces zones tendues. Et en tant que bon gestionnaire de cette offre et de cette demande, vous avez du mal vous à les

⁴⁴² L'évaluation du caractère adapté de la proposition à la demande se révèle là encore très subjective et renvoie bien souvent à une définition très personnelle voire normative des besoins en logement.

tasser. J'ai un T4 et je vais loger six à huit personnes. Alors que le réservataire dans un T4 va mettre 3 à 4 personnes. Donc il y a peut être, quelque part, deux poids, deux mesures dans la manière dont on traite nos candidats. Une chose est sûre c'est que dans tous les cas le respect de la réglementation est strict et que jamais on ira en deçà. On ne sera jamais en deçà du seuil réglementaire.[...] Quand on peut on applique 14m² plus 10m² par personne supplémentaire mais si on doit serrer une famille plus que de raison parce qu'il n'y a que ce logement là qui correspond à la situation locative de la famille, si on n'est pas en deçà de la réglementation et que malheureusement ça ne laisse que 9m² par personne tant pis.» (Mme B., Responsable des offres et des affectations, Bailleur A)

Au-delà de la difficulté de mettre en relation l'offre et la demande, les médiateurs et certains réservataires nous font également part de leur incapacité à tenir compte des objectifs de mixité sociale (supposés guider les relogements au titre du droit au logement). Les statuts de prioritaire et de personnes défavorisées sont présentés comme un facteur d'accentuation de la ségrégation sociale par la résidualisation du parc social⁴⁴³. La nécessité de reloger les publics prioritaires dans le respect de la mixité sociale est d'autant plus une source de tension que les acteurs sont fortement dépendants de la localisation de l'offre libérée. Ces derniers, en plus de se révéler parfois inadaptés aux caractéristiques des personnes hébergées, sont en effet le plus souvent situés dans les communes les plus dotées en logements sociaux [nous développerons les caractéristiques des communes au sein desquelles les personnes ont été relogées dans la partie suivante].

Dans ce contexte, les médiateurs et certains réservataires déclarent ne pas disposer des connaissances requises pour opérer un positionnement qui permettrait de garantir le principe de mixité sociale.

« Par rapport aux objectifs de mixité sociale, est ce qu'il y a des considérations qui vont entrer en compte pour favoriser telle localisation plutôt qu'une autre? Non, on en est pas là, sincèrement non. La localisation, ça va jouer par rapport au prix des loyers.» (Mme J. Direction de l'habitat Bailleur C)

«On n'a pas les moyens ni les connaissances des équilibres ou déséquilibres pour faire de la mixité sociale. Du coup les orientations c'est en fonction des listes de communes souhaitées. On fait en fonction des besoins on a aucun moyen de vérifier les équilibres. Du reste aucun bailleur pour l'instant ne nous a dit halte là pour des raisons de mixité sociale. Si on a des remarques c'est pour la question de la solvabilité. » (Mme C., Directrice de la gestion locative, CIL A)

Seul le bailleur A (principalement implanté sur Paris) mentionne son initiative d'identification et d'étiquetage de certains quartiers comme sensibles. Dans ceux-ci aucun candidat labellisé accords collectifs ou DALO ne peut être relogé.

« Pour les primo entrants, on transmet à nos réservataires notre listing des sites sensibles. Ça concerne à peu près 45 000 logements sur les 120 000 du patrimoine. Il y a une attention toute particulière de la commission d'attribution sur ces sites là pour la mixité sociale. On est vigilant à ne pas positionner des ménages dans une trop grande précarité économique ou sociale, certains profils de ménages (femmes seules, familles monoparentales etc.) que l'on

⁴⁴³ Voir notamment sur ce point Driant (2008, 2009) et Houard (2009).

mettrait en difficultés sur ce type de patrimoine. On adresse cette liste à tous nos partenaires réservataires, on comprend aisément toutes leurs contraintes et que c'est parfois compliqué de gérer la compabilité, la pression des demandeurs, l'urgence sociale aussi et la correspondance de l'offre. [...] Mais sur les sites sensibles on ne positionne pas de DALO ou d'accords co. C'est de la discrimination positive, on s'abstient de fragiliser des publics qui ont quand même aujourd'hui des situations stabilisées mais qui ont connu un parcours de vie pas simple, très accidenté et auquel ce ne serait pas rendre service de les orienter vers ce type de logement. Ils ont droit par rapport à ce qu'ils ont connu dans le passé à être orientés vers des logements plus tranquilles.[...] On ne discrimine pas ces gens par rapport à leur passé ou à leur label mais je ne suis pas sûre que rue machin truc où sévit le trafic de drogue, la prostitution et les incivilités, ce soit bien de positionner Madame avec son mari et leur fils qui n'ont déjà pas eu un parcours facile. » (Mme B., Responsable des offres et des affectations, Bailleur A)

Les autres bailleurs rencontrés nous ont fait part d'ajustements plus qualitatifs. C'est alors au cas par cas en référence à la composition familiale et en fonction de leur connaissance de certains quartiers que des précautions sont prises. Dans ce cas le bailleur explique qu'il s'agit d'éviter de mettre en difficulté le ménage relogé.

« Est ce que vous allez pouvoir tenir compte des critères de mixité ? Alors X [faisant référence au bailleur A] a sélectionné son parc en zones sensibles, nous non, volontairement on n'a pas souhaité dire bah là attention, là ça va. C'est une volonté de notre direction. Je sais, dans les faits, qu'il y a un groupe immobilier dans Paris qui est sensible, un seul, le reste ça tourne, donc je regarde pas spécialement. Il y en a un dans le 19^{ème} qui est en opération de réhabilitation. Et c'est difficile. On a beaucoup de problèmes de prostitution dans la rue, de délinquance, de drogue donc là je demande à ma collaboratrice de ne pas mettre d'enfants en bas âge. Parce que vraiment... Je trouve pas. Je lui dis aussi d'éviter des femmes seules très jeunes mais bon ça veut dire, tu mets tous les autres. Donc on essaie de pas stigmatiser mais après par sensibilité personnelle je demande à ce qu'on évite de mettre des enfants jeunes. Après comme les logements sont petits, c'est pas non plus illogique. [...] Les rez de chaussée on évite et puis par rapport à certains sites où on sait que ça vit plutôt mal on va favoriser un couple. Là et puis bon les rez de chaussée on évite pour les femmes seules. Si un réservataire positionne une femme seule sur un rez de chaussée on l'alerte, on lui dit attention. Mais bon si la personne a accepté... et puis bon bah six mois après on a une demande d'échange. On connaît nos sites, on sait là où il y a des gros soucis de regroupement dans les halls. Quand on discute avec la ville, elle entend mieux parce qu'elle aussi fait plus attention.» (Mme J., Direction de l'habitat, Bailleur C)

En parallèle des « bricolages » adoptés pour que l'offre soit effectivement adaptée à leur besoin, les intervenants sociaux s'attachent à ce que les personnes hébergées ne refusent pas une proposition de logement social qui y serait adaptée. L'enjeu est toujours celui de ne pas laisser passer cette opportunité de relogement.

2. Amener les personnes hébergées à accepter la proposition dans les délais impartis

Etant donné les caractéristiques de l'offre disponible ou mobilisée, et malgré les « bricolages » opérés pour la mettre en adéquation avec les besoins des personnes hébergées, les risques que ces dernières refusent la proposition de logement qui leur est faite sont importants et connus des divers acteurs de la procédure. Les équipes des centres d'hébergement et des collectifs relogement en ont conscience et encadrent fortement le moment de la proposition afin que les personnes hébergées l'acceptent, le plus rapidement possible. Il s'agit en effet de ne pas perdre l'opportunité qui leur est donnée de reloger des personnes hébergées.

Afin qu'elles acceptent la proposition qui leur est faite, dans les délais impartis, un important travail d'accompagnement est initié pour sensibiliser les personnes hébergées aux délais de la procédure, à l'offre qu'elles ont le plus de chance, ou de risque selon les points de vue, de se voir proposer et aux conséquences encourues si elles la refusent.

2. a. La proposition de logement : un temps particulièrement éclairé et encadré

La procédure de relogement impulsée par l'Etat est particulièrement contractée et conditionnée à la réactivité des différents chaînons. Afin de ne pas perdre d'opportunité de relogement, les partenaires s'engagent à être les plus réactifs possibles et, ceux qui sont en contact avec les personnes hébergées, s'attachent à ce que les personnes hébergées réagissent positivement et rapidement à la proposition faite.

- Sensibilisation par l'information

Les personnes hébergées sont d'abord fréquemment informées des délais de la procédure d'attribution du logement et sensibilisées aux caractéristiques de l'offre qui leur sera proposée.

Les enjeux liés à la vacance des logements sociaux comme le nombre important de demandeurs en attente leur sont rappelés afin qu'elles soient les plus réactives possibles lorsque la proposition de logement se réalise. Dans cette procédure de relogement, le candidat qui visite, qui se prononce, et fournit l'ensemble des pièces justificatives le plus vite, est présenté comme étant celui qui a le plus de chances de se voir attribuer le logement proposé (à condition bien sûr que son dossier soit accepté en commission d'attribution).

A titre d'exemple, lors d'une réunion hébergés-bailleur organisée par l'association I à laquelle nous avons assisté, les personnes présentes ont été informées du nombre de demandeurs de logement social en Ile-de-France et sur le département des Hauts-de-Seine ainsi que du nombre de logements libérés chaque année. L'éducateur qui animait cette réunion leur a par

ailleurs précisé que bien qu'elles soient prioritaires, elles n'étaient pas les seules et que les dossiers en attente de relogement étaient bien plus nombreux que l'offre disponible. Les personnes hébergées ont ensuite été informées qu'il pouvait y avoir jusqu'à huit candidats sur un même logement, d'où la nécessité d'être le plus réactif possible⁴⁴⁴.

Dans cette logique, les personnes hébergées sont souvent appelées à visiter le logement dans les heures qui suivent la proposition ou si les délais sont très contractés, à se prononcer immédiatement et aux vues des informations détenues (elles visiteront le logement plus tard)⁴⁴⁵.

A cette nécessaire réactivité s'ajoute l'absence de choix, c'est-à-dire l'impossibilité de refuser la proposition qui leur est faite, si tant est qu'elle est adaptée à leurs besoins. L'obligation qui est faite à l'Etat de proposer au demandeur une offre de logement adaptée ne se distingue pas de celles faite à l'ensemble des candidats au logement social. En revanche, la différence repose sur le fait que le caractère adapté de la proposition puisse être opposé au candidat hébergé pour lui faire accepter la proposition⁴⁴⁶. Les personnes hébergées sont en effet informées que si elles la refusent, elles risquent de voir remis en cause leur caractère prioritaire ou bien même leur hébergement.

« C'est bien marqué dans le dossier d'ailleurs, la famille sait qu'elle n'aura qu'une proposition adaptée à sa situation. Si elle refuse elle s'expose à la radiation. » (Mme B., Assistante socio-éducative Principale, Mairie de Paris DLH)

« On ne peut pas garder les gens, ad vitam eternam, on va s'assurer, on va exercer une certaine pression, c'est une réalité, ils savent qu'il y a une proposition, parfois avec de la chance, deux mais sinon on retourne sous la pile. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

« Dans le cadre du DALO et dans les autres cas aussi, il y a une proposition, ça veut dire qu'on n'a pas le choix. Et que aujourd'hui, il faut accepter cette proposition là sinon on ne peut pas maintenir la place en CHRS sauf vraiment cas de force majeure, une proposition qui serait complètement inadéquate. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

« En général quand on explique aux gens que s'ils refusent c'est retour à l'hôtel, ils prennent » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

« Moi j'encourage les structures qui ne le font pas encore, à mettre des clauses, dans leur contrat d'hébergement, des clauses qui disent qu'ils sont obligés d'accepter la proposition de relogement ou disons que s'ils refusent une proposition de logement adaptée il y aura une fin de prise en charge. Si les motifs invoqués ne sont pas justifiés. » (Mme G., Chargée de mission logement, Collectif relogement des Hauts-de-Seine)

Les intervenants sociaux, comme les médiateurs, rappellent aux personnes hébergées, tout au long de la procédure, qu'elles n'ont pas le choix, qu'elles ne peuvent pas refuser la proposition de logement qui leur est faite, dans la mesure où celle-ci correspond à leur situation familiale, à leurs ressources et

⁴⁴⁴ L'éducateur spécialisé de justifier ainsi pourquoi il leur était déconseillé de partir en vacances à l'étranger. Si la proposition « tombe » alors qu'elles sont à l'étranger en vacances, « c'est raté ! ». D'autres réagiront bien plus rapidement qu'elles et se verront attribuer le logement.

⁴⁴⁵ Il arrive d'ailleurs que certains bailleurs ne fassent visiter le logement qu'à l'issue du passage en commission d'attribution.

⁴⁴⁶ Les demandeurs de logement social « ordinaires » ont droit à trois propositions, s'ils les refusent toutes ils risquent de ne plus se voir proposer d'autres logements.

à leur lieu de travail⁴⁴⁷. Cette impossibilité est mise en exergue pour les personnes dont la demande a été reconnue comme étant « prioritaire et urgente » par une commission de médiation DALO. L'éducateur de l'association I, qui animait une rencontre organisée entre les familles hébergées et un bailleur social, rappelle à plusieurs reprises qu'on ne refuse pas la proposition de logement et qu'il est impossible de refuser un logement DALO. Il les informe qu'aucune autre proposition ne leur sera faite si elles refusent celle-ci, qu'elles perdront leur caractère prioritaire et qu'elles seront fichés sur une liste rouge à la préfecture « *comme à la Banque de France !* »⁴⁴⁸.

Les refus de propositions de logement social par des personnes dont la demande a été reconnue « prioritaire et urgent » interroge et, bien souvent, indignent les acteurs du relogement.

Dès l'année 2009, le comité de suivi DALO pointait le fait que « 17% des ménages ayant reçu une offre de logement suite à un recours DALO » l'ont refusé ce qui représentait alors (1639 refus pour 9334 offres).

« Les refus interrogent lorsqu'ils émanent de personnes ayant fait valoir une situation de non logement ou de mal-logement et dont la demande a été reconnue comme prioritaire et urgente par la commission de médiation. L'urgence qui conduit à passer par une procédure de recours ne devrait-elle pas conduire le demandeur à accepter la première proposition venue ? L'énergie dépensée par les différents acteurs pour faire aboutir un dossier difficile ne se trouve-t-elle pas gaspillée quand elle aboutit à une offre refusée ? Dans quelles limites les attentes d'un demandeur DALO doivent elles être regardées comme légitimes ? Faut-il, peut-on encore continuer à prendre en compte les demandeurs ayant refusé une offre ? » (Comité de suivi DALO, 2009 p.59).

L'analyse des réponses données par les services de l'Etat à ces refus montre que la logique n'est pas à la tolérance et que ces refus conduisent bien souvent à l'annulation du droit au logement opposable.

L'ADIL de l'Hérault a étudié les décisions des tribunaux administratifs relatives à l'application du DALO. Elle cite ainsi une décision du tribunal administratif de Rennes qui rappelle que le droit au logement opposable « *est un dispositif créé pour traiter des situations urgentes au regard des conditions de non logement ou de mal logement et ne permet pas au demandeur d'exiger d'être logé là où il le souhaite : « considérant qu'il résulte toute fois des dispositions du code de la construction et de l'habitation susmentionnées que les personnes dont le logement a été déclaré prioritaire par la commission de médiation ne sont en droit d'obtenir une offre de logement correspondant à leurs besoins et capacités et non à leurs souhaits »* (TA de Rennes 28/10/2010, n°10038484) ». Il est précisé que les refus qualifiés de pure « *convenance personnelle n'ont pas leur place dans le recours DALO* » (ADIL Hérault, 2011 p.4). Dans ces termes, les souhaits des personnes dont la demande a été reconnue

⁴⁴⁷ Seuls deux de nos interlocuteurs nous ont fait part de la possibilité de refuser la première proposition de logement qui leur était faite, l'association C et l'association G.

⁴⁴⁸ Notons qu'à cette même période, Mme Be hébergée au sein cette structure est engagée dans une procédure contentieuse pour avoir refusé une proposition de logement qui lui avait été faite au titre du DALO. Nous y reviendrons dans la prochaine partie.

comme « prioritaire et urgente » au titre du DALO ne peuvent être opposés pour justifier le refus d'une proposition de logement. C'est uniquement la démonstration et la reconnaissance du caractère inadapté de l'offre qui peut le justifier. L'analyse de l'ADIL met en avant que, selon les circonstances, peuvent être retenus comme légitimes les motifs liés la santé, au lieu de scolarité des enfants et à l'emploi. A l'inverse, le quartier, l'environnement du logement proposé, ou encore le désir de rester dans son cadre de vie actuel pour « *conserver son réseau social ou familial* » ne sont pas considérés comme légitimes.

Dès lors qu'un refus est estimé injustifié, l'Etat a la possibilité d'annuler le bénéfice du DALO. L'ADIL de l'Hérault pointe en effet le fait que « *s'il appartient à l'Etat de tout mettre en œuvre pour que le demandeur prioritaire reçoive une offre adaptée à ses besoins et à ses capacités, il faut souligner que dans le cadre du droit au logement opposable aucune disposition légale ou réglementaire ne prévoit qu'une personne à laquelle une proposition de logement, adaptée à ses besoins et capacités, a été faite, disposerait de la faculté de bénéficier d'une seconde proposition* » (TA de Montpellier 20/01/2010 n°095284) » (Source ADIL Herault, 2011).

Dans le cas des relogements de personnes hébergées, le protocole d'accord signé par l'UESL et le Préfet de région Ile-de-France, relative aux relogements des personnes hébergées sur le contingent d'Action Logement, spécifie que les CIL transmettront le nom des candidats au logement social qui ont refusé une attribution afin que les services de l'Etat prennent leurs responsabilités et déterminent leur devenir.

Il est ainsi stipulé : « *le CIL signalera aussi le nom des demandeurs qui auront refusé une proposition adaptée en amont de la CAL, les services de l'Etat pourront alors décider de retirer le candidat des listes transmises aux CIL. [...] En cas de décision d'attribution par la CAL et de refus de l'offre adaptée par le demandeur, le CIL en informera les services de l'Etat, qui après analyse conjointe, pourront décider de retirer le candidat de la liste transmise aux CIL.* ». (Protocole d'accord en date de juin 2011 « *en vue du relogement des requérants reconnus « prioritaires et urgent » dans le cadre du DALO sur 25% des attributions annuelles des associés collecteurs en Ile-de-France* »)

En cas de refus de la part du demandeur et face au risque qu'il ne se voit plus proposer de logement social, les acteurs de l'hébergement et les médiateurs s'attachent à les prévenir. Les informer de ce risque est un premier moyen. Ils s'assurent ensuite que les personnes accompagnées ont conscience qu'elles se verront proposer un logement qui ne correspondra peut-être pas à leur demande mais qui sera adapté à leurs besoins et qu'il faudra l'accepter.

- Accompagnement à se projeter dans un ailleurs

Toujours dans une logique d'éviter les refus et d'amener les personnes à se prononcer le plus rapidement possible sur la proposition de logement qui leur est faite, les intervenants sociaux les invitent, à divers moments, de la procédure à se projeter dans un « ailleurs »⁴⁴⁹.

Tout au long de leur prise en charge, les personnes hébergées sont sensibilisées à ce que sera leur relogement. Les intervenants sociaux les informent des caractéristiques de l'offre susceptible de leur être proposée tant en termes de typologie, de loyer et de localisation.

« Je leur dis, un relogement c'est un loyer cher, c'est peut être une ville que vous ne connaissez pas. C'est peut être un logement où il y a beaucoup de bruits à côté, c'est peut être un logement qui n'est pas dans un super état, il faut tout démystifier, on n'est pas dans la Petite maison sur la prairie. [...] Je leur dis pour les temps de transport, quand ça dépasse les 1h30 je prends pas mais des fois, ça frôle les 1h30 bon là on va regarder au cas par cas, [...] J'aimerais bien que ça se passe autrement » (Mme G., Chargée de mission logement, Collectif relogement des Hauts-de-Seine)

« Et on anticipe aussi le moment de la proposition de logement, parce que c'est un peu la maison de Barbie⁴⁵⁰ qui est rêvée avec tout compris, c'est le logement tout prêt. Mais le logement, souvent quand on le visite, il a des fissures⁴⁵¹, il est pas prêt, il est vide, il n'est pas accueillant, il est pas encore habité. Et cette imagination, de se dire maintenant il est comme ça mais dans quelques temps il sera comme ça. Et dans deux ans, il sera peut être agréable et à mon odeur, à mon image. [...] Le logement proposé ce n'est pas celui dont elles ont rêvé. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

« Je ne suis ni travailleur social, ni bénévole, j'essaie d'introduire une nouvelle relation et on va travailler sur les représentations, sur les appréhensions, mais on fait aussi venir l'OPAC qui va expliquer le fonctionnement, qui va décrire aussi un peu du logement pour ramener les gens à la réalité et on va visiter des logements avec l'OPAC pour qu'ils voient ce que ça va être. Qu'ils puissent commencer à imaginer. Tout ça aussi pour éviter les déceptions ou les idées reçues. » (Mme D., Chargée de mission communication-animation, Association C)

En les sensibilisant à ce que risque d'être le logement proposé (en termes de typologie, de loyer, etc.) il s'agit pour les intervenants sociaux de leur signifier et de les sensibiliser au fait que le logement de correspondra peut être pas à leurs attentes et demandes mais qu'il sera adapté à leurs besoins.

Concernant la localisation, un important travail est également mené. Il s'agit d'abord de leur faire prendre conscience qu'elles risquent de ne pas être relogées dans la commune d'hébergement ni même dans une commune souhaitée.

⁴⁴⁹ Il s'agit par la même occasion de s'assurer que les personnes ne seront pas déstabilisées lorsque le relogement s'opèrera.

⁴⁵⁰ Les références à la maison de Barbie ou à Petite maison dans la prairie font référence à l'enfance et par conséquence au caractère *a priori* fantasmé et non muri (au sens toujours de réfléchi) des demandes de logement.

⁴⁵¹ Cela leur permet d'informer les personnes que le logement sera remis en état mais pas à neuf. En outre ce dernier point leur permet de sensibiliser les personnes hébergées à la répartition des responsabilités dans l'entretien et l'embellissement du logement et à leur obligation de rendre le logement dans l'état dans lequel ils l'ont trouvé. L'action de sensibiliser à l'offre et aux conditions d'occupation du logement sont intrinsèquement liées et difficilement isolables les unes des autres. Bien qu'elles fassent l'objet de deux chapitres distincts, la préparation à l'attribution du logement peut aussi agir comme support à la préparation de l'occupation du logement.

« Ici il y a beaucoup d'offre de service pour les enfants, il y a du sport municipal, une piscine municipale, un centre culturel, un cinéma et puis il a aussi les réseaux qu'ils se font, parce que c'est une petite cité, donc les gens se connaissent vite. Donc c'est pour ça que c'est un peu compliqué pour ces gens de partir. Ils sont implantés ici, parce qu'ils ont un réseau ici, ça se justifie par ça mais bon mais là ce qu'on leur explique c'est que là, c'est de l'hébergement temporaire et que les propositions que l'on a ne sont pas forcément en lien avec ça. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

« Donc après le problème, c'est l'idéal. On a des hébergements dans les quartiers chics d'A., dans des quartiers agréables. Donc après ces hébergements là, ce que l'on propose aux familles c'est pas toujours ce dont elles ont rêvé. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Afin de préparer les personnes hébergées à se projeter dans un quartier ou une commune qu'elles n'ont pas demandé, qu'elles ne connaissent pas forcément et qui peuvent être fortement dotés en logements sociaux, de nombreuses démarches sont initiées. Nous l'avons vu les personnes sont informées lorsqu'elles effectuent leur demande de logement social, de la localisation où l'on trouve l'offre la plus abordable, où il y a le plus fort taux de mobilité. A cela s'ajoute l'organisation de visite de quartiers. Ces derniers sont choisis pour leur caractère inconnu aux personnes hébergées et fortement stigmatisés du fait d'un important taux de logement social. Les visites sont ainsi organisées dans des quartiers d'habitat social au sein desquels justement les personnes accompagnées ne souhaitent pas se voir reloger.

Le compte rendu de l'atelier logement de l'association C⁴⁵² justifie le choix des communes et quartiers visités au regard de leur localisation dans le 18^{ème} arrondissement de Paris. Il était rappelé que le 18^{ème} arrondissement était celui le plus souvent cité par les personnes participant à l'atelier pour ne pas s'y voir relogées. *« Pour les participants, ce quartier est associé « aux crachats par terre, à la prostitution, à la drogue, à l'insécurité » ».*

Notre interlocutrice au sein de l'association explicite ce choix : *« En général on essaie de choisir des quartiers qui ne sont pas les quartiers rêvés mais qui ne sont pas non plus des quartiers pourris. Pour essayer de défaire aussi tous les préjugés. Il y a d'énormes préjugés sur plein d'arrondissements et finalement on se rend compte que les gens ne connaissent pas bien Paris. » (Mme D., Chargée de mission communication-animation, Association C)*

C'est la même logique qui prévaut dans les pratiques de la chargée de mission logement de l'association A. Les visites de quartiers sont volontairement organisées en banlieue afin que les personnes hébergées à Paris n'excluent pas la possibilité de quitter la capitale et d'habiter ailleurs. Il

⁴⁵² L'association C organise en interne et annuellement les « Rencontres du relogement », la première a été organisée en 2006 et nous avons pu accéder au bilan qui en avait été fait. Ces rencontres se déclinaient en quatre séances. La première était l'occasion de revenir sur les deux derniers logements habités avant l'intégration du logement d'insertion de l'association ainsi que sur les besoins et attentes vis-à-vis du futur logement, la question de savoir dans quel quartier les participants ne souhaitaient pas habiter leur était alors posée. La deuxième séance était l'occasion de faire venir un bailleur social afin d'exposer les conditions d'attribution, les délais d'attente, la localisation des logements proposés, la possibilité de modifier le logement attribué (décoration, ameublement etc.), la prise en compte des caractéristiques du ménage et de ses ressources, les refus de proposition de logement etc. La troisième séance était consacrée à la visite d'un logement social dans un quartier que les participants avaient « collectivement rejetés » pour s'y voir reloger, qui était nu et dont les travaux étaient en cours de réalisation. Ils étaient ainsi mis en situation réelle d'une visite d'un logement. La dernière séance a permis de faire le bilan de cette visite.

s'agit ainsi de les emmener à faire évoluer leurs représentations et à ne pas exclure des propositions qui seraient faites dans ces secteurs.

L'objectif de ces visites est d'amener les personnes hébergées à les considérer sous un autre angle, plus positif, à se défaire de leurs préjugés et à les appréhender comme étant habitables et par conséquent à ne jamais exclure une proposition de logement sans avoir visité le logement et le quartier dans lequel il est situé.

- Accompagnement dans la prise de décision

Au-delà de leur rappeler qu'elles n'ont pas le choix et les risques qu'elles encourent en refusant une proposition de logement qui est considérée par les médiateurs et leurs accompagnants sociaux comme étant adaptée à leurs besoins, les personnes hébergées sont souvent accompagnées dans leur prise de décision lorsqu'un logement leur est proposé.

Cela se traduit le plus souvent par un accompagnement lors de la visite du logement et du quartier dans lequel il est implanté. Cette accompagnement a lieu dès la première visite ou lors d'une deuxième visite, si la personne ou famille fait état de ses doutes quant à l'acceptation du logement.

« A la fois moi j'aime bien voir les logements qu'on leur propose, que ce soit le quartier, le logement lui-même comment il est configuré pour travailler ensuite la projection dans l'appartement. Je trouve que c'est important que, nous même, on voie vraiment les choses. Parce que quand ils visitent ils peuvent encore refuser, même si les motifs de refus il faut qu'ils soient béton. Si le quartier leur plaît pas, l'immeuble leur plaît pas et le logement leur plaît pas ça ne suffit pas [rires]. Donc il y a un travail d'accompagnement à faire à ce niveau là en valorisant des choses positives par exemple. Essayons d'avoir un autre regard et de relativiser certaines choses.» (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

Ce sont les plus souvent les accompagnants sociaux au sein des structures d'hébergement ou dans certains cas des chargés de mission des collectifs relogement ou du GIP HIS (notamment si un bail glissant est préconisé) qui sont présents. Ils vérifient le caractère adapté du logement et tentent, le cas échéant, d'infléchir le refus. Ils s'attachent alors à leur faire voir la proposition sous un autre angle, plus positif, et les incitent à se projeter et à envisager des aménagements pour que ce logement se rapproche de l'idée qu'elles s'en faisaient. Lorsqu'il s'agit d'infléchir un refus, c'est souvent en termes de négociations et de persuasions que sont présentés les échanges entre l'intervenant social et la personne hébergée⁴⁵³.

« C'est qu'elles sont convaincantes mes collaboratrices c'est-à-dire que par exemple on a un logement sur G., la famille, elle, habite... allez à C. [une commune à proximité], elle veut du C., la collaboratrice en question va bien lui expliquer que c'est une proposition qui

⁴⁵³ Nous verrons que c'est effectivement en ces termes qu'ils sont vécus par les personnes hébergées qui souhaitaient refuser la proposition reçue.

correspond parfaitement, qu'elle aura pas d'autres propositions que c'est comme ça et pas autrement. Ça correspond en termes de distance par rapport au lieu de travail, l'adéquation avec le loyer, etc etc. A les écouter les DALO ils nous prennent pour une agence immobilière. Mes collaboratrices elles font vraiment un travail de coaching. Il faut les voir ! [...] Et est ce qu'elles vont jusqu'à visiter le logement avec le ménage ? Non ça elles n'ont pas à le faire, elles ne le font pas, elles n'ont pas le temps. C'est vraiment exceptionnel. » (Mme K., Responsable service locatif - logement social, CIL C)

« Et quand le deux pièces se présente et que la famille n'en veut pas on discute. En lui disant, c'est pas moins que ce que vous avez, c'est pas exactement où vous voulez mais c'est proportionné par rapport à vos revenus, c'est pas loin de votre travail, et on discute. On discute et après c'est une force de conviction. C'est ça, c'est de la persuasion. Il y aurait souvent des refus sinon. L'hiver dernier il y a une famille que l'on avait accompagné au DALO, tribunal administratif, là on arrivait sur le contentieux et les astreintes, elle voulait refuser le DALO [le logement] en disant non ça nous convient pas, on veut pas... Bah vous serez dehors. Vous n'aurez pas d'autres propositions, je peux vous dire que ça a été vraiment du travail que de les convaincre. » (Mme B., Chef de service, Association I)

« Le logement correspondait à sa situation familiale, elle a un garçon qui grandit, qui a 11 ans. Donc lui quand il entrait dans le logement, il pouvait aller directement dans sa chambre. Et elle il y avait le salon et une chambre donc voilà, je trouvais ça bien, vu que le fils grandit il a son indépendance. Le logement, il est dans Paris, aux portes certes. Le métro est peut être à 10 min mais il y a des bus autour. Madame ne travaille pas, elle n'a pas besoin de courir le matin donc c'est une réalité aussi. [...] En tant qu'assistante sociale je ne pouvais pas argumenter le refus. C'était calme, une résidence sympa avec une gardienne super sympa et avec un lycée juste à côté. L'appart était vraiment bien. Donc, oui, c'est des critères subjectifs mais en même temps pas seulement subjectifs parce que c'est aussi la réalité, on propose un logement à Paris d'une surface pas mal, bien agencé par rapport à leur mode de vie. C'est objectif aussi. [...] D'abord, elle voulait pas qu'on aille visiter avec elle et puis elle m'a appelé en me disant, le logement n'est pas bien, je le refuse. Je lui dis attendez, on va réfléchir à ça ensemble. [...] Donc on a été le visiter ensemble et j'ai sollicité une bénévoles du quartier aussi. Ca ne tenait pas son argument. Donc à un moment je lui dis si vous refusez ce logement je n'ai aucun élément pour argumenter donc là vous vous retrouvez à l'hôtel votre demande elle retourne à zéro et donc pas de propositions avant les dix ans qui viennent. Votre refus est considéré comme un refus sans motif. Donc voilà et puis finalement elle a accepté. Donc après elle m'a reproché de l'avoir forcée, y'a pas de problème. Et puis là, elle est en train de s'habituer. [...] Donc après c'est des parcours, cette femme là elle était tellement fragile qu'aucun logement ne pouvait lui convenir... Donc à un moment c'est un peu pousser, pousser un peu ou plutôt renvoyer à la réalité. » (Mme F., Intervenante sociale, Association C)

Pour qu'elles acceptent la proposition, deux arguments sont fréquemment mobilisés. D'abord, le fait que les personnes quittent un hébergement pour un logement et ensuite que ce relogement n'est pas permanent ou définitif.

Au vu de la situation que connaissent les personnes hébergées et de leur exclusion du logement, il apparaît difficilement concevable pour la plupart de nos interlocuteurs que les personnes n'acceptent pas le logement proposé. Le statut d'hébergé, de prioritaire dans l'accès au parc social devrait logiquement aboutir à ce que les personnes acceptent le logement qui leur est proposé dans la mesure

où celui-ci serait toujours mieux et préférable que l'hébergement dont elles disposent alors. L'accès au parc social en plus d'être présenté comme une ascension résidentielle, est également assimilé à une étape du parcours⁴⁵⁴ de la personne, celle du retour au droit commun qui ouvre de nouvelles perspectives d'évolution⁴⁵⁵.

« Mais que ce n'est pas une condamnation à perpétuité d'avoir un relogement. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

C'est ce qu'on dit aux gens, vous êtes sur un parcours résidentiel que vous choisissez, aujourd'hui on vous propose un logement vous pouvez le quitter quand vous voulez. Vous ne signez pas à vie avec un bailleur social. Là c'est déjà un pas vers le mieux, par rapport à ce que vous avez aujourd'hui et vous pouvez ensuite avoir des exigences pour aller plus loin après. Ca n'empêche personne, personne n'est arrêté dans cet élan là⁴⁵⁶. » (Mme P., Chargée de mission logement, Collectif relogement du Val d'Oise)

Nos interlocuteurs s'attachent ainsi, par divers procédés, à accompagner et infléchir les choix résidentiels des personnes hébergées et à faire en sorte qu'elles acceptent la proposition de logement adaptée qui leur est faite dans les temps impartis. Pour autant tous s'accordent sur le fait que cette proposition et l'acceptation ne doivent pas se faire à n'importe quelle condition.

2. b. Faire accepter la proposition mais pas à n'importe quelles conditions

Les motifs de refus présentés comme légitimes se limitent *a priori* à ceux qui relèvent du décalage entre la composition familiale et la typologie du logement, l'inadaptation des ressources vis-à-vis du plafond de loyer, la distance entre le logement et le lieu de travail, ou l'existence d'un passé difficile dans le quartier proposé. Dans les faits d'autres refus sont entendus par les accompagnants sociaux, médiateurs et bailleurs. C'est le cas notamment de ceux liés à l'environnement dans lequel le logement est situé. Ils sont acceptés dès lors qu'ils sont rapportés aux réactions de la plupart des candidats au logement social.

« Les refus, des fois, ça peut se comprendre, c'est souvent lié au quartier, à la ville qui est stigmatisée, c'est des jeunes dans le hall d'immeuble, voilà c'est des choses comme ça. Mais voilà je vous propose des choses comme ça, vous êtes la première à le refuser. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

« Nous on se dit, quand même, qu'à la fois sur le type de logements proposés, la cage d'escalier, le lieu, on est quand même très attentif. On ne va pas mettre quelqu'un qui nous dit après visite : « C'est franchement pourri, moi je ne me sens pas vivre là, je me sens en insécurité ». Alors, on sait bien qu'il y a des gens qui abusent alors on va vérifier. Soit c'est

⁴⁵⁴ Rappelons qu'il est question de « projet logement » et de « fluidifier les parcours de l'hébergement vers le logement » et non pas de parcours résidentiels.

⁴⁵⁵ De tels propos laissent les personnes relogées penser qu'elles pourront rapidement demander une mutation et, effectivement, changer de logement. Les difficultés rencontrées par les ménages pour évoluer dans le parc social ou en sortir sont pourtant bien connues.

⁴⁵⁶ Le relogement est présenté comme consacrant la possibilité de s'inscrire à nouveau dans un parcours résidentiel choisi.

nous, soit c'est la structure qui va voir, qui va aller vérifier, qui interroge le bailleur et le gardien. Soit les dires sont confirmés et on n'insiste pas, on accepte le refus.» (Mme H., Directrice, Collectif relogement des Yvelines)

En cas de refus, les intervenants sociaux, peinent à appliquer les sanctions annoncées surtout lorsque le motif évoqué leur semble justifié et alors même que la proposition est jugée adaptée.

« Quand les gens abusent, on leur fait savoir, ils retournent visiter avec quelqu'un de l'équipe qui les accompagne et s'ils disent non on leur fait un courrier en leur disant qu'on n'est pas d'accord avec leur refus mais à la prochaine proposition si c'est la même histoire c'est votre dossier qui est annulé. D'accord vous leur laissez une proposition. On annule pas systématiquement la première fois sauf si c'est vraiment un gros pataquès et si vraiment c'est abusif. C'est arrivé que l'on ait eu quelqu'un, et je suis même pas sûre que l'on ait annulé tout de suite. » (Mme H., Directrice, Collectif relogement des Yvelines)

« Est-ce que ça arrive qu'à la suite de refus de logement qui vous paraissent injustifiés vous enleviez le ménage de votre base de données ? Bien sûr. C'est-à-dire que nous on le sait, on le présente de cette manière là, sur chaque dossier il y a un référent de centre d'hébergement ou d'associations caritatives ou autre, le référent sait et normalement soutient cette démarche là. Maintenant si le ménage refuse et que l'on estime ensemble que c'est une raison valable, auquel cas on entend, on apporte cet appui auprès du réservataire, et on recherche une nouvelle solution. Maintenant quand c'est une raison qui ne peut pas rentrer dans les clous du raisonnable au bout d'un moment, au bout de deux propositions refusées on annule la demande de relogement. Après elle rentre dans le pot commun de la préfecture mais bon quand ils ont deux propositions avec un refus non justifié je peux vous assurer que c'est terminer pour eux. Sur le département ils sont grillés. Ils n'auront pas d'autres propositions. Mais généralement on ne fait pas beaucoup d'effort pour ces gens là parce qu'on ne peut pas. » (Mme P., Chargée de mission logement, Collectif relogement du Val d'Oise)

Dans la pratique, leur hébergement est maintenu et les personnes se voient le plus souvent proposer un autre logement. Elles sont tout de même appelées à motiver leur refus et à endosser leur responsabilité dans le nonaccès à un logement social. Elles sont aussi informées qu'elles ne pourront plus refuser de propositions qui seront estimées comme étant adaptées à leur situation par les institutions.

Les médiateurs et réservataires, nous l'avons vu, ne minorent pas la contrainte liée à l'offre et dénoncent de façon virulente les refus injustifiés. Ils pointent néanmoins la nécessité de « jouer réellement le jeu » en s'assurant que l'offre proposée par l'ensemble des partenaires est satisfaisante et que la procédure ne déroge pas au droit commun. Selon eux, les personnes hébergées ne doivent pas être contraintes d'accepter un logement social dans n'importe quelles conditions, au seul prétexte de leur caractère prioritaire. Le fait de ne pas avoir le droit de visiter avant de se prononcer sur la proposition de logement ou encore la localisation et les conditions parfois très dégradées des logements proposés sont évoqués comme des dérives de la part des bailleurs.

« Par rapport aux propositions de logement, ce n'est pas parce qu'il y a une crise que l'on est obligé d'accepter n'importe quoi. Tout le monde est là pour que les choses se fassent le mieux possible.» (Mme G., Chargée de mission, Collectif relogement Hauts-de-Seine)

« La personne avait signé son contrat de location et au moment de revenir dans les lieux, la personne avait revu l'appartement et elle dit non, j'en veux pas, l'appartement est dans un état lamentable. [...] C'était un DALO. Et alors là son sang [elle évoque sa collaboratrice] n'a fait qu'un tour, donc ma collaboratrice a appelé le bailleur et ce qui s'est passé ensuite c'est qu'elle a été visiter le logement. Je lui ai dit Exceptionnellement je veux bien. Parce que bon à un moment donné il faut mettre les points sur les i et les barres sur les t avec les DALO. ... Et donc, effectivement, le logement n'était pas en bon état et la collaboratrice a négocié avec le bailleur les travaux et la personne a pris le logement. Mais bon ça c'est exceptionnel. Parce que ça on peut pas le faire tout le temps mais parce que, aussi, à un moment donné, on veut aussi que le bailleur joue le jeu. C'est pas parce que c'est un DALO qu'il faut lui mettre à disposition un logement qui est quasiment insalubre. » (Mme K., Responsable service locatif - logement social, CIL C)

C'est ensuite le caractère dérogatoire de cette procédure qui est mis en cause. Certains acteurs pointent le fait que les personnes hébergées n'ont pas toujours la possibilité de visiter le logement avant le passage en commission d'attribution et par conséquent qu'elles soient contraintes de se prononcer sur la proposition en aveugle. D'autres soulignent leur absence de choix dans cette procédure.

« Le GIP et les Collecteurs, ils aimeraient que l'on envoie le dossier avant même d'avoir demandé son avis au candidat. J'essaie d'encadrer au maximum. C'est pour ça que, la plupart du temps, on ne répond pas directement au GIP. Oui parce que si ça ne tenait qu'à vous, vous pourriez positionner sans problème ? Oui mais il faut se rappeler qu'il y a des familles, quand même, qui vont vivre dans le logement proposé. Et que c'est important que la famille ait le temps de se projeter, que la famille ait le temps d'aller voir le quartier, voir un peu ce qui se passe [...] on a des attentes que l'on a pas pour les autres. Mais pourquoi, c'est parce qu'il y a la pression. Mais moi ça me pose question c'est clair. Il y a Ballain et Maurel qui parlent du déni de droit, on est en plein dans ça. [...] Vous savez que certains bailleurs prennent le pli de ne pas faire visiter le logement, pour la simple et bonne raison qu'ils sont prioritaires et urgent. Parce qu'ils sont prioritaires et urgent ils n'ont pas le droit de donner leur avis. [...] C'est une drôle d'application du droit au logement C'est aberrant. Et je me suis engueulé avec eux il y a un mois de ça, ils nous ont orienté une famille avec un accompagnement social, elle n'avait pas visité. Mon interlocutrice, elle me dit ça, j'étais fou. Donc je lui ai dit, c'est quand même des familles, des gens comme vous et moi que vous avez en face. Donc moi il n'est pas question que je signe l'accompagnement social dans la mesure où Madame n'a pas visité le logement. La moindre décence c'est de lui faire visiter le logement, après on en parlera. Elle ne savait plus quoi dire. « Oui mais c'est la loi qui dit ! » Non c'est pas la loi qui dit ! La loi elle ne dit pas ça, c'est une interprétation de la loi ! C'est tout. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

« La seule difficulté je vais dire c'est que vraiment on oublie souvent la demande de la personne. C'est-à-dire que la personne elle a un droit au logement mais elle a un choix derrière. Et ça le choix la plupart du temps il est zappé. » (Mme P., Chargée de mission logement, Collectif relogement du Val d'Oise)

« La culture du résultat prônée ne doit pas nous faire oublier que nous avons affaire à des personnes et non à des objets » (Rapport d'activité 2009, Collectif relogement des Yvelines p.26)

Alors qu'ils sont eux-mêmes pris dans cette tension et qu'ils s'attachent à ce que les personnes hébergées en tiennent compte, les divers acteurs du relogement dénoncent cette contrainte et cette absence de choix qui pèsent sur les personnes qu'ils accompagnent du fait de leur caractère prioritaire.

Dans la partie suivante, nous nous attacherons à questionner l'apprentissage de la contrainte du système et de l'offre. Nous interrogerons l'existence de marges de manœuvre que pourraient négocier les personnes accompagnées et relogées et les pratiques d'ajustement qui peuvent apparaître en réaction à ces contraintes.

CONCLUSION

En adoptant une stratégie qui mobilise les logements disponibles et agit insuffisamment sur la production en nombre d'une offre adaptée au regard de la demande sociale, l'État contraint les acteurs du relogement à « faire avec » cette offre insuffisante, inadaptée et dans certains cas insatisfaisante. Dans cette configuration, l'accompagnement des personnes hébergées est présenté comme un facteur clé de la réalisation de la procédure de relogement. Ces acteurs, à la rencontre des opportunités d'offres et de la demande, disposent d'une faible marge de manœuvre pour ajuster leur mise en relation, mais s'attachent à ce que les personnes qu'ils accompagnent aient le plus de chances de se voir reloger et que rien – qui relèverait de leurs compétences – ne fasse obstacle à leur accès au parc social. À défaut de pouvoir intervenir plus volontairement sur l'offre de logement, c'est auprès des individus et au niveau de leurs choix que des marges de manœuvre apparaissent pour favoriser leurs relogements. Le principal pouvoir des intervenants sociaux repose sur leur capacité à accompagner la demande pour qu'elle tienne le mieux possible compte de la contrainte liée à l'offre et à la procédure de relogement.

Si les choix résidentiels se situent toujours à l'intersection de plusieurs sources de contraintes (ressources, offre, aspirations etc.) et sont le résultat d'ajustements entre le souhaitable et le possible, ils sont, dans le cadre de cette procédure, fortement encadrés par les institutions et porteurs de lourds risques pour le demandeur. Divers outils et procédés sont développés afin d'amener les personnes hébergées à infléchir les choix qu'elles opèrent pour aligner leurs aspirations et demandes sur les possibilités qui leur sont assignées et à leur faire accepter l'offre de logement qui leur est proposée. Des recherches portant sur des relogements dans le cadre de la rénovation urbaine montrent comment « *le relogement est mené par des agents dont la tâche principale, en définitive, [est] d'orienter et d'assister le travail de désinvestissement que le client doit accomplir pour ajuster ses espérances à ses possibilités [...], [de] l'aider efficacement à accomplir ce travail de deuil* » (François 2009 p.79 citant Bourdieu 2000). C'est le même travail de deuil que les accompagnants sociaux mènent pour que les choix opérés par les personnes hébergées ne fassent pas obstacle à leur relogement. Dans une logique et visée d'autonomisation, les personnes hébergées sont appelées à intégrer la contrainte de l'offre et du système pour bénéficier de leur droit au logement.

En plus d'encadrer les choix des personnes hébergées, ces pratiques tendent également à les responsabiliser face aux difficultés qu'elles rencontrent pour accéder à un logement social.

Dans la troisième partie, notre attention se portera sur les choix opérés par les personnes hébergées lors du dépôt de demande de logement social et lors de l'attribution. L'enjeu sera, d'une part, d'étudier

comment et dans quelles mesures ces interventions ont influencé leur prise de décision et par conséquent le sens pris par leur trajectoire. Nous analyserons, d'autre part, comment les hébergés se créent des espaces d'autonomie face aux injonctions reçues durant la prise en charge et le relogement.

A cette contraction des champs du possible, s'ajoute la contraction temporelle de la procédure et du temps requis pour que les personnes se prononcent sur l'offre qui leur est faite. La réactivité dont elles doivent faire preuve nous interroge sur le caractère éclairé (Breviglieri, 2010⁴⁵⁷) de leur choix. L'urgence dont est empreinte la proposition de logement mettrait en cause certaines des valeurs sur lesquelles la procédure d'insertion était fondée, notamment, celle de l'autonomie en tant que capacité à choisir. Dans la partie suivante, nous accorderons une attention particulière aux délais dans lesquels les personnes relogées ont été prises pour se prononcer sur la proposition de logement. Là encore, leur poids dans la prise de décision et leurs expériences sera analysé.

Si les acteurs intègrent ces missions pour garantir l'accès au logement des personnes qu'ils accueillent, comme le bon fonctionnement du système et de leur structure, ils dénoncent fréquemment le traitement dérogatoire des demandes de logement social des personnes hébergées⁴⁵⁸.

⁴⁵⁷ L'urgence exige une réaction immédiate et rend difficile toute anticipation et donc projection dans la durée. « *Or, et comme c'est précisément le cas dans bien des situations dites d'urgence, si cette force flanche, si la volonté hésite et se cherche, ce consentement demeure logiquement affecté par d'autres pouvoirs d'influences et l'intervention risque de ne pas pouvoir atteindre ses objectifs en termes d'autonomisation de l'usager et de « dynamique 'symétrisante' » nécessaire à sa responsabilisation. L'urgence, en tant qu'obligation d'agir dans l'immédiat face à une situation de crise, met alors en tension le paradoxe de l'autonomie et de la vulnérabilité dont on a vu qu'il n'est assumé qu'au prix d'une certaine démarche pédagogique* » (Breviglieri, 2010, p.9).

⁴⁵⁸ Nous n'en n'avons pas les moyens mais il serait intéressant de pouvoir questionner les divergences d'opinions et de pratiques de la part des médiateurs et hébergeurs vis-à-vis de la contrainte de l'offre et du système (selon les associations – plus ou moins militantes, plus ou moins représentées aux instances partenariales à l'échelle du département) et en fonction des caractéristiques des intervenants sociaux (leur formation, expérience, sexe, âge etc.) selon les caractéristiques des personnes hébergées).

CHAPITRE 5 :

ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT OU LA SECURISATION LES RELOGEMENTS

CHAPITRE 5 : ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT OU LA SECURISATION DES RELOGEMENTS

Les mesures d'accompagnement social dispensées durant la prise en charge dans l'hébergement sont tournées vers l'insertion des personnes hébergées. Celle-ci est supposée les mener par ricochets à un logement de droit commun, et réciproquement le logement consacrer leur insertion. Or dans un contexte de sortie difficile vers un logement de droit commun, du fait notamment des craintes que les bailleurs sociaux émettent à reloger des personnes exclues du logement, et dans le cadre d'une procédure de relogement qui cible les personnes « prêtes au logement », les intervenants sociaux sont appelés à multiplier les mesures prises afin de favoriser et garantir l'insertion dans le logement des personnes qu'ils accompagnent. Aux démarches mises en œuvre pour favoriser les propositions de logement et aux mesures d'accompagnement social qualifiées de généralistes, s'ajoutent des démarches spécifiquement orientées vers l'accès et le maintien dans un logement de droit commun.

Toujours dans une perspective de favoriser l'accès au logement des personnes hébergées et de répondre aux attentes de leurs partenaires, les intervenants sociaux développent des mesures d'accompagnement social spécifiquement orientées vers l'acquisition d'une autonomie dans le logement. Nous développerons dans ce chapitre les mesures prises par les intervenants sociaux dans une perspective « d'apprentissage du logement » et d'acquisition des capacités et aptitude « au logement ». S'il s'agit effectivement de « mettre à niveau de locataires « les personnes hébergées, ces mesures ont aussi pour fonction de sécuriser les relogements.

La première section est l'occasion de mettre en évidence la façon dont l'hébergement d'insertion s'aligne sur les pratiques à l'œuvre dans les habitats propédeutiques afin de « mettre » ou de « remettre à niveau » les personnes sans logement et ainsi de les accompagner vers le logement. La seconde section s'attache à montrer la façon dont les hébergeurs et médiateurs sécurisent, à hauteur de leurs moyens, les relogements – soit la manière dont ils les accompagnent dans le logement.

SECTION 1. ACCOMPAGNER VERS L'AUTONOMIE DANS LE LOGEMENT

Cette première section est l'occasion de présenter les supports et mesures d'accompagnement social développés par les intervenants sociaux en contact avec les personnes hébergées en vue de les préparer à l'occupation d'un logement de droit commun mais également en vue d'évaluer « leur autonomie dans le logement ».

Nous verrons comment, d'une part, l'hébergement physique est pensé comme un habitat propédeutique et, d'autre part, comment des « ateliers logement » sont pensés comme un support pour mettre les personnes accueillies en situation de futurs locataires. Nous reviendrons enfin sur la façon dont les acteurs de l'hébergement mesurent l'autonomie des personnes hébergées.

1. L'hébergement ou la propédeutique de l'habitat

Les mesures d'accompagnement social dispensées durant la prise en charge sont certes tournées vers l'acquisition de l'autonomie mais certaines visent spécifiquement l'autonomie en matière de logement. Elles visent, d'une part, à réparer et remettre les personnes hébergées debout et, d'autre part, à les « remettre à hauteur de compétences » (Ballain, Jaillet, 1998). Elles sont en effet considérées comme « déficientes au regard du statut auquel elles aspirent » (Ballain, Jaillet, 1998 p.136), dans notre cas celui de locataire. Dans cette perspective l'hébergement se présente comme un habitat propédeutique. Pour mettre les hébergés à niveau, les intervenants sociaux élaborent une pédagogie de l'habitat. Celle-ci, en tant qu'art, technique d'éduquer et d'enseigner, consiste à faire apprendre et à transmettre des savoirs dans une visée de « modifier les comportements, les affects, les représentations des éduqués dans un sens défini à l'avance » (Tronche in Barreyre, Bouquet, Chantreau, Lassus, 1995).

« Tout au long du séjour, les résidents vont faire un certain nombre d'apprentissages liés au logement : il s'agit d'acquérir des savoirs, savoir-faire et réflexes administratifs, budgétaires sociaux, ... » (Rapport d'activité 2009, CHRS A2 p.8)

Afin que les personnes hébergées fassent l'apprentissage⁴⁵⁹ des modalités d'occupation d'un logement ordinaire, divers outils et procédés sont développés. Les personnes hébergées sont avant tout mises en situation d'occuper un logement. L'apprentissage se fait alors par imprégnation. On leur enseigne ensuite les techniques et savoir-faire relatifs à l'accès et à l'insertion dans un logement de droit commun. Elles sont ainsi appelées à modifier durablement leurs comportements vis-à-vis de leur demande, de l'occupation d'un logement ordinaire et de leur insertion dans leur environnement selon

⁴⁵⁹ Cet apprentissage fait à la fois référence à un produit (ce qui a été appris) et au processus permettant d'obtenir ce produit (Argyris, Schön, 2002). L'apprentissage passe par l'éducation, la pédagogie et la transmission de techniques, de savoir faire. Il se fait la plupart du temps par imprégnation et par imitation (Tronche, 1995) et repose aussi sur le développement des potentialités que l'individu porte en lui (Reboul, 2010).

les cadres réglementaire et juridique et selon les exigences des divers acteurs en présence (c'est-à-dire selon les attendus d'un « bon locataire » et d'une personne autonome).

Les conditions d'hébergement sont pensées comme un support à part entière pour l'apprentissage du logement ordinaire. Elles ont pour mission d'inculquer aux hébergés la « culture de l'habiter » ou de l'habitat.

« Nous, ça nous semblait intéressant de les mettre dès l'hébergement en situation. » (M.C., Directeur, Association H)

« On a toute une phase importante qui est axée sur la culture de l'habitat c'est-à-dire de faire avec les gens, toutes les petites choses qu'un locataire lambda peut faire, que ce soit dans l'entretien du logement ou de la pose de rideaux. » (M.D, Intervenant social, Centre E)

« Ca veut dire qu'on les sensibilise à l'utilisation de tous les services qui sont autour, on les habitue...pour vous donner un exemple des gens qui entrent dans un de nos logements, avec l'agent technique, au moment de l'entrée dans les lieux, c'est lui qui téléphone directement à EDF, au Gaz pour ouvrir son compteur etc.» (M.C., Directeur, Association H)

Cela se traduit concrètement par le paiement d'une redevance mensuelle (en moyenne 20% des ressources du ménage) – calquée sur le même principe que le paiement d'un loyer.

« On a augmenté la participation, ça monte en puissance. Certains le prennent bien et d'autres plus mal... Moi, j'essaie de faire le parallèle avec le logement, il faut prendre l'habitude de payer plus pour un logement.» (Mme C., Intervenante sociale, CHRS A3)

Bien que les charges liées à l'électricité, à l'eau et au gaz ne soient pas toujours comprises dans cette redevance, un travail de sensibilisation à ces postes de dépenses est initié avec les hébergés afin de s'assurer qu'ils aient conscience des différentes charges liées à l'occupation d'un logement.

« Là en logement en diffus, on a commencé à travailler, sur les factures, sur le coût, parce que là ils ne vont pas payer la facture d'électricité, d'eau, mais on va quand même leur dire : ce mois-ci vous avez consommé tant et ça coûte tant. Quand vous serez en logement, vous allez sûrement avoir les mêmes appareils, vous allez avoir le même comportement, si vous continuez à avoir le même comportement, ça va vous coûter cher. Vous avez un comportement qu'il va falloir gérer. Donc, tout ça on le prépare. » (Mme S., Chef de service, CHRS A2)

Dans l'apprentissage du logement, la question du budget fait l'objet de nombreuses attentions. Outre l'enjeu du paiement du loyer, il s'agit également de s'assurer que les personnes anticipent l'ensemble des dépenses qu'implique l'occupation d'un logement.

« La question du budget est au cœur de l'accompagnement vers le logement. Donc, c'est un incontournable et le premier élément que l'on a c'est le paiement de la participation. » (Mme C. , Intervenante sociale, CHRS A3)

« Les trois grands axes de l'insertion, je vous l'ai dit c'est la santé, l'emploi, la formation et l'hébergement, le logement. A côté de tout ça, on travaille le budget. Même avec celui qui a des faibles ressources. On a des feuilles budgets types sur lesquelles on travaille dès qu'ils arrivent. Celui qui ne travaille pas, on travaille quand même le budget pour qu'il puisse se projeter. On élabore le budget en début de mois quand ils touchent leur salaire et en fin de mois pour faire le point. On fait un budget prévisionnel croisé avec ce qui a été fait pendant le

mois. [...] L'objectif c'est de les rendre autonomes, qu'ils sachent gérer leur budget tous seuls et qu'ils puissent épargner même pour celui qui a 310 euros par mois même si ce n'est que 5 ou 10 euros par mois, c'est toujours ça. » (Mme F., Educatrice, CHRS G)

C'est leur capacité à gérer les postes de dépenses obligatoires et la capacité à *faire avec* de faibles ressources, des ressources instables qui est ici mis en avant⁴⁶⁰. Madame R., chef de service du CHRS A3, déclarait ainsi « *La plus grosse difficulté c'est comment faire avec peu d'argent* ».

A cette dimension financière s'ajoute celle de la vie en collectivité, annonciatrice des relations de voisinage. Il s'agit alors de familiariser les personnes hébergées au bon entretien des espaces privés et collectifs, ainsi qu'au respect du voisinage. En outre, il est question de travailler à leur bonne « intégration dans leur espace de vie » (immeuble mais également quartier). Les personnes hébergées sont en effet incitées à mobiliser les services de proximité (administratif notamment) et à investir les ressources du territoire dans lequel elles résident⁴⁶¹.

Au travers de ces divers exemples, l'aide sociale à l'hébergement apparaît alors comme une institution éducative dont les buts sont explicites : mener à l'insertion mais également à l'autonomie, ce qui passe notamment par la préparation au logement (c'est-à-dire à leur fonction de locataire).

2. Garantir la bonne occupation du logement au travers des « ateliers logement »

Alors que l'hébergement a pour vocation de mettre en situation d'occupation d'un logement, sa dimension propédeutique est parfois dénoncée par certains bailleurs sociaux comme étant insuffisante. Des mesures spécifiques sont développées et dispensées en faveur de l'apprentissage de l'occupation d'un logement [voir à ce propos les tableaux 30 et 31 p320 qui présente les mesures prises par les différentes structures de notre échantillon]. Les « ateliers logement » en sont un exemple. Ils sont organisés soit par l'équipe des structures d'hébergement (c'est le cas dans le CHRS A3) soit par un chargé de mission logement (dans l'association A et C) ou encore par les salariés des collectifs relogement. Ces dispositions ne sont pas nouvelles. A titre d'exemple l'association C les met en œuvre depuis 2006. Elles sont néanmoins, dans ce contexte de refondation de l'hébergement et de l'accès au logement et de difficile accès au logement pour les personnes hébergées, mises en avant.

⁴⁶⁰ Durant l'accompagnement social généraliste, rappelons que l'accent est mis sur l'emploi. Les personnes sont accompagnées afin de trouver un emploi suffisamment solvabilisateur et stable pour leur assurer l'accès et l'occupation d'un logement. Tout est fait pour qu'elles améliorent leur rapport à l'emploi en termes de revenus et de stabilité des ressources.

⁴⁶¹ Toute la difficulté réside, nous l'avons vu, dans l'équilibre entre la fonction de sas, d'habitat provisoire impulsant une dynamique d'accès au logement et celle de la sécurisation, de la stabilisation et de l'insertion dans le logement et le quartier. Si les personnes prises en charge doivent démontrer leurs facultés à s'approprier cet habitat et le quartier, tout est fait pour qu'elles ne se l'approprient pas trop et conservent à l'esprit que cet habitat est transitoire.

Ces ateliers sont proposés à l'ensemble des personnes hébergées qui souhaitent y participer ou seulement à celles qui sont considérées comme étant « prêtes au logement » afin de préparer au mieux leur entrée dans les lieux.

« L'Atelier vient appuyer, consolider, faciliter l'organisation personnelle des ménages au regard de la problématique du logement. Il permet à chacun de se doter du maximum d'outils à la fois théoriques et pratiques pour être plus efficace dans ses démarches. Il vise également à l'acquisition des connaissances et des savoir-faire nécessaires au locataire. » (Descriptif de l'atelier logement organisé par le collectif relogement du Val d'Oise sur leur site internet (consulté le 12.04.2013 à 13h22))

D'un point de vue pédagogique, les « ateliers logement » sont pensés comme une instance annexe qui propose un cadre d'apprentissage distinct, dans certains cas plus ludique que les modalités d'accompagnement social traditionnelles⁴⁶². L'accent est alors mis sur des postes que les personnes hébergées ont déjà abordés et travaillés avec leur référent social.

Tous les acteurs rencontrés s'accordent sur l'importance de changer d'interlocuteurs et de supports afin de « mieux faire passer certains messages » ou afin d'accréditer les propos tenus par les référents sociaux.

« L'accompagnement dispensé pendant la période hébergement met l'accent sur ces points là ? ou pas du tout ? Si, si, mais ce qu'on a remarqué c'est que les collègues travailleurs sociaux qui sont en lien avec ces personnes sont intéressés à ce que ces mêmes personnes aillent sur un autre lieu que le lieu de leur hébergement pour entendre certaines choses pareilles et peut être des choses différentes, par un autre. Parce que eux [les travailleurs sociaux], ils sont toujours perçus comme ceux qui disent : il faut faire ci, il faut faire ça, et ils sont intéressés à ce qu'il y ait un lieu extérieur au centre d'hébergement où ils se retrouvent avec d'autres que leur voisin d'hébergement. [...] Donc, ils nous ont dit qu'ils étaient intéressés pour les inscrire dans un atelier un peu décentralisé de la structure d'hébergement où un autre leur dirait en partie la même chose et puis, ce serait collectif. » (Mme R., Chargée de mission logement, Association A)

Les axes thématiques de ces ateliers sont nombreux : demande de logement social, numéro unique, conditions d'attribution, temporalités de la procédure de relogement, etc. A celles-ci s'ajoutent des sessions relatives aux modalités d'occupation du logement, aux droits et devoirs du locataire, aux modalités d'entretien etc.

« On va aussi faire des modules sur l'arrivée dans le logement : comment je bricole, comment je fais l'état de lieux mais comment je fais pour déboucher l'évier, les toilettes. On voudrait former comme ça sur 6 mois, 200 personnes à être bien « prêt au relogement ». » (Mme R., Chargée de mission logement, Association A)

« On leur apprend ce qu'est une assurance, le prix du loyer qui augmente, les aides de la caf, ce qui se passe quand on arrive dans un logement, ouverture d'abonnement, les différents abonnements EDF/GDF, comment on organise un déménagement. L'entretien, les charges et

⁴⁶² Il est en effet fréquent qu'un jeu de l'oie soit créé à cet effet. Dans ce jeu, à mesure que les candidats-joueurs répondent justement aux questions posées relatives à l'accès et à l'occupation du logement, ils se rapprochent de la case arrivée/logement.

réparations, qui fait quoi ? Comment on choisit l'électro-ménager. On privilégie les catégories A, du coup j'explique une étiquette. On essaie d'être très concret. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

Ces ateliers logement ont également pour vocation d'informer les personnes hébergées des divers relais et aides dont elles peuvent bénéficier lors de leur accès au logement ou si elles rencontrent par la suite des difficultés.

« C'est dans ce but là que l'on met en place cet atelier, l'objectif c'est que les personnes arrivent en appartement en ayant été préparées, en sachant ce qui va se passer, ensuite comment s'y maintenir, savoir mobiliser les aides si elles sont en difficulté. Après, je n'aborde pas toutes les aides non plus, parce qu'il y a certaines familles qui se diraient « Bah, si je paie pas, il y a le FSL qui va payer pour moi ». Donc on essaie quand même de les autonomiser au maximum, et de les rendre responsables de leur situation parce qu'il y a certaines familles qui vont avoir tendance à plus s'appuyer sur les aides qui existent. Donc « Si je paie pas ma facture d'électricité, je donne les documents, on va m'aider, donc... ». Non, le but c'est de pouvoir payer sa facture d'électricité et de ne pas avoir besoin du CCASS pour payer sa facture d'électricité puisque de toute manière le CCASS ne paiera pas tout. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

Le premier objectif de ces accompagnements est de faire en sorte que les personnes, une fois relogées ne soient pas déstabilisées. S'il s'agit de leur donner toutes les informations pour qu'elles sachent faire face aux difficultés, l'enjeu premier est bien de les prévenir. Ces mesures ne sont jamais présentées comme étant redondantes par rapport à l'accompagnement dispensé individuellement tout au long de la prise en charge mais comme une étape ou un rappel nécessaire afin de garantir l'acquisition de l'autonomie dans le logement.

Le second objectif est de montrer aux bailleurs que leurs réticences ont été entendues et que les intervenants au sein des structures d'hébergement s'attachent à améliorer leurs démarches. Il s'agit ainsi de les « rassurer ». Cette « formation » est supposée leur assurer qu'en relogant ces personnes, effectivement éloignées du logement ordinaire, ils ne prennent pas, outre mesure, de « risques locatifs ».

« On essaie de travailler, de convaincre, que prendre des personnes sortants d'hébergement, est une garantie. C'est malheureux aussi, parce que après tout les personnes qui passent pas par la case association... Alors on met en œuvre un atelier relogement. » (Mme R., Chargée de mission logement, Association A)

3. Evaluer l'autonomie dans le logement

En plus de les préparer au logement, les intervenants sociaux s'attachent à évaluer leur degré d'autonomie dans le logement.

3. a. La définition de l'autonomie dans le logement

Les intervenants sociaux rencontrés, qu'ils exercent au sein de structures d'insertion ou d'instances médiatrices (telles que les collectifs relogement), s'accordent sur le fait que la personne hébergée est estimée autonome et prête à occuper un logement ordinaire, quand elle paie régulièrement sa redevance, qu'elle a initié des démarches pour régulariser sa situation financière (plan d'apurement des dettes mis en œuvre et tenu) et qu'elle sait effectuer seule ses démarches.

« Quand on voit qu'elle paie sa participation financière, qu'elle ne montre aucune difficulté physique, psychique dans l'établissement, qu'elle est autonome dans ses démarches, ce sont des critères, des indicateurs extrêmement importants. Ce sont les personnes qui rencontrent le référent régulièrement, qui ne posent pas de soucis au réfectoire, qui ont une chambre correcte. Tout ça, ce sont les indicateurs qui nous montrent que la personne est autonome. Ces indicateurs sont importants car le but c'est bien de maintenir la personne dans un logement autonome, pérennément. Il n'est pas question qu'elle soit expulsée ou qu'elle crée des difficultés de voisinage. » (M.B, Chef de service, CHRS B)

« Une famille autonome n'a plus besoin de nous, elle gère administrativement tout ce qui est documents etc... Budgétairement il n'y a pas de difficultés, les parents ont du travail, les enfants sont scolarisés, il n'y a pas de danger au niveau de l'enfance, voilà : ça c'est l'autonomie parfaite. Ce n'est pas toujours le cas, mais après, les gens tant qu'ils savent solliciter le bon réseau pour pouvoir se faire aider, on considère qu'ils sont autonomes. S'il y a eu un accident au niveau du budget mais qu'il y a un échelonnement et que c'est respecté, on va considérer que c'est comme autonome. » (Mme D., Chargée de mission logement, Association F)

Le fait d'être en emploi n'est jamais présenté comme une condition requise à cette autonomie. C'est plutôt la gestion du budget qui apparaît comme étant centrale.

« C'est pas forcément bosser, il y a des gens qui sont au RSA et qui ont intégré qu'un loyer se paie et qui priorisent correctement, qui savent gérer un tout petit budget. Alors qu'il y a des gens qui ont 1 500 euros et qui sont paniers percés et qui ont un dossier de surendettement et qui continuent à faire des folies. Donc c'est pas forcément le montant des revenus et l'emploi et le salaire assurés qui font que ça peut passer. » (Mme H, Directrice, Collectif relogement des Yvelines)

Dans cette acception, autonomie sociale et autonomie dans le logement, semblent intrinsèquement liées. Or, nous avons relevé le caractère *a priori* trop imprécis de la définition que les intervenants sociaux donnent de l'autonomie et son décalage au regard des attentes des bailleurs sociaux. L'outil d'évaluation partagé développé par la FNARS Idf et l'AORIF incitait justement les intervenants sociaux à appliquer le concept d'autonomie à la sphère du logement. Pour autant, dans les discours recueillis auprès des intervenants sociaux cet outil ne semble pas marquer de rupture dans leurs modalités d'examen et dans leurs pratiques.

3. b. Les modalités d'évaluation de cette autonomie

L'outil d'évaluation du caractère « prêt au logement » nous est, en effet, présenté par les intervenants sociaux rencontrés (qui en avaient pris connaissance sans encore y recourir) comme une grille qui reprend finalement les considérations qui jalonnent l'accompagnement social qu'ils dispensent au quotidien ainsi que certains des outils développés en interne pour mesurer l'évolution de l'autonomie des personnes hébergées.

« Je crois pas, c'est pas comme ça [en cochant des cases] que l'on peut dire si une personne est apte ou non. Nous, en fait, c'est au quotidien, comme on a la chance de les voir tous les jours, donc on a la chance aussi de pouvoir rentrer dans leur chambre, de regarder comment ça se passe. Comment ils se nourrissent, s'ils paient régulièrement leurs loyers enfin leur participation financière. La gestion des documents administratifs, la gestion de leur emploi du temps, comment ils nous sollicitent pour faire des démarches. C'est tout ce regard que l'on a, c'est cette chance là. Quand on arrive dans une chambre et que c'est l'apocalypse, ce qu'on leur dit c'est que chacun a sa façon de gérer les choses, mais après, c'est différentes choses, s'il y a trop de cafards... voilà, tout ça, ça montre quand même par rapport à l'hygiène. Effectivement, si c'est juste des chaussettes ou un pull qui traînent ou des bouquins, c'est pas là-dessus que l'on va dire : « toi t'es apte, toi t'es pas apte ». Non ça va vraiment être sûr l'entretien en général de la chambre. Sur tout ce qu'il va faire au quotidien. Il ya toujours une progression chez les gens, où une régression. Donc c'est tout ça qui va faire que l'on va dire s'il est prêt ou non. » (M.S., Educateur spécialisé, CHRS A1)

« Etre prêt, ça veut dire, il ne fait pas chier le voisin, ça veut dire qu'il paie sa redevance, ça veut dire qu'il paiera son loyer, ça veut dire que voilà, il tient ses gosses. Donc les critères qu'appliquent les HLM c'est les critères qu'appliquent les collègues. Ce qu'il y a c'est que les collègues ne se sont pas fait une grille. Les collègues, leur fiche elle est remplie dans leur tête quand ils disent qu'ils sont prêts. Mais bon, on finira par la faire leur grille. » (Mme R., Chargée de mission logement, Association A en référence à l'outil partagé FNARS Idf-AORIF)

Les postes sur lesquels les intervenants sociaux portent leur attention et accompagnent les personnes hébergées, renvoient aux mêmes catégories que celles définies et recensées dans l'outil d'évaluation établi sous l'égide de la FNARS Idf et de l'AORIF. Le poste « pouvoir louer un logement » renvoie aux divers axes sur lesquels les intervenants sociaux agissent afin de régulariser, stabiliser, voire améliorer la situation économique, professionnelle, sociale et familiale de la personne hébergée, afin qu'elle acquière son autonomie et qu'elle puisse accéder à un logement social. Les deuxième et troisième postes, « savoir louer » et « savoir habiter », renvoient à la dimension propédeutique de l'hébergement et au travail mené afin de les sensibiliser aux modalités d'occupation d'un logement. Enfin le dernier poste, « savoir s'adapter à son environnement », renvoie aux pratiques d'accompagnement qui visent à favoriser « l'intégration des personnes hébergées dans leur environnement ».

Cet outil incite néanmoins les acteurs de l'hébergement et du relogement à traduire l'autonomie acquise et la situation du candidat au prisme du logement. Il interroge également la portée de ces mesures d'insertion sociale, les vulnérabilités, risques de déstabilisation des candidats et leurs capacités à y faire face dans la durée.

Sur la forme de cet outil, les intervenants sociaux expliquent qu'ils évaluent l'autonomie au quotidien et souvent de façon plus informelle. Lorsque les structures d'hébergement se sont dotées d'outils de mesure et d'évaluation de l'autonomie, l'usage qui en était fait variait effectivement et sensiblement.

L'association G nous a transmis la grille d'évaluation que l'équipe avait élaborée pour un usage interne dans le but de mesurer les évolutions de l'autonomie des jeunes hommes hébergés et d'examiner leur capacité à passer du centre collectif au logement dans le diffus. Cette « grille d'évaluation de l'accessibilité des résidents du collectif aux chambres du CLJT et aux studios de l'association G » répertorie les informations relatives au jeune homme, aux conditions d'occupation de l'hébergement etc [voir la grille reproduite page suivante]. Même avec cette grille, l'évaluation se veut évolutive et propose une estimation du temps nécessaire pour réaliser le projet d'insertion et la durée d'hébergement.

Cette grille est également pensée pour guider les orientations, effectuées par l'équipe de la structure, des jeunes hommes accueillis vers des logements foyers (mis à leur disposition dans le cadre de partenariats) et des hébergements en diffus.

« J'essaie de la compléter trois fois, à l'arrivée, pendant le séjour et puis à la fin. Et du coup vous l'élaborez avec lui ? Voilà. C'est aussi l'occasion de reprendre certaines choses dans l'accompagnement. Avec le dernier jeune, il s'est avéré qu'au niveau des repas, il savait préparer, mais c'était toujours les mêmes plats, du coup c'est des choses à améliorer donc c'est quelque chose que l'on va intégrer dans l'accompagnement et que je vais travailler avec lui. » (Mme F., Educatrice CHRS G)

Tableau 28: Grille d'évaluation de l'accessibilité des résidents du collectif aux chambres CLJT, aux studios de l'association G

Critères	Items	Non Acquis	A améliorer	Acquis	Commentaires
Age	18-25ans pour l'accès au foyer de jeune travailleur				
	18-30ans pour l'accès aux studios de l'association X				
Situation professionnelle	CDI				
	CDD				
	Intérim				
	Contrat en alternance				
	Contrat d'accompagnement à l'emploi CAE				
	Contrat d'avenir				
Revenus	Formation qualifiante				
	Minimum 450€ mensuels				
	Respect du C.H (paiement et gestion)				
	Epargne				
Hygiène	Ménage intérieur				
	Aération				
	Aptitude lors des services				
	Rangement de la chambre				
Nourriture	Connaissance des produits				
	Aptitude à préparer ses repas				
	Rangement dans les espaces dédiés				
Respect du voisinage	Nuisances sonores				
	Comportements dans les lieux collectifs				
Respect de l'environnement	Tri sélectif				
	Gestion et vigilance aux dépenses d'énergie				
Indépendance	Capacité à vivre seul				
	Acceptation de la solitude				
Autonomie	Respect du contrat d'hébergement				
	Capacité à s'exprimer en français				
	Compréhension des consignes écrites				
Temps évalué		6 mois	1an	> 1 an	Commentaires
	Pour réaliser le projet				
	Pour rester dans le lieu				
	Pour modifier le projet				

Cette grille comme les considérations plus informelles dont nous ont fait part les intervenants sociaux ont pour fonction d'ajuster les modalités d'accompagnement social et les orientations à l'issue de l'hébergement. L'examen de l'autonomie est présenté comme un outil de travail pour les intervenants sociaux et n'a pas d'autre vocation que de demeurer interne à la structure. Les autres outils développés pour assurer la liaison avec les bailleurs sociaux n'ont, quant à eux, pas vocation à contribuer à l'évaluation de la candidature mais à informer finement le bailleur de la situation du candidat [voir pour rappel supra chapitre 4].

3. c. Les implications de cette évaluation

L'outil d'évaluation des capacités du ménage à accéder au logement, en instituant et promouvant la généralisation des grilles de mesure de l'autonomie des personnes et de leur caractère « prêt au logement », appelle à opérer un tri entre les personnes hébergées et à distinguer parmi elles, celles qui sont « logeables » de celles qui ne le sont pas.

Les références au caractère « prêt au logement » et à « l'aptitude au logement » nous renvoient à l'évaluation des capacités individuelles en termes de « logeabilité »⁴⁶³ (Ballain, 2002) pour ajuster l'expression « d'employabilité » à notre objet.

De manière générale, l'aptitude renvoie au fait qu'un individu est considéré comme adapté aux tâches d'une profession ou d'un emploi. Dans cette acception, l'individu est supposé présenter les dispositions requises pour effectuer une tâche donnée, celle par exemple d'occuper et de louer un logement. Ces dispositions sont présentées comme étant à la fois physiologiques, biologiques et consolidées par l'éducation et la formation. La prise en charge dans l'hébergement est effectivement appelée à étoffer et pérenniser leurs dispositions à occuper et à se maintenir dans un logement.

Le terme de capacité, quant à lui, renvoie à une qualité qui assure la possibilité de réussir dans une activité, une tâche, grâce à la possession des aptitudes et des compétences requises. Cette qualité est observable, voire mesurable. Elle peut donc être évaluée et contribuer à classer les individus en catégorie de capables ou d'incapables – toujours selon les critères fixés.

En outre, la notion « d'employabilité » est relative dans le temps et largement corrélée au rationnement de l'emploi, aux pratiques et politiques d'embauches. Dans la même logique, « l'aptitude au logement » prend tout son sens lorsqu'elle est relativisée et resituée dans un contexte de pénurie de logements abordables et dans les pratiques d'attribution des logements sociaux libérés. La définition du caractère « prêt au logement » est relative. Il a déjà été question de sa relativité par rapport aux acteurs et aux territoires or elle est également relative à la période et à l'état du marché du logement ainsi qu'aux pratiques d'attribution⁴⁶⁴.

En tant qu'étape probatoire, (Giffo-Levasseur, Blin, Rousselot, 2000), l'hébergement forme, évalue la capacité des hébergés à accéder, à occuper et à se maintenir dans un logement de droit commun et en conséquence, sélectionne. Ces pratiques s'inscrivent typiquement dans une logique de gestion de file d'attente (Autès, 1992) d'une demande largement excédentaire sur l'offre.

Le caractère relatif du caractère « prêt au logement » permet d'ajuster la sélection opérée selon la tension de l'offre, ses caractéristiques et les politiques d'attribution à l'œuvre. C'est sur la base de cette évaluation que s'opère ensuite le tri entre les personnes qui peuvent effectivement y prétendre et celles qui doivent demeurer encore dans l'ASH ou être orientées vers des formes de logement dit adapté. Elles donnent ainsi les moyens aux bailleurs et relogeurs de sélectionner parmi les candidats prioritaires ceux à qui un logement doit être proposé. Ce qui accroît le processus de sélection et les exigences envers les candidats (Autès, 1992).

⁴⁶³ On retrouve ici le degré « d'urbanité » ou de « sociabilité » des familles ciblées par des opérations de résorption d'habitat insalubre tel que défini par R. Auzelle.

⁴⁶⁴ Pour plus de détails sur les définitions d'aptitude, de capacité et d'employabilité voir les articles de M. Dadoy in Akoun A., Ansart P., 1999).

Les pratiques de tri auxquelles mène l'évaluation du caractère « prêt au logement » marquent, selon nous, un retour à des considérations et procédés à l'œuvre dans les années 1970 dans le cadre d'opérations de résorption de l'habitat insalubre. Les structures d'hébergement sont en effet d'abord appelées à former les personnes accueillies au logement ordinaire de droit commun et ensuite à évaluer leur capacité à y accéder, à l'occuper et à s'y maintenir. Les trois éléments repérés dans le fonctionnement des cités de transit se retrouvent ici. On identifie en effet l'enchaînement que relevaient Colette Pétonnet à propos du fonctionnement des cités de transit : passage par une structure provisoire, processus de sélection et enfin possibilité de prolonger des actions éducatives, dans le logement (Pétonnet, 1982). Ces éléments nous laissent à penser qu'en période de forte concurrence, pour accéder au parc social et dans la configuration de la procédure de relogement impulsée, les structures d'hébergement sont appelées à renforcer leur rôle d'habitat propédeutique et leur mission d'évaluation, de tri entre les personnes accueillies alors même que leur mission initiale se veut plus généraliste et que le logement n'est qu'une dimension parmi d'autres dans la prise en charge.

SECTION 2. ASSURER LA PERENNITE DES RELOGEMENTS

En plus des mesures spécifiquement adoptées pour favoriser l'accès au logement des personnes hébergées, d'autres sont mises en place lors du relogement et en aval de celui-ci afin de le sécuriser. Il s'agit pour les hébergeurs et médiateurs de s'assurer que les ménages relogés sont effectivement prêts au logement et qu'ils savent s'y intégrer.

Des aides financières comme des mesures d'accompagnement social sont mises en place à cette fin. La mobilisation des aides légales (ASLL, AVDL, aides au logement, FSL) est pratiquement systématique. A ces mesures s'en ajoutent d'autres qui sont dispensées par les structures d'hébergement et les collectifs relogement ou le GIP HIS. Si l'ensemble des acteurs rencontrés reconnaît le risque de déstabilisation lors du relogement et la nécessité d'encadrer ce moment, nombreux sont ceux qui dénoncent une escalade des demandes de garanties.

1. Les aides et garanties financières

Dès leur arrivée dans l'hébergement et durant toute la période de prise en charge, les référents sociaux encouragent les personnes à épargner⁴⁶⁵. L'objectif étant qu'elles aient ce réflexe, même pour des sommes peu élevées, et ainsi qu'elles disposent toujours d'un petit pécule en cas de besoin. Il leur est notamment conseillé d'épargner pour amortir les frais liés au relogement. Or, les personnes hébergées ne sont pas toujours en mesure d'épargner. Par conséquent, lors du relogement, il est fréquent que des aides financières soient mobilisées pour les aider à faire face aux dépenses.

Lors de son accès au logement, si le ménage peut bénéficier des aides au logement de droit commun, les droits sont systématiquement ouverts et cela dès la signature du bail. D'autres aides, subsidiaires, sont par ailleurs proposées par le FSL, l'UESL ou par la structure d'hébergement.

Les aides au logement visent à solvabiliser le ménage. Le FSL est, quant à lui, mobilisé pour faciliter l'insertion dans le logement et en garantir la pérennité. Enfin, le Loca-pass dispensé par Action Logement peut être mobilisé au titre d'une avance de la caution⁴⁶⁶ ou de garantie en cas d'impayés de loyer⁴⁶⁷.

« Alors moi, ce que je propose ici pour rassurer les bailleurs, on fait une demande de garantie aux impayés. » (M.B., Chef de service, CHRS B)

⁴⁶⁵ Une seule association rencontrée, l'association C, prélève mensuellement une partie de la redevance pour alimenter un compte d'épargne – qui permet de financer l'acquisition de logements par l'association. Les personnes accueillies en sont informées et cette épargne leur est restituée lors de leur sortie de l'association. L'objectif étant que ce pécule leur permette de subvenir aux frais engendrés lors du relogement.

⁴⁶⁶ Dans le cas d'une avance de caution, les CIL accordent au locataire un prêt à taux zéro du montant du dépôt de garantie. Ce prêt est remboursable tous les mois après un différé de trois mois dans un délai de trois ans maximum.

⁴⁶⁷ Dans ce cas de figure, les CIL s'engagent, vis-à-vis du bailleur, à prendre en charge le paiement du loyer et des charges dus par le locataire en cas de défaillance de celui-ci. Le montant maximum de la garantie est égal à 9 mois de loyers et charges, dans la limite de 2000 € par mois, déduction faite des aides au logement.

« *Quand ça se passe bien et qu'ils ont des revenus du travail, ils arrivent à faire l'acquisition d'un peu de mobilier. Mais quand ils sortent d'ici généralement ils n'ont rien. Alors on mobilise le FSL.* » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

« *On mobilise le FSL et le Loca-pass à la sortie pour ceux qui peuvent y prétendre mais on leur demande aussi de faire des économies. Parfois il y en a même qui peuvent bénéficier du Loca-pass et qui n'en veulent même pas. Pour ceux qui rentrent dans les critères on fait la demande. Le plus difficile c'est pour ceux qui ne rentrent pas dans les critères du FSL et qui n'ont pas d'argent de côté. Les personnes seules au SMIC elles vont pas rentrer, elles vont dépasser d'une chouille le plafond. C'est la misère donc les gens se retrouvent avec une clef un appartement et rien dedans. [...] Et même si l'on fait une demande de FSL entre le moment où on instruit la demande et le moment où l'argent va être débloqué, ça peut prendre une éternité.* » (Mme C., Intervenante, CHRS A3)

Enfin, il arrive que certaines structures d'hébergement développent leur propre système d'aide en réponse aux failles du système de droit commun (effets de seuil, temporalités de mise en place etc.).

« *Si on ne prête pas l'argent ils font comment ? Ils vivent dans un appartement vide. Jusqu'à maintenant on avançait l'argent, ça dépanne pour le frigo le lit et une plaque électrique. Mais ça veut dire que pendant des mois les gens peuvent vivre dans des logements où on a une plaque électrique, un lit et un frigo. C'est pas l'idéal pour s'approprier le logement...* » (Mme C., Intervenante, CHRS A3)

« *On accompagne la famille dans son déménagement. On paie le dépôt de garantie, on fait une garantie de un an renouvelable une fois, c'est nous qui l'assurons et on a commencé cette pratique. On a gardé cette spécificité [...] Ca fait partie des arguments que l'on a pour favoriser le relogement des familles* » (M. D., Intervenante social, Association F)

Ces aides sont mobilisées d'abord pour s'assurer que le ménage s'insère dans son logement et qu'il n'est pas déstabilisé par cette mobilité résidentielle. Elles permettent ensuite de sécuriser les bailleurs sociaux vis-à-vis des risques locatifs.

A ces mesures financières s'en ajoutent d'autres qui relèvent, quant à elles, de l'accompagnement social.

2. Accompagner l'entrée dans les lieux

Aux aides financières s'ajoute le souci de donner tous les instruments au ménage pour qu'il puisse vivre de façon autonome dans ce logement et qu'il sache quoi faire en cas de difficultés. Des mesures d'accompagnement social [voir le tableau 30 p.320] et des supports écrits (livrets, fascicules) sont édités par les hébergeurs, médiateurs ou même par les bailleurs sociaux.

2. a. Des mesures d'accompagnement social

Il est fréquent que, lors des attributions de logements sociaux, des mesures d'accompagnement social soient conseillées ou préconisées (par les structures d'hébergement, les collectifs ou le bailleur) et cela afin de garantir la bonne intégration et le maintien dans les lieux. Il peut s'agir de mesures d'AVDL, d'ASLL ou encore de préconisation de bail glissant. Afin de les mettre en œuvre, les collectifs relogement, le GIP HIS, ou bien des associations agréés sont mandatés.

L'emménagement et les trois premiers mois qui suivent sont présentés comme étant une période délicate qui risque de déstabiliser les ménages.

« Ces moments là fragilisent quand même à nouveau les familles. C'est un gros changement. Là, ça devient concret, c'est là qu'il va falloir assumer. C'est là que le budget va reprendre un coût quand même. Il y a des achats, précipités, qui vont arriver. [...] C'est des moments qui sont particuliers, particulièrement fragiles, fragilisants. » (Mme S. chef de service CHRS A2)

« Le relogement est très très anxiogène. Très, très angoissant. Ils ont l'impression qu'ils vont pas y arriver, que ça va être difficile, comment ils vont faire... » (Mme B., Chef de service CHRS I)

« Les trois premiers ou les deux premiers mois sont déterminants. Parce que si les gens ne savent pas gérer une quittance, si les gens ne savent pas gérer un budget, leur environnement, s'ils ne savent pas qui interpeller en cas de problème, durant ces deux mois, l'expulsion peut tout à fait être enclenchée. » (Mme P., Chargée de mission logement, Collectif relogement du Val d'Oise)

Cela s'avère d'autant plus justifié quand il s'agit de reloger des personnes qui n'ont jamais eu de logement autonome et indépendant en France.

« La plupart des familles sont d'origine immigrée et n'ont pas eu de logement autonome en France, elles ne savent pas ce que c'est qu'une quittance de loyer, même si au centre ça a été travaillé, qu'il y a eu des réunions et une participation à l'hébergement. Ils sont au fait, mais des fois quand ils se retrouvent dans leur logement, ils sont démunis. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

Les mesures ASLL pensées notamment pour accompagner l'entrée dans les lieux et l'insertion dans le logement sont présentées comme un filet de sécurisation trop tardif.

« L'ASLL ça met du temps pour se mettre en place. Ça prend six mois un an. Et pendant ce temps ils sont tous seuls. C'est arrivé que la référente ASLL arrête l'accompagnement parce qu'elle se rend compte que finalement ce n'est plus adapté après tout ce temps qui est passé. C'est le cas d'un monsieur qui avait fini par trouver les réponses à ses questions. Il découvrait un tas de choses, il était aidé par la commune et il venait me voir. » (Mme C., Intervenante, CHRS A3)

Ces difficultés liées aux délais de dispense des mesures d'ASLL ont contribué à la création et aux financements des mesures d'AVDL. Les mesures d'AVDL sont souvent mobilisées pour faire le

« tuilage » entre l'hébergement et l'entrée dans le logement. Elles ne sont pas pour autant systématiquement mobilisées.

Enfin, les structures d'hébergement développent et proposent elles-mêmes des mesures informelles d'accompagnement social non financées, ni contractualisées. Ces mesures sont dispensées dans l'attente de l'enclenchement de procédures formelles mais également lorsqu'aucune n'est préconisée.

« Ceux pour qui on ne fait pas de demande d'ASLL on les accompagne dans le déménagement, les ouvertures de lignes, de compteurs, c'est bien d'y mettre son nez avec eux. Après on a des gens qui viennent très souvent. On en aide certains en cas de problèmes. »
(Mme R., Chef de service, CHRS A3)

« Il y a un accompagnement particulier à l'entrée du logement ? Pas spécialement mais on fait l'emménagement, on aide si par exemple il y a des besoins en terme de mobilier. On fait des demandes etc. » (Mme I., Directrice, CHRS B)

« Donc c'est vrai que nous on accompagne ce moment là qui est un moment quand même important, de calage j'ai envie de dire. » (Mme B., Chef de service, CHRS I)

Ces mesures d'accompagnement social visent toujours à conseiller les ménages dans leur insertion dans le logement attribué. Qu'elles soient formelles ou non ces mesures d'accompagnement social se déclinent toutes sur les mêmes postes : paiement du loyer, respect du voisinage, maintien du logement en bon état et bonne intégration et appropriation du quartier. Elles visent également à signifier aux personnes relogées que l'équipe sera toujours disponible pour elles en cas de besoin.

2. b. Doter de toutes les connaissances requises

Dans la même logique d'aider les ménages à faire l'apprentissage du logement et garantir leur relogement, des documents sont édités en vue d'être remis aux personnes hébergées lors de leur entrée dans les lieux.

Le GIP HIS a créé un « livret d'intégration dans le logement » composé de 11 fiches qui récapitulent les informations nécessaires au ménage pour qu'il occupe décemment et de façon autonome son logement. On retrouve dans les déclinaisons thématiques l'ensemble des pôles d'évaluation du caractère de l'aptitude au logement, qui compose l'outil partagé élaboré sous la l'impulsion de la FNARS Idf et de l'AORIF.

Tableau 29: Sommaire des onze fiches pour « une bonne intégration dans votre logement » (GIP HIS 2006)

Relations avec le bailleur	
Fiche 1 : L'entretien dans le logement	
	Contrat de location
	Règlement intérieur
	Assurance
	Etat des lieux d'entrée
Fiche 2: Les aspects financiers	
	Dépôt de garantie
	Loyer et charges
	CAF et APL
	Règlement auprès du bailleur
Fiche 3 : Votre situation évolue	
	Conjoint
	Autres changements
	Sur-occupation
Fiche 4 : Quitter le logement	
	Donner congé
	Rendre le logement en bon état
	Préparer le départ
	Arrêt du compte locataire
> Bien utiliser son logement	
Fiche 5 : Vivre dans le logement	
	Aménagement du logement
	Entretien courant et réparations (voir annexe)
	Contrat d'entretien
	Sécurité
Fiche 6 : Entretien et petites réparations	
Fiche 7 : Les économies d'énergie	
	Electricité
	Electro ménager
	Eau
Fiche 8 : Vivre ensemble	
	Nuisances de voisinage dans le logement
	Utilisation des équipements et lieux collectif
	Environnement
> Informations pratiques	
Fiche 9: Prise en charge du logement au quotidien	
	Aération du logement
	Chauffage
	Ménage régulier
	Danger et produits ménagers
Fiche 10 : Conduite en cas d'incident	
	Incendie
	Fuites
	Pannes d'ascenseur
	Prévention des accidents domestiques
Fiche 11: Absence prolongée du logement	
	Information auprès du bailleur
	Mesures de sécurité

Sans s'arrêter sur l'ensemble des conseils dispensés, nous nous sommes attardée sur les fiches relevant du paiement du loyer, de la vie en collectivité et de l'entretien du logement (les postes clés en terme de risques locatifs).

Dans la fiche relative aux aspects financiers, on conseille aux personnes relogées de régler « [leurs] loyers avec *REGULARITE* et *PONCTUALITE*⁴⁶⁸ » [...] dès réception de l'avis d'échéance [et] pour le montant total mentionné dans la rubrique « net à payer ». Elles sont alors renseignées sur les différents modes de paiement qui s'offrent à elles et on leur conseille de recourir au « *prélèvement*

⁴⁶⁸ Les mots en majuscules ou en gras le sont dans les fiches rédigées par le GIP HIS.

automatique, qui facilite les paiements et évitera les retards et oublis »⁴⁶⁹. Il est également rappelé de toujours privilégier le paiement des loyers et des charges : « **Privilégiez le règlement de vos loyers et charges (ainsi que la taxe d'habitation)** [ceux-ci] **doivent constituer le poste incontournable de votre budget familial** ». Enfin, et en cas de difficultés de paiement, on leur conseille de ne pas laisser les dettes s'aggraver et de contacter « **très rapidement** (dès le premier retard de loyer), [le] bailleur ».

Concernant la fiche « vivre ensemble » il est rappelé aux personnes que leur « *comportement peut avoir des conséquences par rapport [aux] voisins* ». Afin de ne pas « nuire aux autres locataires », on leur conseille par ailleurs de ne « *jeter aucun objet dans les canalisations afin de ne pas boucher les conduits d'évacuation partagés avec vos voisins* » ; d'être attentif à la sur occupation « *ainsi qu'à la présence répétée et prolongée d'invités* », d'éviter « **les bruts répétitifs insupportables pour l'entourage** » et enfin de respecter « **les horaires de repos de vos voisins. Attention le bruit, même de jour peut être reconnu comme une nuisance répréhensible** ». En cas de bruit exceptionnel (travaux, fêtes), prévenez à l'avance vos voisins ».

Enfin pour ce qui est de « *la prise en charge du logement au quotidien* », la fiche se décompose en trois postes : l'aération, le chauffage et le ménage régulier. Il est ici conseillé de veiller « *au renouvellement de l'air dans votre logement* » et cela en ouvrant les fenêtres « *au moins dix minutes par jour* », en aérant « *les pièces d'eau et en laissant toujours passer l'air sous les portes* ». Pour ce qui est du ménage régulier, des indications sont fournies pour l'entretien des divers types de sols qu'ils peuvent rencontrer. Pour «

- *Les sols : évitez le lavage à grande eau*
 - *Parquets vitrifiés : produits spécifiques (attention à ne pas rayer le sol quand vous déplacez les meubles).*
 - *Linoléums, carrelages : produits spécifiques.*
 - *Moquettes : aspirateur et périodiquement shampoing avec produits adaptés.*
- *Pièces d'eau :*
 - *Détartrez régulièrement la robinetterie.*
 - *Pour les sanitaires, ne jamais utiliser des produits à base de soude caustique.*
- *Fenêtres :*
 - *Vérifiez que les trous d'évacuation d'eau ne sont pas bouchés.*
 - *Huilez légèrement les parties mobiles (paumettes, crémones).* »

Le contenu de ce livret destiné à des publics hébergés ou exclus du logement ordinaire apparaît comme étant très technique mais aussi très encadrant dans la manière d'occuper un logement. On retrouve néanmoins certains de ces éléments dans les brochures et fascicules produits par les bailleurs sociaux à destination de leurs locataires. Les bailleurs sociaux rencontrés ont notamment développé des fascicules autour des troubles du voisinage, de la consommation d'eau et de la répartition des


⁴⁶⁹ Dans la mesure, bien sûr, où leur compte bancaire est alimenté. Il est donc rappelé : « *alimentez votre compte* ».

devoirs entre locataire et bailleur, quelques extraits sont répertoriés dans les pages suivantes. Nous ne disposons cependant d'aucune information sur le cadre de diffusion de ces brochures. Nous y avons eu accès sur les sites internet des bailleurs enquêtés. La question de savoir à qui elles sont destinées, si elles ont une vocation très large ou très ciblée demeure en suspens et mériterait d'être creusée⁴⁷⁰.

Fiches techniques présentées sur le site du bailleur A.

Ce que vous voulez savoir

Que faire en cas de troubles de voisinage ?



1

Prendre contact avec votre voisin
Essayez de rencontrer votre voisin pour trouver une solution à d'amiables. C'est la première chose à faire.

2

Faire appel à la Police
En cas de bruits de voisinage répétitifs, faites-les constater par la Police qui pourra dresser un procès-verbal et infliger une amende (jusqu'à 450 euros) en cas, par exemple, de tapage nocturne.

3

Avertir l'OPAC
Informez votre gardien. Celui-ci rappellera au responsable de ces nuisances qu'il doit respecter le règlement intérieur au risque de voir son contrat de location résilié par l'OPAC. Vous pourrez également remplir la fiche «mémo de communication» disponible à la loge.

Que cela soit de jour ou de nuit, la loi ne prévoit pas de tolérance vis à vis des nuisances sonores. Respecter la tranquillité dans un immeuble est donc obligatoire 24h/24.

COMMENT ÉCONOMISER L'EAU AU QUOTIDIEN ?

astuces, infos,

L'EAU À LA MAISON
Conseils pratiques pour votre consommation

Dans la cuisine

Faire la vaisselle, laver des légumes... avec le robinet ouvert, c'est automatiquement augmenter votre facture d'eau.

En revanche, **remplir puis vider le(s) bac(s) de l'évier**, pour laver et rincer, c'est la limiter !

■ un robinet ouvert, c'est **20 litres d'eau par minute**



Décelez et chassez les fuites

Faites un test. Le soir, avant de vous coucher, relevez votre compteur d'eau et vérifiez le au matin sans avoir utilisé entre temps une seule goutte d'eau : si les chiffres sont identiques tout est normal. Dans le cas contraire, **méitez pas à en parler à votre gardien(ne)** qui saura vous conseiller utilement.

Les petites fuites d'eau font donc les grandes factures ! Pour les éviter, il faut tout simplement être vigilant.



Dans la salle de bain

Quelques idées pour maîtriser votre consommation :

- Prenez **des douches** car elles nécessitent 3 fois moins d'eau qu'un bain.
- Rincez-vous les dents avec un **verre d'eau**.
- **Rempissez le lavabo** pour nettoyer le rasoir.
 - ... Tous ces petits efforts sont source d'économie !

■ un bain équivaut à **150/200 litres d'eau**

■ une douche a **60 litres d'eau** environ



■ un robinet qui goutte, c'est :
35 m³/an – **80 €** (525 F)

■ un filet d'eau qui coule, c'est :
140 m³/an – **320 €** (2 100 F)

■ une chasse d'eau qui fuit, c'est :
219 m³/an – **502 €** (3 293 F)

* Prix calculés sur la base du prix moyen de l'eau : 2,20 € TTC.

Prendre de bonnes habitudes, c'est facile !

⁴⁷⁰ Il serait intéressant de creuser plus finement le contexte d'apparition, de création et de diffusion de ces documents et de les resituer dans l'ensemble des animations développées, notamment dans le cadre de la politique de la ville, relatives à l'entretien des parties communes et du tri-sélectif.

Fiche technique présentée sur le site du bailleur B.1

Bailleur/Locataire Qui fait quoi?
Entretien et réparations de votre logement

Qui assure l'entretien et les petites réparations ?

- Locataire
- Bailleur

Ne pas entreposer les poubelles dans les espaces communs (papiers, cartons, palettes...)

Ne rien entreposer sur votre place de parking

Le guide du locataire de ce même bailleur revient sur

- Le bail : « Nous nous engageons à vous fournir un logement en bon état, doté d'équipements en bon état de fonctionnement, réaliser les réparations dont nous avons la charge, vous assurer la jouissance paisible du logement, entretenir les bâtiments. Vous vous engagez à : souscrire durant tout le bail une assurance habitation, régler le loyer et les charges dans les conditions fixées par le bail, assurer l'entretien courant du logement, respecter les règles de bon voisinage et user paisiblement de votre logement et de ses dépendances (cave, parking, jardin...). »
- L'assurance habitation,
- L'état des lieux,
- Le loyer, les charges et les aides (AL, APL, FSL, Loca-pass)⁴⁷¹.
- Les changements de situation

Qu'il s'agisse des mesures d'accompagnement social, de brochures, dispensées en amont du relogement ou lors de l'entrée dans le logement, c'est toujours la figure d'un individu autonome, responsable et habitant qui est promue (Bertrand, 2008) et recherchée. L'objectif clairement affiché est que le ménage soit en capacité de respecter les règles de vie en collectivité ; d'assurer l'entretien de son logement ; de payer son loyer et ses charges de manière régulière ; de faire les démarches

⁴⁷¹ Est alors expliqué comment procéder en cas de difficultés.

« Si je rencontre des difficultés de paiement, comment procéder ? Dans tous les cas, contactez très rapidement votre agence X. Il est souvent possible de trouver une solution ensemble, avant que la situation ne s'aggrave. Par ailleurs, dans certains cas, des organismes peuvent aider à trouver une solution :

- Le fonds de solidarité pour le logement (FSL) est un dispositif géré par les Conseils généraux, qui accorde des aides financières aux personnes et aux familles en difficulté, pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. S'adresser, pour plus d'informations, aux services sociaux de la CAF, de votre mairie ou du département.
- La garantie de paiement de loyer LOCA -PASS®, si celle-ci a été mise en place lors de la signature du bail »

administratives lui permettant d'obtenir les aides auxquelles il a droit et enfin qu'il soit durablement inséré dans le logement et son environnement.

3. L'escalade des garanties

Aucun de nos interlocuteurs ne nie les risques de déstabilisation lors du relogement et les besoins en accompagnement social. Pour autant, nombreux sont ceux qui dénoncent l'escalade de garanties requises par les bailleurs sociaux lors de ce passage.

3. a. De la reconnaissance d'un besoin d'accompagnement social à la dénonciation d'une escalade des garanties

Les exigences des bailleurs sociaux en terme de garanties sont fréquemment dénoncées par les intervenants, pour leur caractère quasi systématique et parfois infondé au regard des besoins du ménage. Ce serait alors uniquement le statut d'hébergé qui justifierait de telles mesures. C'est par conséquent le fait qu'on introduise de nouvelles conditions et exigences de sécurisation – du seul fait de l'absence de logement, qui est ici pointé et dénoncé⁴⁷².

« Ils ont pas peur de nous demander de prendre en charge une famille en bail glissant alors qu'elle est en CDI. Mais aaaah... elle sort d'un centre d'hébergement, donc il faut la soutenir ! Non. Et non ! Je suis désolé mais tout le monde a le droit d'avoir une rupture dans sa vie. [...] Le bail glissant, normalement, il est pris pour des familles en extrême précarité, pour des familles qui ne pourraient pas accéder à un logement sans autre solution que celle là. Pour des sortants d'hébergement, ça ne me paraît pas être la sortie logique. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

« Une fois, mon équipe est venue me voir en me disant : là franchement ce bailleur il exagère sur le bail glissant. Je leur dis donnez moi le dossier. C'était un jeune couple, ils avaient tous les deux un CDI depuis 10 mois, quand j'ai appelé le bailleur, il m'a dit « mais c'est un jeune couple ». Alors attendez, tous les jeunes ils doivent avoir un bail glissant ? [...] On va arrêter de mettre les gens sous tutelle permanente ! On n'a pas non plus affaire à des grands malades du logement ! [...] Mais notre brave monsieur, qui a fait tous les parcours : 115, hôtels, etc. , qui arrive enfin à la case Solibail, j'espère qu'à la sortie il va arriver à la case droit commun. Que l'on va arrêter. Ou alors, tous les publics sortants de centre social, à vie, sont sous tutelle. [...] Attendez... je vous atteste que le dossier est bon mais je ne vais pas mettre en œuvre une mesure d'accompagnement pour cette famille. C'est pas parce qu'il s'appelle M.X [nom à consonance africaine] qu'il doit être plus accompagné que M.Y. [nom et prénom à consonance française] ». (M.M., Directeur, GIP HIS en février 2010)

« On répond aux exigences des collecteurs pour ne pas mettre en difficulté les familles mais on observe des choses délirantes, des exigences de justificatifs qu'ils n'ont pas à demander

⁴⁷² Nous ne détenons pas d'éléments statistiques qui nous permettent de quantifier la proportion de personnes hébergées, relogées bénéficiant d'un accompagnement social ni même de celles qui se trouvent effectivement mises en difficulté lors du relogement.

(par exemple les relevés bancaires) à la limite du légal. Nous on blinde les dossiers de toutes les pièces pouvant justifier leur solvabilité. Mais on en demande beaucoup plus aux personnes hébergées qu'aux personnes qui se présenteraient d'elles-mêmes aux bailleurs. Ça commence à peser ! » (Mme B., Chargée de mission logement, Collectif relogement, Seine-Saint-Denis)

Alors qu'ils recourent également à l'examen de l'autonomie dans le logement des personnes prises en charge, certains de nos interlocuteurs pointent l'illusion de croire que le recours à l'outil d'évaluation partagé de la FNARS Idf et de l'AORIF puisse agir en faveur des relogements des personnes hébergées. Le fond du problème demeure le manque de confiance de la part des bailleurs vis-à-vis de ce public.

« Le soucis c'est pas que les gens soient prêts ou pas, le souci [...] c'est que les bailleurs ne sont pas en confiance sur ce public là. La grille, on dirait que c'est la clé de l'entrée dans le logement. Avant on leur proposait sans avoir rempli la grille. S'ils sont rassurés avec la grille, on fera la grille, mais ce sera les mêmes qu'avant. » (Mme R., Chargée de mission logement Association A)

« Les critères d'autonomie locale, départementale et régionale, c'est de la com'. [...] Qu'est ce qu'il y a de nouveau là dedans ? Tout le monde l'a cette grille, tout le monde travaille là-dessus. Quand je travaillais dans un centre de stabilisation, c'était évident qu'ils devaient avoir des ressources stables, c'était évident qu'ils devaient être propre, c'était évident qu'ils devaient pas taper son voisin. C'est juste, on signe un beau document, ça va peut être pousser les bailleurs à faire quelque chose, mais franchement, j'y crois pas trop. On a juste besoin de faire un travail de qualité, d'accompagner les associations et de rassurer les bailleurs. » (M.T., Chargé de mission, Collectif relogement Val-de-Marne)

Ces exigences en termes de garanties s'expliqueraient par la présence d'un tiers entre le bailleur et le futur locataire. Un tiers qui se porte garant pour l'individu ou la famille a d'abord un intérêt à ce qu'ils accèdent à un logement (pour libérer des places d'hébergement, justifier de son efficacité auprès des adhérents etc). A cela s'ajoute le fait qu'il craigne l'échec des relogements. En se portant garants de l'évolution et de la situation économique et sociale de la personne et de la famille, les accompagnants sociaux s'engagent et engagent les partenariats qui rendent possibles les relogements. Si les dossiers présentés ne sont pas solides, que des difficultés réapparaissent dans le logement, leur intervention sera tenue en échec, les personnes se retrouveront en difficulté et les relations de confiance initiées entre partenaires, mises à mal. C'est donc à la fois leur accompagnement social, l'insertion sociale promue, comme les chances de faire accéder des personnes hébergées à un logement qui sont mises en jeu en cas d'échec d'intégration dans les lieux.

Afin de ne pas faire obstacle à l'attribution, de s'assurer que le ménage ne sera pas déstabilisé et que la procédure de relogement de sera pas fragilisée, les tiers médiateurs acceptent très souvent de dispenser ces mesures d'accompagnement social, qu'elles soient formelles ou non.

Lorsqu'ils dénoncent ces exigences, nos interlocuteurs au sein des structures d'hébergement, du GIP HIS ou des collectifs relogement mettent le plus de formes possibles. Il s'agit en effet de ne pas mettre en cause les partenariats.

« J'ai même été amené à contester certaines demandes de mesures de sécurisation mais avec beaucoup de doigté parce que j'avais pas envie de casser mon partenariat. » (M.M., Directeur GIP HIS, Février 2010)

« Il y a 70% des relogements qui sont accompagnés et c'est justifié pour les deux tiers. Mais comment on peut faire. Des fois, j'appelle le bailleur et je lui dis que je ne suis pas d'accord, qu'il n'est pas question de mettre en place un accompagnement social. Mais après il nous attend au tournant. Donc ça va parce qu'on a un bon partenariat mais moi je pense qu'il ne faut pas trop nous griller. [...] Quand les travailleurs sociaux disent, bon là c'est bon il gère très bien, il n'y en a pas besoin et que la commission décide qu'il y a besoin d'un accompagnement social, qu'est ce qu'on fait ? On ne va pas dire non tout le temps. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

Certains médiateurs et accompagnants sociaux tentent de « résister » et cela se traduit par la maîtrise des informations transmises ou par des négociations sur la façon de procéder.

Certains de nos interlocuteurs s'attachent à conserver une mainmise sur les informations transmises.

« Plus les bailleurs sociaux réclament des rapports sociaux, plus je peux ressentir l'exigence du bailleur et donc une forme de sélection pour tel ou tel critère. Moi, le rapport social que je demande au travailleur social de faire c'est Nom, Prénom, date de naissance, s'il travaille, s'il paie sa participation, et s'il ne crée pas de nuisances. Et ils en attendent plus ? Absolument, mais je me refuse à aller plus loin. Je me refuse parce qu'ils vont intégrer des HLM comme tout un chacun et les personnes qui font des demandes HLM, on ne fait pas de rapports sociaux sur eux⁴⁷³ » (M.B., Chef de service, CHRS B)

D'autres échangent avec les bailleurs sociaux et réservataires sur les conditions de mise en œuvre des mesures d'accompagnement social ou de baux glissants. Ce qui passe notamment par la sensibilisation des acteurs clés (CIL et bailleurs).

« Il y a eu un très gros effort de communication auprès des bailleurs en rappelant qu'il y avait des garanties de type impayés de loyer qui existaient pour la première année après l'emménagement, l'ASLL etc. qu'il fallait privilégier. Et que le bail glissant devait être évité et absolument motivé dans sa demande. [...] Et aujourd'hui, quand un bailleur nous demande un bail glissant systématiquement, on lui demande un écrit justifiant sa demande. On essaie.. Et pour les sorties Solibail, il y a une impossibilité formelle de demander des mesures d'accompagnement ! Ca, ça a été garanti ! Ca a été acté et c'est réel ! Il y a eu des tentatives mais on a préféré perdre le logement et gérer la déception de la famille plutôt que d'accepter une mesure d'accompagnement. [...] Là aussi on a lourdement bataillé pour dire que l'accompagnement CHRS, c'est quand même un accompagnement lourd et global et qu'il y avait aucune raison d'assortir l'attribution d'un bail glissant. » (Mme D., Directrice, GIP HIS, septembre 2011)

⁴⁷³ Ce n'était pas l'objet de notre thèse mais il s'avère particulièrement intéressant de creuser la piste d'un traitement supposé dérogatoire dans l'instruction et l'évaluation de la demande des personnes hébergées par rapport aux demandeurs qualifiés d'ordinaires qui eux ne sont pas ciblés par des dispositifs de priorisation ou qui ne sont pas accompagnés socialement dans l'accès à un logement social.

Au-delà donc de la définition de l'autonomie, l'enjeu repose également sur l'évaluation du besoin des mesures d'accompagnement lors du relogement. L'outil élaboré sous l'impulsion de l'AORIF et de la FNARS Idf, en plus d'évaluer l'autonomie dans le logement, a pour visée d'objectiver ces besoins en accompagnement social et de justifier les demandes d'accompagnement social.

« On se repose trop sur l'accompagnement social et c'est une des raisons pour lesquelles a été faite cette convention régionale d'appréciation [l'outil d'évaluation partagé] [...] J'espère que le document que l'on aura produit à l'échelle régionale on va pouvoir se l'approprier au niveau départemental pour arriver à quelque chose de cohérent. » (M.L., Chargé de mission logement, Collectif relogement Essonne)

Les propos et pratiques recueillis ne nous permettent pas de saisir sur quel(s) critère(s) est établi le besoin ou le non besoin d'accompagnement social lors de l'accès au logement. Le besoin en accompagnement social n'est en effet jamais défini, ses divers degrés non plus (simple AVDL, bail glissant, etc.), les modalités d'évaluation sont laissées à la charge des acteurs de l'hébergement et du relogement. L'évaluation des besoins en accompagnement social demeure une « boîte noire » qu'il serait intéressant d'analyser plus finement. Nous tenterons de les questionner à partir des trajectoires et caractéristiques des personnes relogées.

3. b. Les associations et leur rôle de médiation et d'assurance

Les craintes des bailleurs sociaux pour reloger les personnes hébergées relèvent d'une part des risques liés à leur distance vis-à-vis du logement ordinaire et à leur supposée incapacité à l'occuper « paisiblement » et d'autre part des risques liés à la précarité et à leur incapacité à assumer dans la durée leurs obligations locatives en termes de paiement du loyer et des charges.

Si l'accompagnement social dispensé durant la prise en charge permet de préparer les personnes à l'occupation d'un logement et aux responsabilités qui incombent au locataire, il se révèle plus difficile pour les intervenants sociaux d'assurer leur insertion sur le long terme. L'accompagnement social lié au logement qui est dispensé durant le relogement et lors de l'entrée dans les lieux porte, là encore, surtout sur les modalités d'occupation du logement et moins directement sur les vulnérabilités et difficultés que le ménage est susceptible de rencontrer dans le temps. Les médiateurs et accompagnants sociaux ne disposent pas des moyens de sécuriser les trajectoires « post-relogement ». L'aide que ces acteurs apportent aux ménages relogés relève en effet strictement de l'assistance. Elle ne les protège pas contre les aléas de la vie mais vise à s'assurer qu'ils bénéficient de toutes les aides auxquelles ils peuvent prétendre, qu'ils auront les bons réflexes en cas de difficultés et sauront vers qui se tourner. Ce sont là les seules marges de manœuvre dont disposent les accompagnants sociaux pour sécuriser les relogements.

Ils se révèlent dans l'incapacité, ce n'est d'ailleurs pas la mission qui leur est confiée, d'agir et donc de prévenir les processus qui aboutissent aux difficultés de logement qui risquent de mettre en cause la pérennité des relogements. Or l'escalade des exigences et garanties lors du relogement, relèvent selon nous, plus de la protection sociale et donc de l'assurance des trajectoires que de l'assistance.

Forcés de répondre aux exigences des bailleurs pour ne pas pénaliser le candidat au logement et ne pas mettre en cause le partenariat ou la procédure de relogement, les hébergeurs et médiateurs endossent alors un rôle d'assureurs du relogement (Bourgeois, 2000 ; 2001). Ce procédé économise finalement une réflexion et une intervention sur les processus mêmes qui alimentent les risques et donc les besoins de sécurisation des bailleurs et ne fait que reporter le problème de la vulnérabilité et de la précarité et le traitement de celles-ci.

Tableau 30: Mesures d'accompagnement social spécifiquement orientées vers et dans le logement par les structures de notre échantillon

Nom anonymisé	Mesures accompagnement vers le logement	Mesures accompagnement dans le logement
Association A1	Accompagnement généraliste	Accompagnement informel/ Disponible en cas de besoin
Association A 2.	Accompagnement généraliste / Accompagnement spécifique vers logement (charges, visites...)	Accompagnement informel
Association A 3.	Accompagnement généraliste et spécifique vers logement sous forme d'ateliers logement (demande de logement, charges, droits, devoirs, économie d'énergie...)	Reste disponible en cas de besoin + Accompagnement premiers mois installation
Association A 4.	Accompagnement généraliste	Accompagnement pendant 3 premiers mois qui suivent relogement si réellement besoin
Association B	Accompagnement généraliste	Accompagnement informel/ Disponible si besoin/ Projet d'un mandatement pour six mois suivants relogement
Association C	Accompagnement social lié au logement / Rencontres annuelle logement	ASLL pendant 3 mois renouvelable si réellement besoin
Association D	Accompagnement généraliste / Atelier projection dans le logement	Atelier projection dans logement
Association E	Accompagnement généraliste / phase importante de la "culture de l'habitat"	Accompagnement social d'un an renouvelable/ Paiement dépôt garantie
Association F	Accompagnement généraliste et spécifique vers logement sous forme d'ateliers logement (demande de logement, charges, droits, devoirs, économie d'énergie...)	Accompagnement informel/ baux glissants (sans financement supplémentaire)
Association G.	Accompagnement généraliste	NR
Association H.	Accompagnement généraliste et lié au logement	Accompagnement "de loin" durant trois mois
Association I.	Accompagnement généraliste et spécifique vers logement sous forme d'ateliers logement (demande de logement, charges, droits, devoirs, économie d'énergie...)	Accompagnement informel

Elaboration de l'auteur, 2012.

Tableau 31: Mesures d'accompagnement social spécifiquement orientées vers le logement par les médiateurs

Nom anonymisé	Mesures dispensées pour sécuriser les relogements
Collectif relogement 77	Mandaté AVDL
CR 78	Atelier relogement
CR 91	Mandaté ASLL, baux glissants
CR92	Atelier logement
CR 93	Atelier logement
CR94	NR
CR 95	Atelier recherche logement
GIP HIS	Baux glissants / Livret d'accueil et d'intégration
Pole logement Association A	Atelier logement + Accompagnement pendant trois mois

Elaboration de l'auteur, 2012.

CONCLUSION

Les pratiques analysées assimilent clairement les structures d'hébergement d'insertion à des instances éducatives accompagnant les personnes prises en charge vers un logement. Elles les conseillent dans les démarches et choix à opérer et les remettent à niveau afin qu'elles puissent accéder à un logement de droit commun et, une fois relogées, qu'elles puissent se maintenir dans celui-ci. Or il apparaît que ces mesures demeurent insuffisantes. Et les équipes des structures d'insertion, comme les médiateurs, sont fréquemment appelés à apporter des garanties supplémentaires aux réservataires et bailleurs sociaux. Ils assurent alors les relogements en se portant caution du fait que les personnes sont bien prêtes mais également en mobilisant diverses aides (financières, sociales) afin de sécuriser leur insertion dans le logement qui leur a été attribué.

Ces pratiques de relogement se situent bien loin de l'approche « logement d'abord » qui préconise un relogement sans condition et éventuellement accompagné. Dans les pratiques observées, le relogement s'effectue à l'issue de l'examen du caractère « logeable » et avec des aides sociales. L'un n'excluant d'ailleurs pas l'autre.

Le relogement des hébergés est très sécurisé et nous renvoie toujours aux inquiétudes relatives à la pérennité des relogements c'est-à-dire aux risques de déstabilisation du ménage relogé et de non pérennité des acquis. Ces inquiétudes et attentes en termes de sécurisation interrogent, d'une part, les modalités de prises en charge dans l'hébergement plutôt que dans un logement dans la mesure où l'hébergement peut être appréhendé comme un facteur contribuant, à part entière, à éloigner et « déshabituer » les personnes prises en charge des modalités d'occupation d'un logement. Elles interrogent, d'autre part, le recours à l'action sociale pour sécuriser les relogements alors même que les craintes portent sur des risques de vulnérabilité que seul le registre de l'assurance pourrait couvrir.

Afin de questionner ces pratiques de relogement, nous nous attacherons dans la partie suivante à analyser, d'une part, les changements de positions durant la prise en charge, les ressources et protections que présentent les personnes hébergées lors de leur relogement, d'autre part, à saisir les expériences et les besoins que manifestent les personnes hébergées lors de leur relogement, notamment vis-à-vis des mesures d'accompagnement social et, enfin, à examiner la pérennité des relogements.

CONCLUSION DEUXIEME PARTIE

Tous les acteurs impliqués dans la procédure de relogement sont pris dans les contraintes relatives à l'offre et au système d'attribution. Ils tentent avec les moyens et missions qui leur sont confiées de favoriser les relogements des personnes hébergées et de s'ajuster à ces contraintes mais ne peuvent agir qu'à la marge.

Les hébergeurs comme les médiateurs ont vocation à intervenir sur les individus. Leur mission et, de fait, le pouvoir qu'ils détiennent, est d'accompagner les personnes sans logement dans un système donné. Ils n'ont pas les moyens d'infléchir le marché du logement, ni même le système d'attribution des logements sociaux ou l'insuffisance et inadaptation de l'offre libérée. Ils ne peuvent pas non plus assurer dans la durée, les trajectoires des personnes relogées à l'issue d'un hébergement. Ils s'assurent néanmoins que les personnes sont autonomes, c'est-à-dire qu'elles sont capables d'être actrices de leur vie, d'assumer leurs choix et d'occuper sans difficulté le logement mis à leur disposition – ou en cas de difficultés, qu'elles savent vers qui se tourner pour y faire face.

Dans une visée d'insertion, d'autonomisation et de relogement, les pratiques analysées relèvent pour une part de la remise à niveau et de la sécurisation, d'autre part, du bricolage, et enfin de l'accompagnement des personnes sans logement à s'ajuster au système et à la contrainte. Dans ces pratiques, l'injonction à l'autonomie, à l'activation et à la responsabilisation individuelles « *ne relâchent pas l'emprise [de l'institution] sur le guidage des parcours sociaux. [...] Si l'on reconnaît la centralité de l'individu, sa singularité, son profil biographique, c'est encore et toujours pour inscrire les parcours individuels dans les normes et les calendriers institutionnels* » (Ertul, Melchior, Warin, 2012 p.8). La logique demeure à l'encadrement.

En parallèle, et dès la procédure d'admission, une sélection s'opère parmi les personnes sans logement. La sélection s'opère d'abord entre celles qui font la preuve de leurs besoin et envie d'être prises en charge et accompagnées vers les lieux repérés et désignés comme étant ceux de l'insertion, mais également entre celles qui acceptent ou non les conditions de prise en charge. Tout au long de la prise en charge, ensuite, c'est selon l'autonomie de la personne, sa capacité à être actrice de sa vie, à assumer un logement et par ailleurs à tenir compte des contraintes dans les démarches et choix qu'elle opère qui sont interrogés et qui sont présentés comme déterminants dans les mobilités infra-résidentielles et dans la sortie de l'hébergement. Ce sont précisément les personnes reconnues comme étant « prêtes au logement » qui sont orientées vers le droit commun.

Le droit au logement apparaît, dès lors, comme étant conditionné à la démonstration par les personnes hébergées de leur autonomie et par conséquent de leur capacité à occuper un logement de droit

commun. Il apparaît, cependant, que ce tri et les garanties apportées en termes d'évaluation de l'« aptitude au logement » demeurent insuffisants. Les hébergeurs et médiateurs sont alors appelés à mobiliser tous les dispositifs de droit commun et à créer des aides subsidiaires afin de sécuriser les relogements. Si aucun n'exclue *a priori* la spécificité des relogements de personnes hébergées, il est fréquent qu'ils dénoncent un traitement additionnels qui tend progressivement à déroger au droit commun.

L'enjeu de la partie suivante, qui porte sur les trajectoires des personnes enquêtées, sera, d'une part, d'analyser les difficultés rencontrées, les démarches impulsées pour les résoudre et pour accéder à un logement de droit commun. Il s'agira, d'autre part, de saisir les projets et choix des personnes hébergées, les justifications qu'ils en font et enfin, le sens pris par leur trajectoires. Cela nous permettra, en effet, d'interroger le poids de l'intervention sociale dans leurs choix et trajectoires.

Tableau 32: Obstacles identifiés et répartition des mesures prises par les acteurs impliqués dans le relogement des personnes hébergées

Obstacles	Mesures prises par l'Etat	Mesures prises par les associations oeuvrant à l'hébergement ou au relogement
Insuffisante offre	Production de logements sociaux, adaptés/ Mobilisation offre existante	Mobilisation de partenariats
Inadaptation offre	Production de logements sociaux, adaptés/ Mobilisation offre existante	Ajustement dans le positionnement des candidatures
Ressources du ménage	/	
Composition familiale	/	
Localisation offre	Mixité sociale	Accompagnement dans la formulation des demandes
Procédure attribution		Sensibilisation à la procédure
Insuffisance du contingent préfectoral	Mobilisation du contingent 1%	Mobilisation de partenariats
Insuffisante prise en compte du caractère prioritaire	Objectif chiffré en termes de relogement / ciblage des "prêts au logement"	/
Risques encourus en cas de relogement personnes hébergées	AVDL / GRL	Accompagnement pré et post relogement / développement de garanties locatives
Modalités d'accompagnement dans hébergement	/	Accent sur la préparation au logement / Ateliers "logement"
Conditions physiques d'hébergement	/	Accentue le caractère provisoire
Différentes acceptions du caractère "prêt au logement"	/	Rédaction d'un outil d'évaluation partagé autour de la notion de "prêt au logement"
Accompagnement dans la formulation des demandes	AVDL	Accompagnement social individualisé et collectif/ Développement d'outils d'information et d'aide à la décision
Présentation des dossiers	/	Soin et Développement d'outils

Elaboration de l'auteur, 2013

Tableau 33: Modalités d'intervention des différents acteurs impliqués dans la procédure de relogement – aux différentes étapes de celle-ci

Missions :	Equipes des centres d'insertion	Chargés de mission Collectif relogement	Chargés de mission GIP HIS	Préfets	Services attributions bailleurs/ CIL
En amont des propositions de logement	Accompagner vers l'insertion/ Accompagner vers le logement/ Mobiliser l'offre	Accompagner vers le logement/ Mobiliser l'offre	/	/	/
Lors de la proposition de logement	Mettre en relation offre et demande/ Accompagner les choix	Mettre en relation offre et demande/ Accompagner les choix	Mettre en relation offre et demande	Mettre en relation offre et demande	Mettre en relation offre et demande
Lors de l'entrée dans les lieux	Accompagner les choix	Accompagner les choix	/	/	/
Dans la durée du relogement	Sécuriser	Sécuriser	Sécuriser	Sécuriser	/

Elaboration de l'auteur, 2013

TROISIEME PARTIE :

TRAJECTOIRES DE RELOGEMENT
MOBILITES ET CHOIX SOUS CONTRAINTES

TROISIEME PARTIE : TRAJECTOIRES DE RELOGEMENT – MOBILITES ET CHOIX SOUS CONTRAINTES

Les deux premières parties nous ont permis de poser la façon dont les difficultés de logement étaient appréhendées et traitées. Nous avons analysé, d'une part, la structure dans laquelle les trajectoires des personnes rencontrées étaient appelées à se dérouler dans une visée d'insertion, d'accès à l'autonomie et au logement social et, d'autre part, les pratiques des hébergeurs et de leurs partenaires dans un contexte de difficile insertion et de mise en cause de leurs pratiques. Dans le prolongement de ces deux parties, celle-ci a pour vocation de décrire et d'analyser les trajectoires de personnes qui ont eu recours à l'hébergement et qui ont été accompagnées jusqu'à accéder à un logement de droit commun dans le parc social.

L'objet de cette partie est de comprendre dans quelles circonstances les personnes rencontrées ont été amenées à solliciter l'ASH et à y recourir puis, comment elles ont évolué au sein de ce dispositif jusqu'à en sortir vers le parc de droit commun. Nous nous pencherons sur la manière dont ces trajectoires se sont déroulées depuis la perte du logement initialement occupé jusqu'à l'accès à un logement de droit commun. En interrogeant la succession des positions occupées nous analyserons les points de bifurcation, la façon dont les personnes se sont réorganisées – avec quelles ressources, à partir de quelles opportunités et contraintes – jusqu'à recourir à l'hébergement. Nous examinerons ensuite, la manière dont elles se sont ajustées aux conditions d'admission et de prise en charge dans l'ASH jusqu'à ce qu'un logement de droit commun leur soit proposé et attribué. Pour cela, nous questionnerons les choix opérés et la manière dont les personnes hébergées les justifient mais également leurs expériences de l'hébergement et du relogement.

L'enjeu est d'abord de comprendre comment elles font face aux difficultés qu'elles rencontrent pour accéder à un logement, aux conditions de prise en charge et de relogement à l'œuvre dans l'ASH. Il s'agit ensuite de saisir le rôle que cette aide joue dans l'évolution de leurs positions et dans leur retour vers le droit commun ainsi que la portée de celle-ci en termes de relogements effectifs.

Pour ce faire nous opérons une analyse chronologique des parcours recueillis et distinguons trois séquences : le processus d'exclusion du logement et le recours à l'hébergement [Chapitre 6], l'évolution dans l'hébergement [Chapitre 7] et, enfin, l'accès au logement de droit commun [Chapitre 8]. Nous nous appuyerons dans cette partie exclusivement sur les récits de personnes hébergées en structure d'insertion ou relogées en Ile-de-France dans le parc social recueillis par les entretiens ou questionnaires passés.

CHAPITRE 6 :

FAIRE FACE A L'ABSENCE DE LOGEMENT

CHAPITRE 6 - FAIRE FACE A L'ABSENCE DE LOGEMENT

Alors que l'usage qui est fait de l'hébergement semble le détourner de sa vocation initiale, notre visée n'est pas de vérifier s'il répond effectivement à sa cible mais dans quelles circonstances il est mobilisé par les personnes enquêtées⁴⁷⁴.

Notre approche des difficultés de logement nous incite à considérer les événements déstabilisants qui ont conduit au départ du logement initialement occupé et qui ont abouti à l'absence de logement personnel en les resituant dans le contexte dans lequel ils apparaissent. Dès lors nous nous attacherons à mettre en avant les circonstances qui, dans un premier temps, conduisent à l'absence de logement et, dans un second temps, au recours à l'hébergement. Nous faisons, en effet, l'hypothèse que les événements qui induisent une mobilité résidentielle ne sont, par définition, pas déstabilisants mais que c'est bien dans un contexte et une histoire donnés qu'ils ont cet effet et qu'ils peuvent, dès lors, être appréhendés comme une bifurcation (Grossetti, 2006).

En outre notre approche des personnes hébergées, en tant qu'acteurs sociaux, nous amène à nous défaire d'une approche misérabiliste des difficultés rencontrées pour interroger (sans jamais minorer le poids de ces difficultés), d'une part, la façon dont elles y ont fait face (Pitrou, 1978) et d'autre part leur choix de recourir (Warin, 2007) et d'accepter l'aide sociale à l'hébergement (Damon, 2009).

Cette première étape dans notre analyse chronologique des trajectoires de relogement nous amène à identifier les cheminements (Charbonneau, 1998) qui conduisent les personnes rencontrées à solliciter, puis à accepter cette aide, en d'autres termes, les conditions de la rencontre entre les trajectoires individuelles et l'ASH. Elle nous permet également de décrire la situation et les difficultés rencontrées en amont de la prise en charge par les personnes enquêtées (étape indispensable pour interroger les évolutions survenues durant l'hébergement).

Pour comprendre le recours à l'hébergement institutionnel et la situation dans laquelle se trouvent les personnes rencontrées lors de leur entrée dans l'ASH, nous relèverons l'évènement fondateur [section 1] et analyserons le cheminement [section 2] qui s'en est suivi. Nous nous pencherons alors sur la manière dont les personnes rencontrées ont fait face - en fonction de leurs ressources, des opportunités et contraintes qui se présentaient alors à elles - à cet évènement et au risque d'absence de logement pour finalement saisir leur recours à l'hébergement institutionnel. Nous analyserons enfin les voies et modalités d'entrée dans l'ASH ainsi que le sens que la mobilisation de l'hébergement institutionnel revêt pour les personnes rencontrées [section 3].

⁴⁷⁴ Etant entendu que le public que nous ciblons y a trouvé une place et y demeure lors de l'enquête ou y a demeuré jusqu'à se voir proposer un logement social, ce qui oriente les résultats obtenus.

SECTION 1. LES CIRCONSTANCES QUI ABOUTISSENT A L'ABSENCE DE LOGEMENT

Afin de saisir la manière dont s'enchaînent et se redéfinissent les positions résidentielles des personnes enquêtées, il convient de préciser le point de départ des trajectoires qui mènent à l'hébergement. Selon leur âge et leur pays de résidence, les personnes interrogées étaient logées chez leurs parents, leur mari ou conjoint, ou locataires ou propriétaires en titre du logement qu'elles occupaient. La majorité des personnes rencontrées (ou leur conjoint) occupait un logement indépendant et autonome. Il s'agissait alors du domicile conjugal ou personnel⁴⁷⁵. Une minorité d'entre elles demeurait au domicile parental, c'est le cas pour seulement cinq des trente-deux personnes interrogées, et il s'agit majoritairement des jeunes couples de notre échantillon⁴⁷⁶.

Tableau 34 : Logement occupé lorsque l'évènement fondateur survient⁴⁷⁷

	Logement personnel ou conjugal	Logement parental	Autre ou inconnu	Total
Hommes	8	1	3	12
Femmes	3	3	0	6
En famille	12	0	2	14
Total	23	5	4	32

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : 23 des trente deux personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenue occupaient un logement personnel ou conjugal lorsqu'elles ont été amenées à le quitter.

C'est dans diverses circonstances que les personnes rencontrées ont vu cette position résidentielle mise en cause et qu'elles se sont engagées dans une mobilité résidentielle (les menant progressivement vers l'hébergement). Nous nous attacherons dans un premier temps à les identifier et dans un second temps nous en questionnerons le pouvoir de déstabilisation. L'enjeu est de distinguer ce qui conduit les personnes rencontrées à une mobilité résidentielle du processus qui induit une absence de logement et donc d'identifier les circonstances qui contribuent à leur absence de logement.

1. Les évènements à l'origine de la mobilité résidentielle

L'évènement, ou l'enchaînement d'évènements, menant à l'absence de domicile ont fait l'objet de nombreuses recherches et sont désormais bien identifiés et analysés⁴⁷⁸. Nous souhaitons, néanmoins, saisir l'explication que les personnes rencontrées donnaient des circonstances qui les avaient mises en difficulté. Malgré les biais liés à la reconstruction de leurs récits dans le sens d'une plus grande

⁴⁷⁵ Nous distinguons domicile conjugal, qui peut être au nom du conjoint ou des deux conjoints (nous n'avons pas toujours été en mesure de faire la distinction) du domicile personnel, dont la personne est l'unique titulaire du bail ou de l'acte de propriété.

⁴⁷⁶ Dans ces couples, la conjointe vivait chez ses parents et le conjoint était le plus souvent hébergé chez un tiers. Aucun des conjoints n'a disposé de logement personnel en France.

⁴⁷⁷ Dans les couples ou familles, lorsque les positions résidentielles étaient distinctes, nous ne tenons compte ici que de la personne avec laquelle nous nous sommes principalement entretenue (soit Monsieur Ga, Monsieur Tm, Monsieur Mu et Monsieur Mé).

⁴⁷⁸ Voir sur ce point les travaux de M. Marpsat et J-M Firdion, S.Paugam et M. Cléménçon, C. Girola et P. Pichon.

logique et cohérence, nous nous sommes attachée à saisir l'évènement qui faisait sens pour elles (Pitrou, 1978) et qui les avaient amenées à réorganiser leur vie (Grossetti, 2010).

Nous débutons les entretiens auprès des personnes hébergées ou relogées en nous présentant et en précisant notre objet de recherche de la manière suivante :

« Je travaille sur les parcours des personnes qui ont rencontré des difficultés de logement et qui ont sollicité une structure d'hébergement. Je m'intéresse à la fois aux motifs, évènements qui expliquent qu'elles se soient tournées vers l'hébergement et à la manière dont les associations les aident pour parvenir à nouveau à un logement. Du coup, si vous voulez peut être commencer par vous présenter ? Et m'expliquer comment vous êtes arrivés dans cette structure...».

Cette consigne avait pour objectif de mettre au jour le cheminement qui avait mené les personnes rencontrées à mobiliser l'hébergement, c'est à dire le ou les évènements qui leur apparaissaient comme étant les déclencheurs de l'absence de logement, mais également les ressources mobilisées, les opportunités et les difficultés qui s'étaient présentées à elles. Cette consigne se voulait suffisamment large pour que les personnes interrogées se sentent libres d'organiser leur propos et d'évoquer tout ce qui, pour elles, avait du sens pour expliquer la situation dans laquelle elles se trouvaient ou s'étaient trouvées⁴⁷⁹.

Il est finalement assez rare que les personnes interrogées énoncent explicitement un motif pour justifier leur situation. Lorsqu'elles le font, il s'agit principalement d'une rupture. Messieurs Ad, Ba et Bt identifient leur séparation conjugale comme étant l'élément déclencheur de leurs difficultés. Ceci apparaît de façon plus implicite dans les récits de Mesdames Br et Be. L'absence de logement est alors présentée comme une conséquence, subie, des conflits survenus entre elles et leur ancien compagnon. Monsieur Ar identifie, quant à lui, le décès de son père comme étant l'élément à partir duquel ses « dominos » ont commencé à tomber. L'identification de ces évènements, comme point de départ leur permet d'expliquer et d'ordonner de façon cohérente l'enchaînement de ruptures et de difficultés rencontrées par la suite. Celles-ci sont souvent présentées comme inscrites dans un processus inéluctable, qui les dépasse et sur lequel elles ne disposaient que de peu de prises, mais à partir duquel elles ont été appelées à s'adapter et à se réorganiser.

La plupart des personnes interviewées n'identifient donc pas un évènement déclencheur en tant que tel et ne font pas aussi clairement le récit d'un enchaînement de ruptures mais s'arrêtent néanmoins toujours sur un évènement à partir duquel elles ont été confrontées à des difficultés et qui a impliqué le recours à l'hébergement. Il peut alors s'agir d'un problème de santé (c'est le cas pour Mesdames Ve et Aa et la famille Si) ; d'une rupture professionnelle (notamment pour la famille Mt -Te et Madame Pr) ;

⁴⁷⁹ Certaines se sont par ailleurs saisies de cette ouverture pour nous résumer ou énoncer très brièvement les motifs ou l'enchaînement d'étapes résidentielles et personnelles, pour finalement mettre le doigt sur ce qui faisait problème pour elles aujourd'hui (les conditions d'hébergement, de relogement, de logement, le travail, etc.) ou sur leur situation familiale, leur rapport à l'emploi plutôt qu'au logement – plus valorisable.

de la naissance d'un enfant (pour Messieurs Ga et Mu) ; du projet de vivre en couple (pour Monsieur Tm) ; enfin d'une migration ou d'un regroupement familial (c'est le cas pour Mesdames Ga et Mi).

Les principaux évènements recueillis pour expliquer l'absence de logement renvoient majoritairement à la sphère familiale (rupture, mise en couple ou naissance), à une mobilité géographique, à la sphère professionnelle (perte de l'emploi ou fin des droits liés à l'absence d'emploi et à la difficile insertion professionnelle) ou à des problèmes de santé. Les personnes enquêtées par questionnaires déclarent⁴⁸⁰ majoritairement avoir quitté leur logement à la suite d'une séparation conjugale (40%) ou en émigrant de leur pays d'origine (39%).

Tableau 35 : Motifs invoqués pour lesquels les personnes questionnées ont quitté leur logement⁴⁸¹

	Isolés	Couples sans enfant	Familles monoparentales	Familles	Valeurs absolues	%
Migration	5	1	14	4	24	39%
Rupture	5	0	18	2	25	40%
Autre	4	1	6	2	13	21%
Ensemble	14	2	38	8	62	100%

Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur 2011.

Champ : Personnes ayant répondu à la question « Pour quels motifs avez-vous quitté ou perdu votre logement » soit 62 personnes

Note de lecture : 24 des personnes interrogées déclarent avoir quitté leur logement en émigrant de leur pays d'origine, soit 39% de notre échantillon.

Tableau 36 : Motifs invoqués pour lesquels les personnes interviewées ont quitté leur logement⁴⁸²

	Hommes	Femmes	Famille	Ensemble
Migration	5	1	6	12
Rupture	5	3	6	14
Autre	2	2	2	6
Total	12	6	14	32

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Les douze hommes de notre échantillon évoquent autant une migration qu'une rupture comme étant l'évènement déclencheur de leur mobilité résidentielle.

Ces résultats s'inscrivent dans la continuité de ceux mis en avant par les enquêtes statistiques menées auprès des personnes sans-domicile (SD 2001, Samenta 2009). Ces derniers montrent que les personnes interrogées pour expliquer les circonstances qui les ont amenées à quitter leur logement, « invoquent le plus fréquemment : le départ du domicile conjugal (26%), la fin de la vie commune avec les parents (21%), l'arrivée sur le territoire national (19%), la privation de logement pour raisons économiques (expulsion, impossibilité de payer le loyer) (16%), ou matérielles (destruction, insalubrité, fin de bail) (3%), les sorties d'institutions (foyer de travailleurs, hôpital, prison) (12%) et enfin les déménagements motivés par des raisons économiques (recherche d'emploi, mobilité professionnelle) ou personnelles (mise en couple, agrandissement de la famille) (3%) » (Brousse, 2006 p.39)⁴⁸³.

⁴⁸⁰ Parmi les 153 personnes interrogées, nous ne disposons pas de l'information pour 91 d'entre elles.

⁴⁸¹ Les personnes ne pouvaient donner qu'une réponse.

⁴⁸² Dans les couples ou familles nous ne tenons compte ici que de la personne avec laquelle nous nous sommes principalement entretenue (soit Monsieur Ga, Monsieur Tm, Monsieur Mu, Monsieur Me). Dans le cas des familles Mt-Te et Si les situations des deux conjoints étaient similaires.

⁴⁸³ Avec Maryse Marpsat et Jean-Marie Firdion, Cécile Brousse met en évidence que chacune des circonstances qui mènent à quitter leur domicile est associée à un profil particulier d'individus. Ils notent ainsi que « les expulsions, les sorties d'institutions ou l'immigration concernent un public masculin, la décohabitation plutôt des hommes assez jeunes, le départ

Tableau 37: Evènements à l'origine de la mobilité résidentielle

	Evènement à l'origine absence du logement
M.Se	Migration politique
M. Ad	Rupture conjugale
M.Sw	Migration politique
M.Mé	Migration pour motif intellectuel et professionnel (politique)
M.Te	Migration politique
M.Bo	Migration politique
Mme Me	Rupture conjugale
M.Tm / Mme So	Migration
	Volonté mise en couple
M.Ba	Rupture conjugale
M.Dé	?
Mme Ve	Rupture familiale santé
Mme Aa	Rupture familiale santé
Mme Mo	Rupture conjugale
M.Ro	Migration économique
Mme Ka	Migration politique
Mme Wu	Rupture conjugale
M.Bt	Rupture conjugale santé
M et Mme Si	Santé déclencheur demande hébergement
Mme Be	Rupture conjugale
Mme Mb	Migration familiale
Mme Pr	Rupture économique
M. Mi	Migration politique
Mme Te et M. Mt	Difficulté économique
M.et Mme Gu	Migration économique
	Tension familiale
Mme Gu	Rupture conjugale
M et Mme Kh	Migration familiale
M et Mme Mu	Migration économique
	Mise en couple/ tension familiale
Mme Mm	Rupture familiale
Mme Ri	Migration santé
Mme Br	Séparation conjugale
M. Ar	Rupture familiale
M.Tc	Migration économique

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se a quitté son logement en émigrant politiquement.

Nous détaillerons chacun des motifs invoqués comme étant à l'origine de la mobilité résidentielle initiale : les migrations, les ruptures et les autres motifs (mise en couple, problèmes de santé).

1. a. Les migrations

Seize des personnes interviewées ont quitté leur logement en migrant de leur pays d'origine et s'en sont trouvées dépourvues à leur arrivée en France⁴⁸⁴.

Les migrations recueillies sont surtout présentées comme relevant de motifs politiques. Les personnes et familles interviewées, originaires de Mauritanie, du Rwanda, de Tchétchénie, d'Algérie et d'Haïti, ont migré vers la France alors qu'elles étaient, ou se sentaient, menacées notamment du fait de

du domicile conjugal plutôt des personnes d'âges intermédiaires, hommes ou femmes. » (Brousse Firdion Marpsat, 2008 p.46).

⁴⁸⁴ La décision d'émigrer implique une mobilité géographique et inéluctablement une mobilité résidentielle or celle-ci n'induit pas toujours une absence de logement dans le pays de destination. Nous associons les migrations à un évènement fondateur dès lors que la personne qui a connu un parcours migratoire n'a jamais occupé de logement personnel (conjugal, individuel, familial) en France ou quand elle-même l'évoque pour expliquer ses difficultés de logement.

l'emploi qu'elles occupaient dans un contexte d'incertitude politique, de l'existence d'affrontements armés et d'actions terroristes.

« Je suis arrivé en France en 2002, j'étais pas le seul, on a eu des problèmes dans l'armée en Mauritanie. [...] On nous a accusés de faire un coup d'Etat qui n'a pas marché. Des trucs comme ça. Il y a eu des arrestations. [...] Moi j'ai quitté la Mauritanie, je suis parti au Sénégal. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

« Les terroristes ont tué mon frère sur le pas de la porte devant les yeux de ma mère [elle parle tout bas]. Mon petit frère, il avait 23 ans vous voyez c'est pas rien. [...] Pour vivre là-bas vraiment, il faut s'accrocher ! Il faut s'accrocher. Les gens là-bas, je sais pas comment qu'ils font. Mais vraiment il y a des choses qui sont inadmissibles, surtout la mort. On peut se passer de lait... On se passe de certaines denrées mais on ne peut pas se passer de quelqu'un qu'on aimait beaucoup et qui vient d'être tué sous vos yeux là. C'était affreux..... C'est ça qui nous a fait quitter tous l'Algérie. Ma sœur et mon frère. Toutes on a quitté l'Algérie sans regret, sans regret ! » (Mme Mb, Algérienne, isolée, hébergée depuis 2007 à Paris, E20a - Association C)

Quatre personnes déclarent avoir migré vers la France pour des motifs économiques. Elles provenaient de Côte d'Ivoire, du Rwanda, du Cameroun et du Togo. La France représente alors le pays où elles vont pouvoir tenter leur chance et améliorer leur condition d'existence et celle de leur famille.

« Comme à la base j'avais envie de trouver un emploi, parce que c'est les raisons de mon, ... de mon départ, en fait j'ai quitté l'Afrique pour ces raisons, pour des raisons économiques. » (M. Tch, Camerounais, isolé, hébergé depuis 2005 à Paris, E32a – CHRS B)

« Mais vous savez un Africain qui part avec les honneurs au pays en tant que star. J'étais le seul joueur de foot qui était ici en tant que pro. J'allais jouer au pays donc on me questionnait on m'interviewait, j'étais la star des petits en fait. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

Deux personnes sont venues en France pour rejoindre le reste de leur famille et dans certains cas apporter de l'aide à leurs proches résidant en France. En plus de motifs politiques, Madame Mb nous explique avoir quitté l'Algérie afin d'aider son frère handicapé et divorcé à élever ses enfants. La famille Kh, quant à elle, nous dit être venue rejoindre le restant de leur famille déjà installée en France depuis plusieurs années.

« Si c'est pas indiscret, vous êtes venus pour quels motifs en France ? [il rigole] On a toute notre famille en France donc notre destin c'était de venir en France. Vous n'aviez plus de famille en Algérie ? On en a ici [rires]. » (M.Kh, Algérien, marié, quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Enfin une famille a migré en France pour des raisons de santé. Madame Ri, accompagnée de deux de ses quatre enfants⁴⁸⁵, a quitté l'Algérie pour la France afin de faire soigner sa plus jeune fille (sa fille aînée est décédée de la même maladie).

« Et donc vous êtes venue en France pour des raisons médicales ? Et oui, heureusement je l'ai sauvée [sa fille cadette]. J'en ai perdu une déjà celle qui est sur la photo là-bas... vers l'âge de

⁴⁸⁵ L'une est décédée quelques années plus tôt et l'autre, le fils cadet demeure en Algérie en attendant de pouvoir les rejoindre. Il est d'abord pris en charge par une amie puis par un oncle, il retourne finalement vivre chez son père avant de rejoindre le reste de sa famille en France en 2011.

11 ans et l'autre, elle avait un problème rénal qu'ils ne pouvaient pas soigner là-bas. Je suis venue, il faut dire la vérité, elle a été prise en charge, elle a été hospitalisée, il y avait un suivi à C. et à l'hôpital N. C'est pour ça, elle est tranquille, elle a grandi, elle n'a plus de problème de rein.» (Mme Ri, Algérienne, divorcée, trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Si la France métropolitaine est la destination de leur parcours migratoire, les Comores, Mayotte, le Kenya, le Sénégal et même l'Allemagne sont autant de pays et Territoires d'Outre Mer par lesquels certaines des personnes ont transité. Sept personnes ont ainsi connu une plurimigration (Roulleau-Berger, 2010)⁴⁸⁶, la France n'étant alors qu'une étape dans leur parcours migratoire⁴⁸⁷. Pour autant, la France est rarement une destination choisie au hasard. Toutes les personnes interrogées ont migré d'un pays francophone, d'un pays appartenant à l'ancien empire colonial français ou ayant des liens privilégiés avec la France. Elles se disent attachées à ce pays et affirment en connaître déjà la langue et l'administration.

« Nous sommes de l'ancienne colonie, on s'est battu quand même pour ce pays.[...] Quand j'étais à l'école, à l'époque où j'étais à l'école, c'était pendant la colonisation, il n'y avait pas de professeurs noirs. Il n'y avait que des professeurs blancs. J'ai fait le latin, j'ai fait le grec et tout ça.» (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9a – CHRS A3)⁴⁸⁸

La France est présentée comme un pays qui leur est familier. Certaines d'entre elles sont venues y faire une partie de leurs études (Messieurs Bt, Mé, Se et Madame Mb) et il arrive fréquemment que leur père y ait autrefois résidé et leur ait transmis leur expérience de la France (c'est notamment le cas pour Monsieur Ro).

« J'ai d'abord fait une licence d'économie à Reims, après j'ai eu mon DEA à Paris en fiscalité et développement. J'ai aussi préparé le concours de l'ENI à Clermont Ferrand... J'ai passé environ cinq ans en tout en France avant de revenir. [...] Donc, après je suis rentré pour revenir en 2002. Presque 8 ans à 10 ans après. » (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

« Mais j'ai quand même, j'étais là à Paris avec Papa en 1964, j'ai fait l'école de commerce ici à Paris. [...] La France c'était pour moi mon deuxième pays. Avec Papa on était là en 64, on venait, on revenait, on allait, on revenait, Papa il était là mais Maman était là-bas donc on venait on revenait. [...] C'est en 2005 que je suis montée en France. » (Mme Mb, Algérienne, isolée, hébergée depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E20a - Association C)

⁴⁸⁶ Laurence Roulleau-Berger distingue les monomigrations internationales qui se construisent sur des routes migratoires linéaires entre un pays et un autre, des plurimigrations transnationales qui renvoient à des migrations impliquant d'avoir traversé plusieurs pays avant d'arriver dans un autre (Roulleau-Berger, 2010).

⁴⁸⁷ Une installation pérenne et définitive en France n'est par ailleurs pas toujours l'horizon de cette migration. Certaines des personnes rencontrées ont d'autres projets de mobilité liée notamment aux difficultés qu'elles rencontrent pour voir leur situation administrative régularisée ou pour obtenir un emploi et un logement. Certaines envisagent une nouvelle migration vers le Canada ou la Belgique, par exemple.

⁴⁸⁸ Monsieur Ba fait partie des personnes qui ont quitté leur logement à la suite d'une séparation conjugale bien après avoir migré en France. Son propos nous paraît néanmoins éloquent sur les motifs qui justifiaient son choix de venir en France. La manière dont il revendique son droit à résider en France et à pouvoir disposer d'un logement de droit commun est toujours rapportée au fait qu'il soit originaire d'une ancienne colonie française.

Pour d'autres, la France incarne des valeurs auxquelles elles sont attachées ou auxquelles elles aspirent telles que la liberté et la fraternité (notamment pour Madame Ka). La France est aussi synonyme de sécurité (Madame Ri). Enfin, cela peut sembler plus anecdotique, mais l'histoire de la France (ou de la Bretagne) a aussi été mentionnée pour expliquer l'attrait et le choix effectué de la destination de leur migration.

«Mère : *J'ai choisi la France parce que, quand j'étais petite, j'aime beaucoup la France.* Fille : *Elle a choisi la France.* Mère : *J'ai bien connu tout l'histoire, la littérature.* Fille : *Comme vous l'avez vu elle est passionnée du Moyen-Age, de la Renaissance, de cette époque là...* Mère *Et en plus à cause de ma profession.* Fille : *Paris c'est la capitale de la mode.* Mère : *J'aime beaucoup la France.* » (Mme Ka et sa fille, originaires de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« *La Bretagne m'a toujours passionné. Ah oui ? Oui ça m'a toujours passionné, depuis que je suis tout petit. Je suis jamais allé mais depuis tout petit, je connais toute l'histoire du Roi Arthur.* » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008, E24a – CHRS I)

Ce n'est donc pas au hasard que la France a été choisie comme terre d'accueil. Ce pays représentait certaines valeurs et opportunités leur promettant une vie meilleure. Il s'agissait par ailleurs d'un pays qu'elles connaissaient ou avaient l'impression de connaître. Enfin elles disposaient pratiquement toutes de ressources, de contacts supposés leur permettre de s'y installer.

Tableau 38: Parcours et motif migratoire

	Pays d'origine	Motifs de la migration	Parcours migratoire
M.Se	Mauritanie	Migration politique	Plurimigrations transnationales
M.Sw	Mauritanie	Migration politique	Plurimigrations transnationales
M.Mé	Côte Ivoire	Migration pour motif intellectuel et professionnel	Plurimigrations transnationales
M.Te	Mauritanie	Migration politique	Plurimigrations transnationales
M.Bo	Haïti	Migration politique	Monomigration internationale
M.Tm	Sénégal	Migration économique	Monomigration internationale
M.Ro	Rwanda	Migration économique et politique	Plurimigration internationale
Mme Ka	Tchéchénie	Migration politique	Monomigration internationale
Mme Mb	Algérie	Migration familiale	Monomigration internationale
M. Mi	Rwanda	Migration politique et économique	Plurimigration transnationale
M.Ga	Togo	Migration économique	Plumigration transnationale
M et Mme Kh	Algérie	Migration familiale	Monomigration internationale
M Mu	Cameroun	Migration économique	Monomigration internationale
Mme Mm	Cameroun	Regroupement familial	Monomigration internationale
Mme Ri	Algérie	Migration santé	Monomigration internationale
M.Tc	Cameroun	Migration économique	Monomigration ?

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées, en attente d'un logement social, ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement - pour qui la migration est l'évènement fondateur.

Note de lecture : Monsieur Se a quitté son logement en émigrant politiquement de Mauritanie. Il a traversé plusieurs pays avant d'arriver en France.

D'autres personnes ont migré mais ce n'est pas la migration en tant que telle qui est assimilée à l'évènement fondateur. Ce sont, alors, des ruptures familiales ou conjugales qui sont mises en avant (Mesdames Wu, Br et Monsieur Bt notamment). Mesdames Gu et Mi ont quitté le dernier logement occupé, du fait de tensions familiales, mais toutes deux remontent néanmoins jusqu'à leur migration par regroupement familial pour expliquer les difficultés qu'elles rencontrent.

1. b. Des évènements qui rendent nécessaire le départ de l'habitat occupé

Les personnes rencontrées évoquent également des évènements rendant nécessaire le départ du logement occupé jusqu'alors. Cette mobilité trouve une explication dans les évolutions liées au cycle de vie ou du fait de l'apparition de maladies liées notamment à l'habitat occupé.

- Les ruptures familiale et conjugale

Les décohabitations du foyer parental, conflictuelles ou non, ou conjugal sont fréquemment citées comme l'évènement qui rend nécessaire une mobilité résidentielle.

Le départ du foyer parental, lorsqu'il se fait sans heurt, renvoie à une étape du cycle de vie. Il s'agit alors de la première étape du parcours résidentiel de l'individu, celle à partir de laquelle il prend son autonomie. Quand celle-ci s'effectue dans un contexte conflictuel, elle est appréhendée sous le terme de rupture familiale. C'est dans ces conditions que trois jeunes femmes de notre échantillon ont été amenées à quitter le domicile parental (Mesdames Mi, Ve⁴⁸⁹, Aa). L'une de ces ruptures est survenue très peu de temps après le regroupement familial. Madame Mm était depuis sa naissance élevée par sa grand-mère en Côte d'Ivoire. A seize ans sa mère fait en sorte qu'elle la rejoigne en France. L'intégration dans la famille recomposée s'avère difficile. Après quelques mois en France, Madame Mm quitte brutalement et définitivement le domicile familial, elle est alors mineure et ne sais pas où se réfugier.

Les séparations conjugales rendent elles aussi nécessaire une mobilité résidentielle et cela pour, au moins, l'un des deux conjoints. C'est souvent celui qui est locataire en titre du logement qui y demeure (Festy, 1990). Les femmes que nous avons rencontrées, lorsqu'elles ont été confrontées à une rupture conjugale, ont quitté le logement qu'elles occupaient. Celui-ci était alors uniquement au nom de leur ancien conjoint (c'est le cas notamment pour Mesdames Gu, Wu et Me). Il arrive néanmoins que ce soient les hommes qui quittent le domicile conjugal. Monsieur Ba a dû quitter le logement social qui était à son nom pour le laisser à sa femme (qui l'accusait de viol) et à ses deux enfants⁴⁹⁰. Pour Messieurs Bt et Ad la séparation est présentée comme le déclencheur de leur chute. A la suite de celle-ci, tous deux ont abandonné leur emploi et ont sombré dans une dépression. Le premier a vendu la maison familiale (dont la moitié de la somme a été versée à sa femme partie vivre avec leurs quatre enfants en Israël) et le second a quitté le foyer conjugal pour revenir en France - laissant sa fille et son ex-femme en Belgique. Nous pouvons enfin noter la situation de Madame Mo qui, à la suite de sa

⁴⁸⁹ Madame Ve. avait déjà occupé un logement personnel mais est revenue vivre chez ses parents après une hospitalisation.

⁴⁹⁰ Sur la question du logement du parent non gardien lors des séparations voir Drosso, (2007).

séparation, initie une mobilité résidentielle qui s'inscrit dans une migration de longue distance. Elle fuit en effet un mari violent, et par la même occasion la Martinique, pour rejoindre la métropole.

- La mise en couple ou la naissance d'enfants

Le mariage, la mise en couple ou la naissance d'enfants demeurent des motifs fréquemment évoqués pour expliquer la décohabitation du domicile parental et une nécessaire mobilité résidentielle⁴⁹¹. Or pour certaines des personnes rencontrées, celle-ci se révèle malaisée. Souvent jeunes⁴⁹², sans emploi et en situation irrégulière (pour l'un des conjoints), ces couples ne parviennent pas, lorsque le besoin se présente, à quitter le domicile parental pour accéder à un logement personnel et autonome. C'est d'ailleurs souvent en situation de cohabitation que leur premier enfant naît. C'est enfin la montée en âge de l'enfant, la naissance des suivants ou l'allongement de la cohabitation et les difficiles conditions de vie, qui rendent cette mobilité indispensable.

Cette question se pose pour les jeunes femmes de notre échantillon qui sont en couple avec un jeune homme en situation irrégulière⁴⁹³ (Mesdames Mu, Ga et So). A défaut de pouvoir s'émanciper d'un point de vue résidentiel, elles se trouvent contraintes de cohabiter avec leur conjoint, avec leurs enfants, chez leurs parents. Seuls Monsieur Tm et Madame So ont préféré attendre d'avoir leur propre logement personnel pour vivre en couple. C'est l'obtention d'une place en CHRS qui leur donnera cette opportunité.

« Bon, c'est vrai qu'en ce moment j'étais fatigué parce que j'ai cherché longtemps où mettre ma tête mais je comprends, c'est normal parce que je ne suis pas le seul. [...] Je devais nous trouver un endroit. On ne pouvait pas... parce qu'elle, elle était encore chez ses parents. Moi j'étais chez un ami. Bon, moi j'étais le premier à être parti là-bas au centre A3. Elle, elle devait venir habiter avec moi. On devait se marier avant de vivre ensemble; et puis voilà. Bon après quand on a fait ça religieusement on a pu s'installer. » (M.Tm, Sénégalais, en couple un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

« Je suis revenu sur Paris et donc j'ai été hébergé par ma belle famille. La maman de ma conjointe à A., juste à côté, pendant au moins un an. Et bon la vie devenait un peu insupportable. Parce que je suis un homme. Je sentais quand même un peu que, moi et ma conjointe et ma fille, on prenait quand même un peu... Comment je dirais,... Nous prenions beaucoup d'espace, c'étaient deux chambres quand même. Donc on était beaucoup. On était au moins huit. Huit donc, bon. Sept en permanence. Et la petite sœur de ma conjointe, elle vit chez son père. Elle, elle vient de temps en temps. Donc quand elle est là ça fait huit personnes. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

⁴⁹¹ Voir notamment sur ce point Bloss, Frickey et Godard (1990) pour la décohabitation des jeunes et Kersuzan (2009) pour les liens entre naissance des enfants et mobilité résidentielle.

⁴⁹² Ils ont pour la plupart moins de trente ans.

⁴⁹³ Pour eux l'évènement fondateur est la migration et la mise en couple une étape dans la trajectoire qui mène à l'hébergement.

« On était déjà chez sa mère, donc on a continué quand les enfants sont nés, c'est là qu'on a cherché les hôtels et qu'on a commencé les démarches avec les assistantes sociales. » (M.Mu, Camerounais, en couple, trois enfants, hébergés depuis 2004 à Paris, E52b – CHRS A2)

C'est du fait de l'impossibilité de demeurer dans de telles conditions de cohabitation que ces personnes ont été appelées à quitter le logement.

- Des problèmes de santé, liés ou aggravés par l'habitat occupé

C'est, dans certains cas, l'apparition d'une maladie qui va rendre des conditions d'habitat précaires et soulever la question d'une nécessaire mobilité. Lorsqu'ils n'y demeuraient qu'à deux, l'hôtel meublé n'était pas un habitat précaire ou problématique pour Monsieur et Madame Si. C'est lorsque leur fille aînée est atteinte d'une leucémie et que naît leur fils trisomique – que la nécessité de quitter l'hôtel et d'accéder à un logement s'est posée.

« On était dans le 10^{ème} Arrondissement, dans un hôtel meublé avec ni douche ni toilette. On est resté six ans. Six ans ? Oui, après,... On a beaucoup souffert. [...] Parce qu'à ce moment là, ma fille était à l'hôpital, vous savez que j'ai S. qui a une leucémie ? Ah non,... Je savais pas. Ahh d'accord parce que j'ai eu ma fille qui... C'est pour ça que l'on a fait beaucoup de lettres. Parce que ma fille elle était malade. A l'hôpital, elle devait pas rentrer à l'hôtel après l'hôpital parce qu'il n'y a ni douche ni toilettes. Et elle est sortie et on était là-bas encore. Parce que je ne peux pas lui donner la douche là-bas parce que la douche elle était au deuxième et moi j'habitais au troisième étage. Si je lui donnais la douche, elle remonte, elle va attraper froid. Elle va tomber malade et il ne faut pas qu'elle tombe malade... Et je suis tombée enceinte ... Et quand j'ai fais la méno... l'amiosynthèse on m'a dit que « vous avez un enfant trisomique », je pouvais pas l'enlever parce que il bougeait déjà... [...] A la naissance, l'enfant... Il est resté deux mois à l'hôpital. Et pendant cette période, j'étais en train de courir. Parce que je pouvais pas faire rentrer mon fils dans un hôtel. C'est trop petit. Impossible impossible ! En plus, c'est trop fragile. [...] 2006-2007-2008, c'était des années atroces. Noires, noires, noires. Et comment ça se fait que vous soyez allé en hôtel? Parce que mon mari était là-bas. Quand j'ai connu mon mari, déjà il habitait là-bas. C'était un hôtel meublé hein, deux chambres et une petite cuisine. Et j'ai habité là-bas avec lui.. Parce que avant, c'était difficile d'avoir... même maintenant, un logement c'est pas possible. » (Mme Si, Algérienne, mariée trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E18a – CHRS A2)

1. c. D'autres évènements qui induisent la perte du logement

La perte du logement, qui concerne cinq personnes interrogées, résulte ici de l'intervention d'un tiers sur laquelle la personne impliquée n'a aucune marge de manœuvre. Il s'agit soit d'une expulsion locative, soit de l'éviction du logement occupé par le proche, locataire en titre du logement.

Madame Pr et la famille Mt-Te ont toutes deux été confrontées à une expulsion locative pour cause d'impayés de loyer.

A la suite de son départ volontaire, dans le cadre du plan social de l'entreprise dans laquelle elle exerçait, Madame Pr, ne parvient pas à retrouver un emploi et sa micro-entreprise d'arts et textiles ne lui assure pas de ressources suffisantes. Elle se trouve alors dans l'incapacité de payer son loyer et finit par être expulsée de son logement.

« Il y a eu un plan social en 2003 et donc je me suis mise en départ volontaire dans ce plan social parce que.. Pour différentes raisons... J'ai fait un bilan de compétences. Après j'ai fait une validation des acquis de mon [...] J'ai eu le diplôme, on a reçu le diplôme fin 2007. Mais entre temps j'ai quand même cherché du travail. Que je n'ai pas trouvé ! Et donc bon, j'avais droit à 23 mois de chômage. Au bout de trois ans j'ai eu l'assurance solidarité. J'ai commencé à être en impayés... Donc, ça n'a pas tellement été facile de s'arranger avec les bailleurs parce qu'à l'époque j'avais 430 euros par mois pour vivre. Donc je suis passée par les différentes étapes, par le tribunal d'instance etc. avec les expulsions... J'ai fait appel, ils m'ont donné six mois supplémentaires et en fait j'ai été expulsée sans être expulsée, j'ai été expulsée sur le papier mais j'ai organisé mon déménagement. Quand j'ai reçu le papier d'expulsion, j'ai vendu tous mes meubles, bon j'ai gardé un minimum de choses » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

La famille Mt-Te a également été confrontée à une baisse conséquente de ses revenus. Madame Te était alors en fin de congé parental et ne percevait que le RMI et Monsieur Mt qui, après un accident du travail, n'était plus en capacité d'exercer son métier de mécanicien, a vu à ce même moment ses allocations suspendues.

« T'étais en arrêt maladie c'était après ton accident. 2004-2007, c'est les trois années où on a merdé ! Et oui ni l'un ni l'autre ne travaillait. Oui, moi en plus j'avais un problème d'anémie... J'étais au RMI, et puis toi aussi et la cotorep avait sauté alors que pour ta main t'y avais droit⁴⁹⁴ » (Mme Te, Française, en couple, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Dans ces deux situations, le revenu du ménage ne leur permet plus de faire face aux dépenses qualifiées de première nécessité. Amenés à faire des arbitrages, ces derniers aboutissent souvent au non paiement du loyer (Brunet, Faure, 2005).

Dans le cas de Mesdames Br et Be et de Monsieur Ar, la perte du logement fait suite à des tensions conjugales ou familiales. C'est, en effet, à la suite de conflits qu'ils se trouvent tous trois évincés du logement qu'ils occupaient jusqu'alors.

Madame Br, s'est séparée en mauvais termes de son ex mari (lors d'un voyage dans leur pays d'origine). Le temps que le divorce soit prononcé et qu'elle rentre en France avec ses deux enfants, son ex-mari avait arrêté de payer le loyer. A son arrivée, ils avaient été expulsés et le logement avait été vidé et repris par le bailleur.

⁴⁹⁴ La Cotorep est la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel. Elle gérait les problèmes liés au handicap et notamment à la réinsertion professionnelle des handicapés. Elle était présente dans chaque département et dépendait du Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. Elle disparaît en 2005 et est remplacée par les Maisons départementales pour personnes handicapées.

Pour Monsieur Ar, c'est suite au décès de son père (dont il s'était occupé depuis 1999 en venant vivre chez lui), que l'une de ses sœurs, titulaire du bail de ce logement, décide de le résilier. Monsieur Ar se trouve alors contraint de quitter le logement.

Madame Be est, quant à elle, mise à la porte du domicile de son conjoint. Tout juste de retour de Tunisie où elle était partie se réfugier chez ses parents, à la suite de leur rupture, Madame Be décide de « donner une énième chance » à son ex-conjoint. A la suite d'une dispute, il lui enjoint de quitter le domicile et garde leur fils avec lui. De retour depuis peu en France, sans existence légale (elle avait résilié tous ses dossiers administratifs en quittant la France), sans emploi, elle se trouve mise à la porte.

Divers évènements ont induit ou contraint les personnes enquêtées à une mobilité résidentielle. C'est dans leur plus ou moins grande capacité à l'anticiper et à l'amortir, dans le contexte francilien, que se jouent l'apparition de difficultés.

2. Le caractère déstabilisant de ces évènements

Les évènements présentés comme expliquant les difficultés de logement ou recensés comme ayant provoqué la mobilité résidentielle marquent une rupture, un moment de basculement et de bifurcation. Or, une séparation conjugale, une mise en couple, une migration, n'aboutissent pas irrémédiablement à l'absence de logement, ni même au recours à l'hébergement. Leur caractère déstabilisant, dans la sphère résidentielle, doit être interrogé et mis en relation avec la nature même de ces évènements, le contexte dans lequel ils résonnent et au regard des caractéristiques de la personne ou de la famille concernée.

2. a. La plus ou moins grande prévisibilité des évènements

C'est d'abord le caractère imprévisible et irréversible de cet évènement et de ses issues qui en expliquerait le caractère déstabilisant. Moins un évènement ou ses conséquences peuvent être anticipés, plus il risque en effet d'être déstabilisant. A cela s'ajoute le fait qu'il soit plus ou moins subi par la personne rencontrée. Moins la personne maîtrise cet évènement, plus il lui sera difficile d'anticiper ses effets.

Michel Grossetti identifie plusieurs degrés de prévisibilité des évènements qui surviennent dans les parcours biographiques (Grossetti, 2006). Le moment auquel ils surviennent, comme leurs conséquences, s'avèrent plus ou moins prévisibles. Parmi les évènements identifiés comme étant liés à l'absence de logement, ceux qui relèvent du cycle de la vie tels que la mise en couple ou la naissance

d'un enfant sont plus prévisibles que la perte d'un emploi, une rupture familiale ou conjugale. Lorsque les personnes migrent, sont menacées d'expulsion, elles ont conscience qu'elles risquent de se retrouver dépourvues de logement. Elles sont souvent amenées à l'anticiper et à trouver une solution pour y faire face. Il est plus difficile d'anticiper une dispute, une rupture ou une éviction.

Ces changements d'état programmés et ces moments de crise ont, néanmoins, en commun d'avoir des issues imprévisibles sur le long terme, tant dans l'ampleur de leurs conséquences que dans les degrés de déstabilisation.

Les personnes qui ont migré, ont le plus souvent anticipé leur arrivée en France et leur besoin en logement. Il est fréquent, lorsqu'elles ne sont pas attendues dans le cadre d'un regroupement familial, que les personnes disposent de contacts et de l'assurance de pouvoir mobiliser certains réseaux pour amortir leur absence de logement en France ou d'un pécule pour pouvoir disposer d'une chambre d'hôtel à leur arrivée.

Dans la situation des personnes ayant été confrontées à une rupture ou à un problème de santé, et qui doivent quitter le logement occupé jusqu'alors, l'anticipation est rarement possible. Malgré l'urgence de la situation dans laquelle ces personnes se trouvent, certaines prennent le temps pour trouver une solution acceptable (souvent l'hébergement institutionnel). C'est le cas notamment de Monsieur Mé et de Madame Gu. Dans le cas de cette dernière, on observe qu'alors qu'elle était séparée depuis déjà plusieurs semaines, elle repousse le départ du foyer conjugal tant qu'elle ne trouve pas de solution d'hébergement. C'est seulement lorsque la mission locale lui propose un logement d'urgence qu'elle quitte le logement de son ex-compagnon.

Parmi les personnes menacées d'expulsion, Madame Pr a anticipé son éviction du logement. Elle a vendu tout ce qui était possible et a quitté son domicile avant l'intervention de la force publique pour se rendre chez une amie. A l'inverse, la famille Mt-Te n'est pas parvenue à l'anticiper et « sauve » tout ce qu'elle peut le jour de l'expulsion, avant que son appartement ne soit scellé et vidé. Elle parvient à déménager certains meubles et objets, qu'elle place dans un garde-meubles avant de se réfugier chez les parents de Monsieur qui vivent sur le même palier.

Malgré leurs issues imprévisibles, un changement d'état programmé apparaît comme étant plus facilement anticipable qu'un changement en situation de crise empreint de soudaineté et d'urgence. La déstabilisation apparaît ensuite comme étant proportionnelle à la possibilité ou l'impossibilité d'anticiper et d'amortir ces événements et leurs conséquences notamment d'un point de vue résidentiel.

2. b. Les ressources disponibles

Les difficultés de logement ne touchent pas les individus avec la même probabilité. Ces derniers sont en effet inégalement dotés en ressources⁴⁹⁵, supports et informations pour faire face au risque d'absence de logement.

Les enquêtes « sans-domicile » et « proches et parents⁴⁹⁶ » de l'INSEE et de l'INED mettent en évidence les inégalités face aux risques de se retrouver confronté à des « moments difficiles » (Bonvalet, Maison, Ortalda, 1993) et sans domicile (Marpsat, Firdion, 1996 ; Brousse, Firdion, Marpsat, 2008)⁴⁹⁷. Le sexe, la situation matrimoniale, la composition familiale, le rapport à l'emploi, sont autant de facteurs qui apparaissent comme étant discriminants. Il apparaît ainsi que les femmes, les familles monoparentales ou les personnes seules sont plus souvent confrontées à des « moments difficiles » et qu'avec les personnes jeunes, celles sans emploi, immigrées ou étrangères, elles sont les plus lourdement frappées par la pauvreté (ces facteurs pouvant d'ailleurs se cumuler⁴⁹⁸).

Lorsque la mobilité survient et que se pose la question de trouver un logement, les personnes rencontrées sont majoritairement isolées ou à la tête d'une famille monoparentale. Elles sont célibataires ou séparées. Elles sont par ailleurs fréquemment nées dans un autre pays que la France. Du point de vue de leur rapport à l'emploi, les personnes rencontrées sont très minoritaires à en occuper un.

Les personnes qui ont connu une migration sont les moins dotées pour faire face aux risques d'absence de logement. Leurs solidarités primaires sont moindres au regard de celles dont elles disposaient dans leur pays d'origine, voire dans quelques cas, inexistantes en France. Bien que certaines se disent familières du système administratif français, elles sont majoritairement étrangères à ses ressorts et aux diverses possibilités d'assistance. Fréquemment, au moins pour un temps, en situation irrégulière, elles se voient alors fermer l'accès à certains droits (tels que l'accès au parc social). Il sera donc d'autant plus difficile pour elles de faire face à leurs difficultés sur un territoire ou, selon leur dire, sur « un terrain » qui n'est pas « le leur ».

⁴⁹⁵ Par ressources nous entendons notamment : réseaux de solidarité primaires, ressources économiques, ressources culturelles (connaissance du système administratif français) etc.

⁴⁹⁶ L'enquête « proches et parents » de 1990 s'inscrit dans la continuité de celle menée par Catherine Goltak et a permis de dépasser l'acception traditionnelle de la famille, du ménage pour tenir compte du rôle des parents plus éloignés. Il s'agit ainsi de recenser les ressources du réseau amical et familial, les pratiques d'entraide, transmission de biens, échanges de services et d'informations entre amis ou membres de la famille permettent d'évaluer l'efficacité sociale et institutionnelle de ces réseaux notamment en cas de difficulté (Bonvalet, 1993).

⁴⁹⁷ Jean-Marie Firdion et Maryse Marpsat mettent en avant que le fait de se trouver sans domicile n'est en aucun cas le fait du hasard. Les personnes sans domicile sont nombreuses à avoir grandi sans l'un de leur parent, à avoir des origines modestes, à avoir connu un déracinement géographique ou exercé des professions itinérantes et, à avoir perdu leur logement à la suite d'un décès ou d'une séparation conjugale ou du fait de difficultés financières (Marpsat, Firdion, 1996).

⁴⁹⁸ Si les femmes sont plus souvent confrontées à ces difficultés elles sont également plus souvent assistées et aidées pour y faire face.

«J'avais pris la décision de partir en Guadeloupe, oui parce qu'on allait nous mettre encore dans un hôtel et machin... Donc j'ai dit, stop. J'ai vu ce que les gens disaient autour de moi, donc j'ai dit non, non, non, non. Mieux vaut que je retourne en Guadeloupe et voilà au moins je suis sûre que sur mon terrain, je pourrai me battre. Donc voilà et en Guadeloupe je savais déjà où j'allais travailler. Le logement aussi et puis voilà. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

Une personne qui demeure sur le territoire au sein duquel elle a grandi ou évolué durant de nombreuses années, même si les liens sociaux qu'elle y avait tissés se sont distendus ou rompus, dispose de ressources plus importantes, dans la mesure où elle maîtrise le système ou a connaissance des acteurs clé et dispose de réseaux sur lesquels s'appuyer en cas de besoin.

Lorsque la nécessité de se mouvoir survient et que se pose la question de se loger, nous observons que les personnes sont particulièrement vulnérables du point de vue de leurs liens sociaux et de leur rapport à l'emploi (Castel, 1994). Ces personnes sont faiblement insérées professionnellement et semblent affaiblies du point de vue de leurs liens sociaux⁴⁹⁹. L'évènement fondateur ayant dans certains cas accru cette vulnérabilité (c'est notamment le cas lors d'une migration ou d'une rupture conjugale ou familiale). Ces faiblesses, ou affaiblissements, des liens sociaux mettent en difficulté les individus que nous avons rencontrés lorsqu'ils doivent faire face aux effets de cet évènement et notamment au risque d'absence de logement.

L'évènement identifié et présenté comme étant à l'origine de leur difficulté de logement représente le point de bascule « à partir duquel le monde et le temps semblent subitement devoir s'ordonner autrement » (Bensa, Fassin, 2002, p.6). Les personnes rencontrées n'ont pas réussi à amortir cet évènement ou ses issues et ne sont pas parvenues à réintégrer un logement de droit commun. Cet évènement implique dès lors un avant et un après, soit la fin d'une période durant laquelle la personne interrogée était « logée » et l'ouverture sur une autre durant laquelle elle est désormais « sans logement ». Dans les parcours recueillis, ces évènements marquent la fin d'une période de stabilité résidentielle et l'amorce du cheminement qui les mène à l'hébergement et durant lequel les personnes vont « faire avec » les ressources et supports dont elles disposent, en fonction de leur connaissance des dispositifs d'aide et de leur possibilité d'intégrer ou de bénéficier de ces aides (Charbonneau, 1998). Nous nous attacherons dans les deux prochaines sections à mettre en avant comment, à partir de cette bifurcation (Grossetti, 2006), les personnes interrogées se sont réorganisées jusqu'à mobiliser l'hébergement.

⁴⁹⁹ Claude Martin rappelle que les séparations, divorces et dissociations familiales « sont depuis longtemps interprétés et construits comme des « risques sociaux » » et qu'aujourd'hui la rupture familiale est perçue comme un facteur de risque d'exclusion « non seulement du fait de l'appauvrissement qu'elle engendre, mais plus fondamentalement encore du fait de l'isolement, de la perte de sociabilités, de soutien et d'intégration qu'elle provoque. Ne pas appartenir à un tissu de relations familiales, à un réseau de sociabilité et de solidarité privé, est ainsi construit comme un risque : un risque de solitude », en quelque sorte [Martin, 1993]. » (Martin, 1996).

SECTION 2. LES CHEMINEMENTS QUI MENENT A L'HEBERGEMENT

En quittant le logement qu'elles occupaient, les personnes rencontrées se sont trouvées dans l'incapacité d'en intégrer un autre et réagissent différemment face à l'absence de logement. Confrontées à cette mobilité et au risque de se trouver dépourvues de logement, elles effectuent le bilan⁵⁰⁰ des ressources financières dont elles disposent, des démarches à opérer, des interlocuteurs institutionnels susceptibles de les aider mais également de leurs réseaux de solidarité (Charbonneau, 1998). Ce bilan et les arbitrages qui en découlent sont empreints du capital social, économique et culturel détenu par la personne ou de la famille qui se trouve mise en difficulté. Toutes ne disposent pas des mêmes informations, des mêmes connaissances du système d'assistance, ni des mêmes réseaux et ressources. Toutes, enfin, ne bénéficient pas non plus des mêmes droits en termes d'assistance. A partir des capitaux détenus, de leurs droits et connaissances du système, certaines se tournent d'abord vers leurs solidarités primaires dont l'aide se matérialise sous la forme d'un hébergement, puis vers des formes d'habitats précaires et enfin vers les solidarités institutionnelles. Ce cheminement⁵⁰¹, s'il est fréquent, n'est pas pour autant emprunté par l'ensemble des personnes rencontrées. Certaines mobilisent ou sont directement orientées vers les dispositifs d'assistance institutionnelle, d'autres se refusent à mobiliser un tiers ou ne disposent pas de réseaux et se « débrouillent » immédiatement par elles-mêmes en recourant le plus souvent à des habitats précaires.

Nous exposerons dans cette section les différents recours non institutionnels mobilisés par les personnes enquêtées pour faire face à l'absence de logement. Nous verrons que s'ils leur assurent temporairement une mise à l'abri, ils ne leur permettent pas de rebondir et d'accéder à un logement⁵⁰².

1. La sollicitation des solidarités primaires

Dépourvues de logement, les personnes se tournent principalement vers leurs proches et leurs parents. Pour ce que nous avons observé, l'aide et le soutien qu'ils leur apportent se sont exclusivement matérialisés sous la forme d'une aide en nature, l'hébergement⁵⁰³. Qualifié de « chez un tiers », ce mode d'habiter se caractérise par la mise en présence, dans une intimité plus ou moins partagée, des personnes qui ont ou non un lien préalable (Levy-Vroelant, Beguin, 2011). Dans la mesure où il

⁵⁰⁰ Certaines des personnes rencontrées l'anticipent d'autres l'effectuent en urgence.

⁵⁰¹ Le terme de cheminement est employé par Johanne Charbonneau pour décrire « ces portions d'existence marquées par un contexte de précarité et de dépendance aux événements extérieurs et aux opportunités inattendues et fortuites » (J. Charbonneau 1998 p.401). Il nous semble particulièrement éclairant pour analyser cette portion de trajectoires menant à l'hébergement.

⁵⁰² Ce résultat étant bien sûr lié à notre entrée par un public qui a eu recours à l'hébergement et qui n'a donc pas réussi à rebondir.

⁵⁰³ Dans le domaine du logement, la famille peut intervenir de multiples manières : cohabitation prolongée, recohobitation, caution, mise à disposition d'un logement appartenant au patrimoine familial etc. (Bonvalet, 1991) ou bien en aidant dans les démarches pour accéder à un logement (Grafmeyer, 1991).

apporte un moment de répit et de sursis aux personnes dépourvues de logement, cet hébergement constitue un ajustement pour une plus ou moins longue durée. Il crée néanmoins une relation asymétrique entre celui qui reçoit et celui qui est reçu (Laé, 2000) qui est plus ou difficile à gérer. En outre, plus elle dure, plus le risque est grand de voir cette solidarité remise en cause, soit par l'hébergeant, soit par l'hébergé.

1. a. Le recours à l'hébergement chez un tiers : une ressource inégalement partagée et mobilisée

Dans notre acception, sont considérées comme ayant été hébergées par un tiers, les personnes qui ont été accueillies par un particulier, au moins une nuit, dans un logement qui n'est pas le leur et qui présentent cet épisode comme un hébergement chez un tiers⁵⁰⁴.

La plupart des personnes interrogées (dix huit sur le trente-deux personnes) ont mobilisé au moins un tiers pour faire face à l'absence de logement.

Dans ce recours, aucun profil ne se dégage clairement. Quel que soit leur âge, les personnes mobilisent cette solidarité lors de leur arrivée en France ou à l'issue d'une rupture. On observe également peu de différences de pratiques entre les hommes, les femmes ou les familles.

C'est alors surtout un membre de la famille, des amis ou des compatriotes qui ont été sollicités. Les familles de notre échantillon mobilisent majoritairement les membres de leur parenté pour compenser leur absence de logement⁵⁰⁵. Elles se réfugient souvent chez les parents (voire grands-parents) de l'un des conjoints.

Lorsque les difficultés durent plus longtemps que cela n'avait été anticipé ou qu'elles augmentent, le réseau d'entraide s'élargit. Il est en effet fréquent que les personnes mobilisent alors plusieurs personnes de leur entourage.

⁵⁰⁴ Sur la mesure de l'hébergement chez un tiers voir (Briant, Donzeau, 2011 ; Bonvalet, Lelievre, 2000) ainsi que les chiffres du mal logement de la Fondation Abbé Pierre.

⁵⁰⁵ D'après l'enquête « proches et parents », les hommes auraient plus souvent tendance que les femmes à rechercher l'assistance à l'extérieur du cercle de parenté. Ces dernières se tourneraient plus souvent vers leur entourage familial. Les couples font également moins souvent appel à l'aide extra familiale « *probablement parce qu'ils disposent, par l'alliance, d'une parenté plus étoffée* » (Bonvalet, Maison, Ortalda, 1993).

Tableau 39: Tiers mobilisé(s) pour faire face à l'absence de logement

Nom	Personne(s) mobilisée(s)	Composition familiale de la personne ayant recours au tiers	Evènement à l'origine de l'absence du logement
M.Se	Cousin	Homme seul	Migration
M. Ad	Parents/ sœurs	Homme seul	Rupture
M.Mé	Cousin / Tante	Couple	Migration
M.Te	Compatriotes	Homme seul	Migration
M.Bo	Fille/ Cousine	Homme seul	Migration
Mme Me	Cousine	Femme seule	Rupture
M.Tm	Ami	Homme seul	Migration
Mme Mo	Sœur/ Cousine	Mère et ses trois filles	Rupture / Migration
Mme Wu	Logement à elle colocation / Compatriotes	Femme seule	Rupture
Mme Be	Parents	Mère avec son fils	Rupture
Mme Mb	Sœur	Femme seule	Migration
Mme Pr	Amie/ Sœur	Femme seule	Difficulté économique
Mme Te et M. Mt	Parents mari/ Grands parents femme	Couple avec trois enfants	Difficulté économique
M.Ga	Ami/ parents adoptifs/ Beaux parents	Homme seul puis couple avec un enfant	Migration
M et Mme Kh	Famille	Couple avec trois enfants	Migration
M et Mme Mu	Cousine/ Ami / Hébergement chez beaux parents	Homme seul puis couple	Migration
Mme Mm	Sœur d'une amie	Femme seule	Rupture
M.Tc	Cousin	Homme seul	Migration

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement – ayant mobilisé un tiers pour faire face à leur absence de logement.

Note de lecture : Monsieur Se en arrivant en France, a sollicité et été hébergé chez son cousin.

Si le rôle de ces solidarités primaires est précieux en moment de crise, il est difficile de les appréhender comme des « actifs disponibles en cas d'urgence » (Charbonneau, 1998). Ces ressources doivent, selon l'auteur, être saisies dans une approche dynamique et toujours contextualisées. Elles sont, en effet, évolutives et donc non anticipables. Il n'est pas possible de déterminer *a priori* sur quelles personnes les individus en difficultés pourront compter et s'appuyer en cas de besoin.

A cela s'ajoute le fait que la solidarité n'est pas également dispensée en cas de difficulté. Le profil des personnes ayant besoin de cette aide, comme la nature des difficultés, jouent en effet un rôle important. D'après les résultats de l'enquête « proche et parents », l'âge, le sexe et le type de ménage agissent comme des variables discriminantes dans l'aide reçue. Les jeunes (moins de 35 ans) sont nettement plus aidés que les plus âgés (plus de 50 ans) et les hommes seuls le sont moins que les couples ou encore les femmes seules. Ce sont les familles monoparentales qui sont les plus concernées par ces difficultés mais également les plus aidées. L'aide n'est pas non plus également dispensée selon le motif pour lequel la personne se trouve mise en difficulté. La famille aide plus aisément à la suite d'une naissance, d'une mise en couple qu'à la suite d'une rupture. Johanne Charbonneau met en évidence que plus l'on s'éloigne des « moments rituels » du cycle de vie moins l'aide accordée est assurée. Les évènements perturbateurs qui sont moins directement liés à des étapes clairement instituées sont en effet moins aidés.

A cette distinction dans la dispense des aides, on note également des différences de pratiques dans la mobilisation d'un tiers pour faire face aux difficultés de logement.

Certaines personnes nous expliquent, en effet, ne pas avoir mobilisé des proches pour être hébergées⁵⁰⁶. Elles évoquent un sentiment de honte, le refus d'impliquer des membres de leur réseau ou encore le refus de devoir dépendre d'un hôte. Il se peut aussi que ce réseau de solidarité existe, qu'il ait été sollicité mais qu'il n'ait pas été en mesure d'y répondre. Certains évoquent en effet la précarité de leurs proches ou des raisons culturelles les empêchant de les héberger.

Madame Si nous fait également part de l'incapacité et de l'impossibilité pour ses sœurs d'accueillir sa famille chez elles.

« Votre famille ne pouvait pas vous aider à ce moment là ? *Non j'ai deux sœurs, elles ont des enfants chacune. Non, une habite à 200 km et l'autre à C. [une commune francilienne] donc c'était pas possible. Chacun vit pour soi, surtout ici en France. Il n'y a pas la solidarité de la famille, il n'y pas ce truc là. Elles demandent par téléphone comment ça va, mais je dis ça va, ça va. Elles peuvent rien faire.* » (Mme Si, Algérienne, mariée trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E18a – CHRS A2)

C'est notamment le cas de Monsieur Sw dont l'ami ne peut pas l'héberger chez lui et qui le justifie du fait qu'il soit en couple avec une française qui ne partage apparemment pas leur culture de l'hospitalité.

« *Et donc voilà, quand il était question de venir en France, j'ai contacté mon grand frère, c'est presque mon grand frère, il m'a vu grandir. On l'a appelé, il a dit non non il n'y a pas de soucis, tu viens, quand je suis venu, il m'a orienté. Comme il est marié avec une Française il était pas question qu'il m'emmène chez lui. Il est chef de service à l'association A. Il m'a emmené dans l'un des centres d'hébergement et puis bon c'est parti.* » (M.Sw – Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

Il apparaît dans certains propos qu'au-delà de la question de l'hospitalité c'est bien celle d'accueillir et d'héberger un couple ou un célibataire chez un couple qui pose problème. Mahamet Timera mettait en évidence le principe « *de préservation des couples à l'égard d'autres hommes adultes qui justifient ces stratégies d'évitement et de séparation temporaire de conjoints et les empêchent de vivre leur union sous le même toit que leur hôte* » (Timera, 2000). Il évoque alors la typologie des appartements en France conçue pour un foyer intime ce qui rend problématique la cohabitation de célibataires et de couples.

L'absence du recours aux solidarités primaires peut aussi s'expliquer du fait de l'absence de réseau sur lequel s'appuyer, notamment à la suite de leur affaiblissement à cause de ruptures ou de conflits. Enfin, ces réseaux peuvent également être à la source des difficultés rencontrées par les personnes hébergées et c'est par leur éloignement que les personnes espèrent s'en sortir (Bonvalet, 1993), c'est notamment le cas pour Mesdames Aa, Ve et Mi qui sont en conflit avec leurs parents et en souffrance chez eux.

⁵⁰⁶ Voir le tableau en annexes p.LXII qui caractérise les personnes qui n'ont pas eu recours à un hébergement chez un tiers.

1. b. – Le rôle de l'hébergement chez un tiers

Lorsqu'il est mobilisé et possible, l'hébergement chez un tiers joue un rôle important d'ajustement face aux difficultés de logement. Il amortit, d'une part, la demande sociale pour les personnes confrontées à une rupture et contraintes de quitter leur logement, et agit, d'autre part, comme un réseau d'insertion dans la société française pour les personnes inscrites dans un parcours migratoire (Timera, 2000).

Dans une conjoncture et un territoire peu propices au maintien et à l'accès au logement de droit commun des jeunes et des plus modestes, la question de l'hébergement chez un tiers devient un indicateur privilégié pour interroger la montée de la précarité (Pitrou, 1990). Il est en effet mobilisable très rapidement pour pallier les effets de la crise économique, du chômage et notamment les difficultés d'accès ou de maintien dans un logement⁵⁰⁷. Dès lors, la solidarité familiale apparaît comme une protection face à un avenir incertain et précaire (Degenne, Lebeaux, 1991), comme un filet de sécurité supplémentaire permettant d'apporter une réponse ou du moins d'amortir les difficultés soudaines, les aléas de la vie (Laferrère, 2003) ou encore comme un refuge en cas d'échec (Villeneuve-Gokalp, 1996).

Dans ce contexte, l'impossibilité de mobiliser les solidarités familiales et la vulnérabilité relationnelle⁵⁰⁸ accroissent dangereusement le risque de marginalisation (Chauvière, Messu, 2003). « *Pouvoir compter sur le soutien actif d'un réseau de parenté est, pour un individu, un atout précieux lorsque vient le temps des difficultés* » (Bonvalet, Maison, Ortalda, 1993, p.535), alors même que notre système de protection sociale est fait pour que l'individu soit indépendant et autonome et qu'il puisse se protéger seul face aux aléas de la vie (indépendamment de sa famille, de son lieu de naissance etc.). « *Avec l'État providence, la famille a longtemps été considérée comme espace certes naturel mais foncièrement subsidiaire de solidarité* » (Chauvière, Messu, 2003), or la mise en cause de notre système de protection sociale depuis les années 1980 a rompu cet équilibre et « *la crise de l'emploi, les nouvelles formes de pauvreté et précarité* » ont fourni de nouvelles justifications « objectives » à la *rhétorique des solidarités familiales* » (Chauvière, Messu, 2003).

Lorsque les personnes rencontrées ont pu mobiliser des proches pour faire face à leur absence de logement, cette aide leur a permis de se stabiliser et de prendre le temps de se projeter, c'est-à-dire

⁵⁰⁷ Plusieurs auteurs ont mis en avant l'importance de cet hébergement en temps de pénurie de logement accessible et de crise économique (Bonvalet Lelièvre, 2000) notamment pour les plus jeunes qui reculent le départ de chez leurs parents ou qui reviennent chez leurs parents en cas de rupture conjugale ou de difficultés économiques. Voir également (Laferrère, 2003 ; Blöss, Frickey, Godard, 1990).

⁵⁰⁸ « *Le principe familial, sinon la famille, se voit ainsi (ré)investi d'un pouvoir beaucoup plus effectif de protection des individus contre les nouveaux aléas de l'existence, validant au passage un fort déplacement de la question sociale de la vulnérabilité économique à la vulnérabilité relationnelle [...] Pour les sciences sociales, la pauvreté ne doit plus se mesurer seulement à l'aune des revenus ou de la place occupée dans le procès de production, elle doit s'apprécier aussi et au premier chef par la position que l'on occupe au sein des réseaux qui sont censés enserrer tout individu normalement intégré.* » (Chauvière, Messu, 2003 p.1-5).

d'examiner les diverses possibilités qui s'offraient à elles. Cet hébergement leur a donc d'abord donné un temps de répit. Lorsque l'hébergement s'étend sur plusieurs mois, voire plusieurs années, il s'inscrit dans une logique de retour à la normale. Cette aide est supposée permettre aux personnes accueillies de régler les problèmes rencontrés et réintégrer un logement personnel. Or pour les personnes rencontrées, cela n'a pas été le cas, elles ne parviennent toujours pas à accéder à un logement.

La question de l'hospitalité est également prégnante dans les parcours migratoires. Pour les personnes rencontrées, une minorité disposait d'un dispositif d'accueil à leur arrivée (lié à la prise en charge des demandeurs d'asile pour Madame Ka et la famille Mi). Dans le cas de situations, que Mahamet Timera qualifie, « d'abandon à soi-même », les migrants construisent leurs propres réseaux d'insertion à la société française. Certains se tournent vers la solidarité institutionnelle⁵⁰⁹ mais la plupart mobilisent leurs propres réseaux de solidarité (communautaires lorsqu'ils ne sont pas familiaux). La première filière d'hébergement sera alors assurée par des membres de leur famille ou communauté déjà installés en France. Cette hospitalité s'inscrit dans une logique de solidarité voire d'obligation culturelle (Levy-Vroelant, Beguin, 2011). Elle se veut transitoire et vise à permettre aux migrants de se stabiliser, de se familiariser avec le système français, d'être régularisés ou de trouver un autre habitat le temps de leur régularisation. L'hébergement chez un tiers agit alors comme une première étape visant à amortir l'arrivée sur le territoire français et à favoriser l'insertion.

1. c. L'impossible intimité⁵¹⁰ et l'accroissement de la dette

L'hébergement chez un tiers se veut provisoire. Or notre analyse montre que les personnes rencontrées ont le plus souvent été accueillies plus d'un an. Elles sont néanmoins peu nombreuses à n'avoir mobilisé qu'un seul tiers au cours de cette période.

Il est fréquent que ces personnes s'attachent à ne pas les solliciter pour une trop grande durée afin de ne pas abuser de leur hospitalité et de ne pas épuiser leurs ressources. Il s'avère que ce sont surtout celles inscrites dans un parcours migratoire qui se sont attachées à faire varier les hébergements et les hôtes sollicités. Les durées d'hébergement chez un même tiers tendent en effet à être plus longues pour les personnes qui ont perdu ou quitté leur logement en France.

« Je résidais chez un cousin à moi. Qui était à l'étroit déjà, mais qui a quand même bien voulu me prendre avec lui pendant deux semaines. Le temps d'explorer, de voir s'il y avait des possibilités d'hébergement quelque part. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

⁵⁰⁹ Il s'agit alors de structures d'hébergement d'urgence, les seules à proposer un accueil inconditionnel (dans la limite des places disponibles) ou spécifiquement conçues pour les demandeurs d'asile.

⁵¹⁰ Nous faisons ici référence à l'expression employée par Jean-François Laé dans son analyse l'hébergement par un tiers (Laé, 2000).

« J'ai fait six mois chez ma sœur, six mois chez une autre cousine, je suis revenue, j'ai fait un parcours à l'hôtel parce que j'ai décidé de rentrer, j'ai vu que c'était trop dur de trouver un logement et ça me faisait trop mal de faire le va et vient comme ça. [...] J'ai vu que c'était un moment où ça n'allait pas chez la cousine, ça commençait à se dégrader, pour mes filles je n'ai pas voulu avoir trop d'histoires, j'ai dit bon basta, j'ai pris un hôtel deux, trois semaines en attendant de partir en Guadeloupe » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

L'hébergement chez un tiers implique d'être « chez soi chez l'autre » et rend difficile toute appropriation et intimité, ce qui s'avère rapidement intenable et pour l'hébergé et pour l'hébergeant.

« Alors j'ai une fille, alors elle habite à V., j'ai habité avec elle en premier lieu mais je peux pas habiter, moi je suis pas un enfant moi, je suis grand, moi je peux pas habiter ensemble avec ma fille. C'est pas possible. C'est tout le temps bisous, bisous, bisous, mes yeux qui tombaient tout le temps sur les bisous, bisous c'est pas possible ! et oui alors c'est pour ça moi ; j'ai obligé laisser tomber la maison. J'ai parti de chez ma fille chez ma cousine. » (M.Bo, Haïtien, isolé, hébergé depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E6a – CHRS A4)

« Et puis le fait d'avoir beaucoup sollicité mes parents je l'ai assez mal vécu aussi parce qu'au bout d'un moment on veut être chez soi, être autonome... le coup de se remettre dans la chambre d'avant, de manger à sept heures, prévenir 10 fois si on ne rentre pas... J'ai des très bons rapports avec mes parents mais le fait, quand même, de ne les voir qu'une fois par an et après de vivre encore avec eux tous les jours... A l'âge que j'ai c'est plus pareil. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

« Encore ce serait un château, chacun dans son coin voilà ! A sept dans un deux pièces c'était intenable. Avec les enfants, ils sont à un âge où ils ont besoin de bouger, les grands parents 70 ans, et mon grand père qui sortait d'une attaque, il était handicapé d'un côté, c'était vraiment la galère. Alors comme il fallait faire le moins de bruit possible. La pitchounette, à l'époque elle avait à peine un an. [...] On en pouvait plus ! Quitte à être dans une salle à manger chez quelqu'un autant qu'on soit dans une pièce chez nous, qu'on soit indépendants ; là on rentre comme on veut, on fait ce qu'on veut ! Là on en était arrivé à un point où on était tout le temps dehors. On ne voulait pas les embêter, on voulait qu'ils restent tranquille alors de 8 heures et demi, dès que les enfants partaient à l'école jusqu'au soir. On passait 7h-7h30 à tourner en voiture. » (Mme Te, Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

L'acte d'héberger doit être considéré comme un don et resitué dans les règles qui président aux échanges (Godbout, 1995) c'est-à-dire dans un système régi par un mélange d'obligation et de liberté. Donner cette aide comporte, pour celui qui reçoit, le risque de ne pas se voir rendre la réciproque car celui qui est hébergé demeure libre de rendre ou non cette aide. Jacques Godbout met en évidence le fait que les gens qui donnent ne s'attendent pas à recevoir de la personne aidée une aide équivalente à celle fournie mais attendent souvent, au moins dans un premier temps, une manifestation de leur

reconnaissance et, dans un second temps, d'être aidés en retour le jour où eux-mêmes en auront besoin (Gotbout, 1995)⁵¹¹.

L'hébergement chez un tiers implique fréquemment une contrepartie expressément évoquée ou seulement ressentie par l'hébergé. Plusieurs des personnes rencontrées, se sentant redevables de la personne qui les héberge ont fait en sorte de contribuer aux tâches de la vie quotidienne (les assumant dans certains cas dans leur intégralité). Elles s'attachent ainsi à se rendre utiles notamment en se chargeant des tâches ménagères et de la préparation des repas.

« Après je suis revenu sur Paris, j'ai été hébergé chez un pote pendant plusieurs mois. Lui aussi voyant que j'avais pas de papier... Vous savez, quand vous êtes ici et que vous n'avez pas la chance d'être tombé sur quelqu'un qui peut vous informer, vous renseigner, vous diriger. [...] Lui il est Français, il aurait pu me dire ça. Parce que j'étais chez lui. Je faisais des petits trucs pour lui, je balayais, quand il rentrait du boulot, il trouvait, je faisais un petit truc à manger et tout ça. Pour lui, j'arrangeais quoi. Jusqu'à mes dix huit ans, après il a vu que je ne l'arrangeais plus, du coup, il m'a chassé de chez lui. Et c'était qui cette personne ? C'était un pote à moi, on rigole toujours parce que pour moi c'est des erreurs qu'on fait, donc moi j'oublie ça. Donc là souvent on rigole, je lui achète des trucs, donc moi quelque part, je le remercie quelque part. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

« Chez ma cousine, je trouvais des difficultés comme chez ma fille. [...] J'étais en train de vivre avec elle. Je faisais la cuisine et tout et tout,... Je fais la serpillère, c'est moi qui fais la nourriture pour elle quand elle part au boulot. C'est moi qui fais tout et tout [...] J'ai passé presque un mois, elle a pas dit bonjour, au revoir avec moi. J'ai compris, j'ai regardé ma place, c'est pas là encore. » (M.Bo, Haïtien, isolé, hébergé depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E6a – CHRS A4)

Ces propos nous montrent bien comment, à mesure que l'hébergement dure, la dette ressentie par l'hébergé s'accroît. Ce dernier met tout en œuvre pour passer inaperçu ou pour être, lui aussi, utile à son hôte et réduire autant que possible cette dette. Malgré toutes les précautions prises par l'hôte et l'hébergé, l'échange demeure inégal et la cohabitation est difficile à gérer dans la durée, aboutissant dans certains cas à la dégradation de leurs relations sociales. Les conditions de vie n'étant pas toujours propices à l'accueil de personnes extérieures au ménage⁵¹².

L'hébergement chez un tiers est supposé être mobilisé jusqu'à ce que l'individu ou la famille trouve une autre solution pour gérer son absence de logement. Or dans les situations observées, il est fréquent qu'il soit mobilisé jusqu'à ce que la cohabitation ne soit plus possible ou plus tenable⁵¹³. A mesure que la cohabitation dure, elle accroît le sentiment de dette de l'hébergé et peut engendrer des tensions susceptibles de mettre en cause l'hébergement. Il est fréquent que très rapidement, ou dès que des

⁵¹¹ Si tant est que la personne aidée est disponible et disposée à l'aider à ce moment là. Il ne s'agit en aucun cas de rendre le don à l'équivalent, « ce qui sera « rendu » n'est pas en rapport avec ce qui a été donné, mais avec le besoin de celui qui recevra à son tour » (Gotbout, 1995, p.8).

⁵¹² Le risque de tension est d'autant plus grand que la cohabitation implique plusieurs personnes (le conjoint) et des enfants.

⁵¹³ Avoir à trouver une nouvelle solution peut alors mettre à nouveau les personnes prises en charge dans une situation d'urgence et d'instabilité résidentielle.

tensions apparaissent, les personnes rencontrées initient des démarches afin de trouver une autre solution, plus satisfaisante, indépendante et pérenne, pour faire face à leur absence de logement.

2. Se « débrouiller » par ses propres moyens

Quand l'hébergement chez un tiers ne peut plus être assuré ou mobilisé, se pose à nouveau la question de savoir où se mettre à l'abri. La précarité du type d'habitat mobilisé pour faire face aux difficultés de logement augmente alors rapidement. Les personnes rencontrées se tournent en effet vers les hôtels (de tourisme ou meublés⁵¹⁴) ou encore vers des locaux impropres à l'habitation.

Mesdames Ri et Br ainsi que Monsieur Ro à leur arrivée en France, tout comme Madame Be lorsqu'elle est a été mise « dehors » par son ex compagnon, ne disposaient pas de réseaux primaires afin de leur porter assistance et se sont donc tournés vers l'hôtel.

« Et vous n'aviez pas de famille ici quand vous êtes arrivés ? Non je suis venue avec mes enfants, je ne connaissais personne. Personne. J'ai payé l'hôtel moi-même le premier jour, j'avais un peu d'argent que j'ai ramené avec moi. Et le deuxième jour, lorsque j'ai contacté l'association qui a le dossier médical de ma fille, elle était mineure et tout ça, j'ai été placée avec le 115 et ils nous ont pris en charge. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

« Et donc je me suis retrouvée à la rue un beau matin, un lundi matin à 8h40. Bon je me suis dit quoi faire dans ces cas là... je ne savais pas, j'ai eu un moment vraiment où j'ai paniqué. Et je me suis dit première chose : c'est de se trouver un hôtel. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

« Bref, je reviens par précautions, j'ai pris une chambre d'hôtel vu comme le type [son ex mari] est trop étrange, j'avais un peu d'espèces, j'ai pris une chambre. » (Mme Br, Gabonaise, divorcée, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre structure)

Ils ont ensuite pour la plupart été rapidement pris en charge par le 115 ou l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), et y sont demeurés gratuitement.

Monsieur Bt lorsqu'il vend son pavillon, se tourne lui aussi vers l'hôtel. C'est dans un premier temps un fond communautaire israélite qui lui finance l'hébergement. Au bout de deux ans, ce fond l'informe qu'il n'est plus en capacité de lui payer l'hôtel, il en trouve alors un qu'il peut lui-même se financer avec son allocation d'adulte handicapé (AAH).

⁵¹⁴ Rappelons que les hôtels meublés ont, de tout temps, proposé une première forme de logement – transitoire – aux nouveaux arrivants en région Parisienne – qu'ils viennent d'un autre pays ou de régions. Aujourd'hui encore, les hôtels meublés ont cette vocation mais ils ont aussi tendance à accueillir des personnes en grandes difficultés sociales (Levy-Vroelant ; Filjakow ; Hérouard in Levy-Vroëlant, 2000 et Lemener, 2013).

Qu'il soit ou non financé par les institutions publiques, l'expérience de l'hôtel est très souvent douloureuse pour les personnes rencontrées. Le caractère non pérenne et précaire de cet habitat (et l'arbitraire de certains hôteliers), les conditions de vie (l'exiguïté, l'impossibilité dans certains cas de cuisiner, de recevoir etc.) et leur localisation sont autant d'éléments qui nous ont été remontés comme rendant difficile la vie à l'hôtel.

« On est resté deux années là-bas. Ma fille elle y était scolarisée jusqu'à, un jour, le gérant de l'hôtel il a dit qu'il faut partir. Ils ont trouvé des cafards dans une chambre. Alors, ils ont décidé d'évacuer tout le monde. J'ai dit non, moi je peux pas ma fille elle est scolarisée elle va avoir des problèmes graves elle est malade, elle a le rein. Je peux aller nulle part, où je vais aller. On a été placé à S. [une commune du 93]. Alors imaginez ma fille, elle se lève à cinq heures du matin pour aller jusqu'à C. et pour être au cours à 8 heures. Je vous assure lorsqu'elle vient le soir, elle était malade ! ... On est resté un mois, non deux mois, tout le mois de novembre, décembre et janvier. Alors je ne supportais plus la situation de ma fille. Je vais la perdre, elle va arrêter l'école, ça y est. Alors qu'est-ce que j'ai fait, je ne pouvais pas la faire changer parce que c'était au milieu de l'année. J'ai fait appel à l'association des parents d'élèves. [...] Et on a repris notre chambre là-bas. Malgré que l'accueil était un peu difficile avec nous pour reprendre là-bas, on est resté quatre mois janvier, février, mars et avril Rebelote. Il commençait à balancer les gens. A nous faire sortir... Ils nous ont mis à P. [un quartier de Paris]... C'est pas un endroit pour des familles et après on a été à A. [une commune du 94] dans un hôtel qui n'est pas bien du tout. Après le Monsieur ; le même de C., il est venu voir et c'était la douche collective, les toilettes collectives, il a fait son possible, on a été encore sur le départ vers V. [une commune du 93]. Et de V. j'ai fait mes démarches moi-même. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

« Et donc après elle m'a envoyée au 115, ils m'ont donné un bon et je suis allée dans des hôtels... et ce que je vivais très mal c'est que le matin, on sait où on est mais pas le soir. En plus quand on est en hôtel, on ne peut pas rester toute la journée en hôtel. C'était horrible parce que j'ai passé des journées à marcher, des journées dans des cafés, enfin moralement... En plus je ne voyais pas mon fils.[...] Du coup j'ai passé huit mois et demi dans des hôtels sociaux. A la fin je suis restée cinq mois dans le même. c'était à SSD [un quartier de Paris]. C'était un lieu où [rires]... quand on a pas le moral on va pas l'avoir plus. C'était pfff.... Dur... C'était dans une petite impasse, un passage, l'hôtel en lui-même était très, très bien. Propriétaire adorable, très gentil. Pareil, ils m'ont soutenue, on a copiné parce qu'à force, au bout de cinq mois, bah, voilà ils demandent des nouvelles et tout ça. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Si les familles et femmes rencontrées ont toujours, même *in extremis*⁵¹⁵, été hébergées à l'hôtel, l'automatisme de cette prise en charge n'est pas avéré pour les hommes célibataires qui se tournent d'ailleurs rarement vers l'hôtel. Ces derniers ont surtout mobilisé leurs réseaux et, lorsque cela n'était pas possible, se sont débrouillés par eux-mêmes pour pallier l'absence de domicile. Monsieur Dé, par

⁵¹⁵ Alors que les femmes d'autant plus lorsqu'elles étaient accompagnées d'enfants étaient les mieux et plus protégées de la rue. Depuis 2011 les pouvoirs publics sont régulièrement interpellés sur le fait que le 115 ne peut garantir une mise à l'abri systématique des femmes avec enfants ni même des familles.

exemple, à son retour sur Paris ne disposait d'aucun recours possible. Il installe alors une tente sous un pont.

« J'ai d'abord été parler de mon cas à droite à gauche, tu m'héberges ? Tu m'héberges ? Mais j'aime pas squatter donc [...] je suis arrivé à Paris, je me suis installé sous une tente, j'ai habité le 13^{ème} sous un pont. Le Pont Charles de Gaulle, très beau très moderne avec de l'électricité, ce qui faisait que j'avais de l'électricité moi aussi Ah bon ? Ah mais oui ! Il faut pas le dire mais j'étais hyper bien sous ma tente c'était l'hiver où il a fait le plus froid, c'était l'hiver 200..... 2008-2009, il a fait super froid cet hiver là et j'étais comme un pacha!. [...] Je m'étais bien installé parce que je savais, je m'étais dit, ça va durer longtemps. J'avais tapissé tout l'intérieur de ma tente en couverture de survie. Le côté doré vers l'extérieur pour isoler et moi seulement ma chaleur corporelle était renvoyée à la couverture donc au bout d'une heure dans ma tente je me dessapais. » (M. Dé Français, isolé, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E10a – CHRS A3)

Lorsque son ami n'est plus en capacité de l'héberger, Monsieur Ga se tourne vers sa sœur, cette dernière n'étant pas à son domicile, il passe la nuit dans son parking. Elle l'accueille le lendemain et les trois nuits suivantes. Il se réfugie finalement dans une Eglise où il rencontre un couple qui se propose de l'héberger. Il nous présente ce couple désormais comme étant ses deuxièmes parents.

Messieurs Ar et Ba ont oscillé entre des nuitées à l'hôtel (payées par leurs propres moyens ou par le 115) et des solutions d'habitat précaire telles que les salles d'attente des hôpitaux, des voitures ou des squats.

« Mon père est mort en 2005 et ma sœur a résilié le bail. Je me suis retrouvé à la rue. J'ai commencé par me payer des nuits à l'hôtel, mais c'était 1 000 voire 1 500 euros par mois, toutes mes économies y sont passées. Ça pouvait pas durer, je me suis retrouvé à la rue à appeler le 115. Je préférais me débrouiller plutôt que de me ruiner. Je dormais dans des caves, des voitures. J'ai grandi à Paris, je connais tous les petits coins. » (M.Ar, Français, isolé, hébergé depuis 2007 à Paris, E31a, CHRS A1)

« Et j'ai galéré comme ça. Vous vous rendez compte, j'ai même dormi à l'hôpital Bichat ! Le pavillon c'est marqué maladies tropicales. Il pleuvait ce jour là mais Dieu était avec moi. J'étais venu là, j'ai vu de la lumière, je n'avais pas d'argent pour dormir dans un hôtel et je me suis allongé sur un banc, quand les gens venaient en consultation, j'avais peur. Le lendemain matin je suis culotté, j'ai été dans un hôtel, j'ai dit demain j'ai rendez-vous avec une assistante sociale à la mairie si vous pouvez me laisser dormir là cette nuit, et demain je viens payer. Le type a refusé et puis il m'a dit est-ce que vous avez le téléphone j'ai dit oui, il l'a pris comme garantie et il m'a fait dormir là. Dieu m'a jamais laissé tomber dans cette galère. Le lendemain j'ai été à la mairie, et je n'ai pas eu d'argent. J'ai rencontré une dame, une journaliste roumaine qui cherchait à avoir ses papiers elle m'a entendu discuter, ça lui a plu elle est venue s'asseoir à côté de moi. Elle m'a emmené au café et dans un grec où elle avait l'habitude d'aller. Et puis on a été à l'hôtel là et le type là il m'a pas donné le portable parce que j'avais pas d'argent mais il m'a montré un autre hôtel à eux aussi, mais moins cher. Elle m'a payé deux nuits » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E9a – CHRS A3)

Avec le peu de ressources dont ils disposent, les opportunités et contraintes qu'offrent la ville et le système de prise en charge, les individus rencontrés bricolent jusqu'à ce qu'ils trouvent, ou se voient

proposer, une solution plus pérenne et satisfaisante au regard de celle(s) rencontrée(s) jusqu'alors. Ces phases d'hébergement chez un tiers ou d'habitat précaire peuvent alors être assimilées à une phase d'adaptation vis-à-vis de l'absence de logement durant laquelle « *l'individu va mobiliser l'ensemble de ses ressources affectives, sociales, culturelles pour résister à la nouvelle situation sociale dans laquelle les évènements l'ont amené* » (De Gaulejac, Taboada-Leonetti, 1994 p.120).

3. L'impossibilité à rebondir vers un logement

L'hébergement chez un tiers ou les habitats précaires mobilisé par les personnes de notre échantillon pour faire face à l'absence de logement les ont certes mises à l'abri mais ne leur ont pas permis de stabiliser leur situation résidentielle. Les ressources, tant sociales que financières, de ces individus leur permettent d'amortir un moment difficile mais elles s'épuisent plus rapidement que le temps nécessaire pour retrouver un logement de droit commun, ce qui les contraint à se tourner vers une autre solution – souvent l'hébergement institutionnel⁵¹⁶.

Dans le temps, les personnes rencontrées ne parviennent souvent pas à résorber leurs vulnérabilités. La situation économique, sociale et administrative des individus s'est rarement améliorée et s'est même dans certains cas dégradée. La plupart de celles qui étaient en situation irrégulière le demeurent (seule deux personnes Monsieur Mé et Ga sont régularisés durant cette période). Du point de vue de leur rapport à l'emploi, leur situation demeure sensiblement la même (trois ont eu accès à un emploi et deux ont intégré une formation). Les situations familiales restent souvent inchangées, à l'exception de trois personnes qui se sont mises en couple ou qui ont eu des enfants. Pour ce qui est des liens sociaux, la période d'hébergement chez un tiers a pu en fragiliser certains. Il s'avère néanmoins que dans certains cas elle a permis d'en renouer⁵¹⁷ ou d'en tisser de nouveaux avec des intervenants sociaux par exemple. Ces liens ne leur apportent pas pour autant les garanties nécessaires pour qu'elles accèdent à un logement de droit commun tant dans le parc privé que social.

Le tableau qui suit [à la page suivante] répertorie et codifie les changements de positions entre le départ du logement et l'entrée dans l'aide sociale à l'hébergement pour les personnes qui ont eu recours à un hébergement chez un tiers. Nous interprétons ces changements de positions comme étant positifs s'ils consacrent un gain en stabilité, en liens sociaux protecteurs, et si les facteurs de vulnérabilité se réduisent ; ils sont négatifs si les personnes voient leur vulnérabilité s'accroître et ils

⁵¹⁶ L'enquête menée par l'INED à Paris en 1995 montrait que 30% environ des sans domicile interrogés avaient été hébergés chez un proche avant de se trouver sans domicile.

⁵¹⁷ C'est le cas, par exemple, de madame Pr qui renoue avec sa sœur et madame Be avec ses amis dont elle s'était éloignée au moment de la rupture conjugale

sont neutres enfin si leurs supports et degrés de protection sont similaires entre ces deux bornes chronologiques.

Les personnes qui ont eu recours à un habitat précaire voient quant à elles leur situation demeurer la même.

Ce qui fragilisait les personnes dans leur accès ou leur maintien dans un logement et qui faisait obstacle à leur accès au droit commun, demeure souvent et ne joue toujours pas en leur faveur pour remédier à leur absence de logement. Il s'avère, par ailleurs, que les temporalités d'attente d'un logement social, ou d'acquisition des conditions requises pour pouvoir y prétendre, dépassent très largement celles durant lesquelles les personnes rencontrées peuvent mobiliser leurs solidarités primaires ou faire face par leurs propres moyens.

Si certaines des personnes rencontrées ont directement été prises en charge par l'assistance, c'est souvent, une fois que toutes leurs ressources s'épuisent et que toutes les sources de solidarités ont été mobilisées et qu'elles s'effritent, qu'elles cherchent une solution pour compenser l'absence de logement. A partir des trajectoires recueillies, le recours à l'hébergement institutionnel intervient donc dans un double contexte, celui d'un amenuisement des ressources et d'un risque de se retrouver à nouveau sans abri, sans alternative possible pour compenser l'absence de logement⁵¹⁸.

⁵¹⁸ Ce résultat est fortement lié au protocole méthodologique adopté. Nous ne touchons pas les personnes qui sont parvenues à l'issue d'un hébergement chez un tiers à trouver où se loger.

Tableau 40: Evolution des situations individuelles entre le moment où les personnes sollicitent l'hébergement chez un tiers et l'hébergement institutionnel

	Situation quand mobilisation hébergement tiers			Situation à l'entrée dans la première structure d'assistance			Evolution situation entre hébergement tiers et hébergement institutionnel		
	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale	Situation adm.	Situation prof.	Situation familiale
M.Se	Situation irrégulière	Sans emploi	Marié deux enfants (restés au pays)	Situation irrégulière	Sans emploi	Marié, deux enfants (restés au pays)	=	=	=
M. Ad	/	En recherche d'emploi	En instance de divorce, une fille	/	En recherche d'emploi	En instance de divorce, un enfant	/	=	=
M.Mé	Situation irrégulière	Sans emploi	Marié	Régularisé	Cumul petits boulots et bénévolat	Marié	+	+	=
M.Te	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	Situation irrégulière	Bénévole	Célibataire	=	=	=
M.Bo	Situation régulière	Sans emploi	Célibataire (une fille adulte logée en Idf)	Situation régulière	En recherche d'emploi	Célibataire (une fille adulte logée en Idf)	=	=	=
Mme Me	Situation régulière	Sans emploi ou cumulant petits emplois	Séparée, sans enfant	Situation régulière	En formation	Séparée, sans enfant	=	+	=
M.Tm	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	Situation irrégulière	Emplois non déclarés	Marié religieusement	=	=	+
M.Ba	Situation régulière	Sans emploi	En instance de divorce, Six enfants chez leurs mères	Situation régulière	Sans emploi	En instance de divorce, Six enfants chez leurs mères	=	=	=
Mme Mo	/	Sans emploi	Séparée trois enfants		En recherche d'emploi	Séparée, trois enfants	/	=	=
Mme Wu	Situation régulière	En emploi	Séparée enceinte	Situation régulière	Congé maternité	Mère célibataire, un enfant	=	=	=
Mme Be		Sans emploi	Séparée, un enfant		En formation	Séparée, un enfant	/	+ puis -	=
Mme Mb	Situation régulière	En formation ou en emploi à mi temps?	Célibataire	Situation régulière	En emploi et en formation	Célibataire	=	+	=
Mme Pr	/	En recherche d'emploi + micro entreprise	Célibataire	/	En recherche d'emploi + micro entreprise	Célibataire	/	=	=
Mme Te et M. Mt	/	Sans emploi Sans emploi	En couple trois enfants	/	En emploi Sans emploi	En couple, trois enfants	/ /	= =	= =
M.Ga	Situation irrégulière	Joueur de football professionnel	Célibataire	Situation régulière	En recherche d'emploi	En couple, un enfant	+	-	+
M et Mme Kh	Situation irrégulière	Sans emploi Sans emploi	Mariés trois enfants	En situation irrégulière	Sans emploi	Mariés, trois enfants	= =	= =	= =
M Mu	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	Situation irrégulière/ situation régulière	Sans emploi/ congé maternité	Mariés, trois enfants	=	=	+
Mme Mm	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	=	=	=
M.Tc	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire	=	=	=

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement – ayant mobilisé un tiers pour faire face à leur absence de logement

Clés de lecture : le signe = signifie que la situation est inchangée, le signe + qu'elle s'est améliorée, le signe – qu'elle s'est dégradée et enfin le signe / signifie que cela ne concerne pas la personne.

Note de lecture : Monsieur Se était en situation irrégulière, sans emploi quand il mobilise l'hébergement chez son cousin, il est dans la même situation quand il sollicite l'hébergement institutionnel.

SECTION 3. LE RECOURS A L'HEBERGEMENT INSTITUTIONNEL

Dès qu'elles se sont trouvées en difficulté de logement (voire en amont pour certaines) ou lorsqu'elles ne peuvent ou ne souhaitent plus compter sur leurs proches ou leurs propres ressources pour faire face à l'absence de logement, les personnes rencontrées initient diverses démarches afin de trouver une solution à leur absence de logement.

Lorsqu'elles le pouvaient, elles ont effectué des demandes de logement social, d'hébergement, des recours DALO ou DAHO et ont sollicité des propriétaires privés. L'hébergement institutionnel est dans certains cas le seul recours qu'elles puissent mobiliser⁵¹⁹. Lorsque les personnes en ont mobilisé d'autres, l'hébergement est la première option qui leur est proposée. Au regard de leur situation, des opportunités et difficultés qui se présentent ou risquent de se présenter à elles et des perspectives qu'annonce l'hébergement, elles acceptent toutes cette solution⁵²⁰.

1. Recourir à l'hébergement institutionnel

Face aux risques de se trouver dépourvues de logement, les personnes rencontrées ont toutes effectué diverses démarches pour y trouver une solution. Lorsqu'elles étaient en situation régulière, elles ont souvent effectué une demande de logement social (c'est le cas notamment de Mesdames Be, Kh et Gu et Monsieur Bt), un recours DALO (cela vaut pour la famille Te et Mt et pour Madame Pr⁵²¹) et se sont, pour certaines, tournées vers le parc privé (notamment Monsieur Mé). En situation régulière ou non, elles ont souvent mobilisé leurs réseaux d'interconnaissance pour trouver un logement (Messieurs Mé, Tm, et la famille Te et Mt). Elles se sont enfin tournées vers des travailleurs sociaux.

Le sentiment qui prévaut à la lecture de nombreux récits déployés autour des démarches initiées pour faire face à l'absence de logement est que les personnes rencontrées sont souvent allées frapper à toutes les portes dont elles avaient connaissance ou qu'elles supposaient pouvoir déboucher sur une solution. L'hébergement se révèle être l'une des orientations qui leur a été proposée ou conseillée.

1. a. Etre orienté vers l'hébergement

Que les personnes rencontrées aient mobilisé l'ASH dès qu'elles étaient en difficulté ou en dernier recours, nous recensons trois voies d'accès à cette aide. La première se fait par l'intermédiaire de

⁵¹⁹ Notamment quand les personnes sont en situation irrégulière et dénuées de toutes ressources.

⁵²⁰ Il s'agit, là encore, d'un résultat influencé par nos choix méthodologiques. Nous ne pouvons pas atteindre celles qui auraient refusé cette solution.

⁵²¹ Leurs recours ont tous deux été reconnus prioritaires et urgents pour un hébergement et non pas un logement.

services sociaux, la deuxième par voie directe⁵²² et enfin, la troisième se fait par un intermédiaire qui n'est pas un travailleur social.

Les personnes rencontrées font souvent état des nombreuses démarches qu'elles ont initiées. La diversité des interlocuteurs mobilisés qui sont cités (travailleurs sociaux de l'école, de l'hôpital, du commissariat, du centre de formation, du CMP etc.) illustre le fait qu'elles multiplient les démarches et qu'elles ne s'en remettent pas à une seule voie ou possibilité pour trouver une solution à leur difficulté de logement.

« Après comme j'ai fait beaucoup de lettres, aux assistantes sociales, de l'hôpital, elle m'a beaucoup aidée, on a fait beaucoup de lettres un peu partout, un peu partout. J'ai été voir l'assistante sociale de l'école de ma fille et elle m'a proposé de faire une lettre à l'association A. Nous on tape à toutes les portes et on va voir qu'est-ce que ça donne. On a fait la lettre. »
(Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E18a – CHRS A2)

Tableau 41: Voies d'orientation dans l'ASH

Nom	Voie d'orientation dans première structure d'assistance
M.Se	Association – Listes de contacts
M. Ad	Lien direct
M.Sw	Compatriote Directeur Centre d'hébergement d'urgence
M.Mé	Patron de l'association dans laquelle il est bénévole
M.Te	Association - Liste de contacts
M.Bo	Association de distribution de repas
Mme Me	Centre de formation/mission locale
M.Tm	Compatriote
M.Ba	Compatriote
M.Dé	Maraude logement
Mme Ve	Assistante sociale Hôpital psychiatrique
Mme Aa	Assistante sociale Hôpital psychiatrique
Mme Mo	Assistante sociale école et hôpital
M.Ro	Assistante sociale secteur
Mme Ka	Assistante sociale France Terre d'Asile
Mme Wu	Assistante sociale hôpital
M.Bt	Assistante sociale de secteur Centre Médico-psychologique
Mme Si	Assistante sociale école et hôpital
Mme Be	Assistante sociale du commissariat
Mme Mb	Centre de formation
Mme Pr	DAHO
M. Mi	Assistante sociale de secteur
Mme Te et M. Mt	DAHO
M.Ga	Assistante sociale de secteur
Mme Gu	Assistante sociale de secteur
M et Mme Kh	Assistante sociale de secteur
M et Mme Mu	Assistante sociale de secteur
Mme Mm	Sœur d'une amie qui l'oriente vers la DDASS
Mme Ri	Collègue
Mme Br	Assistante sociale de secteur /intervention DDASS 94
M. Ar	Assistante sociale de secteur
M.Tc	Compatriote

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se déclare avoir été orienté vers l'hébergement sur les conseils d'une association.

⁵²² Cécile Brousse et Bernadette de la Rochère, à partir de l'enquête SD 2001, mettent en évidence que la moitié des personnes sont admises par l'intermédiaire d'un service social et que les autres y arrivent de leur propre initiative (Brousse, de la Rochère, 2002). Désormais leur demande doit transiter par le SIAO de leur département.

Si la plupart des personnes rencontrées disent avoir été et être toujours très pudiques dans l'évocation de leur situation et de leurs difficultés de logement, il s'avère qu'en cas de réels besoins ou d'urgence, elles savent vers qui se tourner et à qui confier leurs difficultés afin d'obtenir une solution. Ces interlocuteurs les conseillent et les mettent souvent en relation avec des personnes susceptibles de leur venir en aide.

« Vous étiez arrivé directement ici après avoir été logé par votre famille ? *Non ça a été aussi un circuit, j'ai,...* Après la famille, c'est un ami qui m'a orienté.[...] Voilà, toujours suite à une information que j'ai eue par un ami, il m'a dit bon, va à tel endroit, je suis parti et j'ai passé un mois, non, deux mois à X [un CHU] et de là on m'a orienté par ici. » (M. Tch, Camerounais, isolé, hébergé depuis 2005 à Paris, E32a – CHRS B)

« Je résidais chez un cousin à moi. Qui était à l'étroit déjà, mais qui a quand même bien voulu me prendre avec lui pendant deux semaines. Le temps d'explorer, de voir s'il y avait des possibilités d'hébergement quelque part, beaucoup plus spacieux. Après on m'a parlé d'associations, qui aident vraiment les gens qui sont dans l'urgence. C'est comme ça que j'ai appris, que j'ai entendu parler de l'association A. Et donc je me suis présenté à l'association A. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

Monsieur Bo par exemple, est aidé par la directrice de la structure qui lui distribue des repas chauds.

«Alors j'ai été voir Mme X [directrice d'un centre de distribution de repas chauds] et je lui dis j'ai beaucoup de difficultés... pour trouver un hébergement. C. c'est sa copine, elle a appelé Mme. C. [la directrice du CHRS A4] pour lui demander si il y a une chambre vide parce qu'il y a M.Bo qui est très sympathique et qui en a besoin. Il y avait une chambre vide. C'est comme ça j'ai trouvé la maison ici. » (M.Bo, Haïtien, isolé, hébergé depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E6a – CHRS A4)

Monsieur Mé, quant à lui, évoque sa situation au directeur de l'association dans laquelle il donne des cours de langues étrangères (il s'avère que ce dernier connaît la directrice d'un centre d'hébergement).

«Et qui est-ce qui vous avait orienté vers ce centre la première fois ? Là c'est une connaissance, puisque comme j'ai dit, je donne des cours, et donc je me suis fait plein, plein de connaissances dans le milieu quoi. [...] Ils ne savaient, pas, je ne voulais pas que les gens sachent comment on vivait quoi. Et quand j'ai vu que ça commençait à être un peu limite, bon j'ai exposé la situation et bon franchement, comment ça s'est passé je ne sais pas. Ils nous ont appelé un matin en nous disant c'est bon, allez y. On est venu, tout était déjà fait. Donc voilà. » (M. Mé, Ivoirien, marié un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E4a – CHRS B)

Enfin Madame Ri se tourne vers une de ses collègues, qui connaît une élue, pour l'aider à trouver une solution et sortir du système de prise en charge à l'hôtel.

«C'est une dame qui s'occupe, c'est-à-dire qu'elle est directrice d'une association qui travaille de la gestion des carrières de femmes qui ont des diplômes. Cette dame elle m'a suivie un moment pour m'aider dans la recherche de travail. Elle connaît pas la directrice mais elle connaît une dame, à la mairie de C. [une commune du Val-de-Marne], qui connaît la directrice. Lorsqu'elle a dit que j'étais vraiment dans une situation très difficile, que ma fille et moi on était dans une chambre, 18m² etc. elle a fait pression un petit peu sur l'élue qui est à la mairie de C.. Ils ont discuté avec la directrice et elle m'a trouvé une place. C'était comme

ça. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Les démarches mises en œuvre diffèrent sensiblement selon les hommes et femmes de notre échantillon. La sollicitation directe des structures d'hébergement est exclusivement le fait des hommes, tandis que les démarches auprès des travailleurs sociaux et par des intermédiaires sont autant effectuées par les hommes que les femmes. Les familles se tournent, quant à elles, exclusivement vers les travailleurs sociaux.

Selon les voies empruntées (par un tiers, directement ou par un intervenant social) l'attitude du requérant est plus ou moins active. Dans le premier schéma, après s'être tournées vers les travailleurs sociaux, les personnes nous disent s'en être remises à eux pour obtenir une solution. Dans les deux autres schémas, elles se présentent comme étant les principaux acteurs de leur démarche (qui apparaît comme étant de fait très volontariste). Les personnes font majoritairement valoir les démarches mises en œuvre pour obtenir une place dans l'hébergement et ces récits s'apparentent à celui d'un combat ou d'une compétition⁵²³. L'hébergement semble alors avoir été décroché après d'importants efforts. A l'inverse, certaines personnes nous décrivent l'obtention de cette place d'hébergement comme un évènement sur lequel elles n'avaient *a priori* aucune prise. La place d'hébergement semble être « tombée du ciel ». C'est notamment le cas de familles confrontées à la fermeture de leur hôtel (telle que la famille Mu), ou des personnes pour qui des associations ou un intermédiaire ont mis en œuvre des démarches afin de leur trouver une solution. Monsieur Sw se voit ainsi, le jour même de son arrivée en France, proposer un hébergement par un ami chef de service d'un CHU de l'association A. Monsieur Dé se voit, quant à lui, proposer un hébergement par une maraude. Il refuse la première proposition et accepte la seconde qui se situe dans un quartier de Paris qu'il apprécie et qui propose des chambres individuelles. Enfin, certaines des personnes rencontrées n'ont pas toujours réalisé ce qui se jouait et l'hébergement s'inscrit alors dans un processus qui semble les avoir dépassées. C'est notamment le cas pour Mesdames Ve et Aa qui nous disent ne pas avoir été en capacité à ce moment-là de faire des choix ou de saisir tous les enjeux relatifs à la prise en charge dans cet hébergement.

« A ce moment là j'allais assez mal. Donc c'est vrai que c'était pas,... Je pense que si j'avais été dans un meilleur état j'aurais réfléchi un peu plus avant de venir ici, oui, parce que quand je suis arrivée ici... en fait c'est bête mais comme je savais pas du tout comment ça allait se passer, je me suis dit, ça doit être un peu comme une clinique psychiatrique. J'ai vu qu'en fait c'était assez proche de la clinique psychiatrique sauf qu'on n'a pas les infirmiers, une équipe vraiment médicale qui soit là pour gérer les choses. [...] Moi je savais pas du tout et je trouve que je me suis lancée dans ce foyer un peu à l'aveuglette. J'ai pas vraiment pris le temps... J'étais pas en état à ce moment-là de vraiment faire des recherches et me renseigner plus en profondeur sur ce qu'était vraiment ce foyer » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D).

⁵²³ Tonalité que l'on retrouve, nous le verrons, également dans les récits des démarches initiées pour accéder au logement social.

Le recours à l'hébergement suppose que les personnes aient effectué des démarches en ce sens et qu'elles aient eu connaissance du fait que cette aide pouvait leur être dispensée. C'est au fil des démarches, des interlocuteurs mobilisés, qu'elles ont été conseillées et orientées vers l'hébergement institutionnel.

Rares sont les personnes à avoir connaissance du système de l'hébergement ou des démarches à initier pour pouvoir y accéder avant d'avoir été en difficulté de logement ou de l'avoir intégré. C'est parce qu'elles ont été informées (par un travailleur social, un compatriote, un ami) de l'existence de cette aide qu'elles en prennent connaissance et finissent par la mobiliser⁵²⁴. La diversité des parcours recueillis et des voies d'accès à l'hébergement montrent qu'il n'y a pas une façon « prévue » ou « prévisible » d'entrer dans ce système et que celui-ci est peu ou mal connu.

« Mais c'est vrai que c'est pas encore commun, on en entend pas parler. Il faut vraiment qu'on soit vraiment en galère pour en entendre parler.[...] Mais c'est dommage que ce soit pas plus connu. Alors qu'il y a des personnes qui en auraient besoin. Mais je sais pas s'ils peuvent se faire connaître plus. [...] Nous c'est A. [le collectif relogement des Hauts-de-Seine] qui nous l'a trouvée, sinon on aurait jamais su qu'elle existait. » (Mme Te, Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Leur méconnaissance de ce système peut expliquer le fait que l'hébergement institutionnel ne soit mobilisé qu'en dernier recours. La question de la connaissance des droits et des aides sociales auxquels les personnes peuvent accéder apparaît comme cruciale pour saisir les non-recours (Warin, 2010). Il ne suffit pas en effet qu'une aide et qu'un droit existent pour qu'ils soient revendiqués ou mobilisés (Warin, 2007). Si les potentiels bénéficiaires, n'en n'ont pas connaissance ou ne sont pas orientés en ce sens, ils ne la mobiliseront pas⁵²⁵.

La non connaissance est l'un des principaux motifs pouvant expliquer les non-recours mais n'est pas pour autant l'unique, la non demande et la non réception en sont deux autres⁵²⁶. Le non-recours, selon Philippe Warin, peut alors recouper le sentiment de résignation de la part du demandeur ou celui de n'avoir que peu de chances d'en bénéficier ou encore le fait qu'il dispose déjà d'alternative pour faire face à ses difficultés (Warin, 2010)⁵²⁷. Le non-recours immédiat, ou le recours tardif à l'hébergement,

⁵²⁴ En plus d'être inégalement dotées pour faire face à l'absence de logement, les personnes se révèlent inégalement dotées en connaissance de leurs droits et des dispositifs assistantiels auxquels elles peuvent prétendre. Toutes ne détiennent pas les mêmes informations, le même capital, ni les mêmes ressources pour faire valoir leur droit au logement et à l'hébergement.

⁵²⁵ Le non-recours tel que le définit Philippe Warin, « renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Warin, 2010 p.6). Il est donc de la responsabilité des pouvoirs publics et des acteurs impliqués dans l'assistance aux personnes sans logement de s'assurer qu'elles soient informées et orientées si elles le souhaitent vers les dispositifs existants. A ce propos, le comité de suivi DALO porte un intérêt ou souci particulier à l'application de l'article 5 de la loi DALO qui stipule « Art. L. 441-2-3-2. - Le représentant de l'Etat dans le département, en concertation avec les organismes, les associations et les autorités publiques concourant à la réalisation des objectifs de la politique d'aide au logement dans le département, assure l'accès des personnes visées aux premier et deuxième alinéas du II de l'article L. 441-2-3 aux informations relatives à la mise en oeuvre du droit au logement », condition à l'exercice de ce droit.

⁵²⁶ Sources : Observatoire des non-recours aux droits et services.

⁵²⁷ Les motifs potentiellement explicatifs du non-recours soulignent bien la possibilité d'un non-recours volontaire. Ce qui se révèle d'ailleurs être, pour P.Warin, une grille de lecture tout à fait intéressante pour questionner l'effectivité de l'offre des services et droit mais également leur pertinence, ainsi que le sens qu'ils revêtent pour les (non) usagers » (Warin, 2010).

s'explique, pour les personnes rencontrées, par leur méconnaissance du dispositif et du droit à y prétendre mais aussi par le fait qu'elles disposaient, dans un premier temps, d'autres solutions, même précaires, pour faire face à leur absence de logement. On constate en effet que lorsqu'elles n'en disposaient pas, elles se sont très rapidement tournées vers des services sociaux et ont dès lors été orientées et prises en charge par l'aide sociale à l'hébergement. Les autres, informées de son existence lorsqu'elles ne disposaient plus d'aucune solution pour gérer leur absence de logement, ont également été orientées en ce sens.

L'entrée dans l'hébergement survient ainsi, majoritairement moins d'un an après la perte ou le départ du logement occupé⁵²⁸. Un quart des personnes rencontrées a néanmoins été dépourvue de logement plus de deux ans avant d'intégrer un hébergement. Parmi celles qui ont patienté le moins longtemps, on retrouve surtout des familles, des personnes marquées par une rupture ou une migration qui ont, dans les mêmes proportions, mobilisé un tiers ou non. Celles-ci y entrent alors autant par l'urgence que par l'insertion. Ce sont les hommes de notre échantillon qui connaissent les plus longues périodes sans logement avant d'être pris en charge par une institution. Ils ont majoritairement connu une migration et ont légèrement plus mobilisé leurs proches pour y faire face. En revanche leur entrée dans l'hébergement se fait majoritairement par l'insertion.

Tableau 42: Durée entre le départ ou la perte du logement et la prise en charge institutionnelle déclinées selon la composition familiale

	moins d'un an après événement perturbateur	entre un et deux ans	plus de deux ans	Total
Typologie du ménage				
<i>Hommes</i> ⁵²⁹	7	0	4	11
<i>Femmes</i>	6	0	0	6
<i>Famille</i>	12	2	1	15
Total	25	2	5	32
Motif du départ du logement				
<i>Migration</i>	10	1	1	12
<i>Rupture</i>	11	1	2	14
<i>Autre</i>	4	0	2	6
Total	25	2	5	32
Recours à l'hébergement chez un tiers				
<i>Hébergement chez un tiers</i>	13	2	3	18
<i>Pas d'hébergement chez un tiers</i>	12	0	2	14
Total	25	2	5	32
Voie d'entrée dans l'hébergement				
<i>Entrée par CHU ou assimilé</i>	10	0	1	11
<i>Entrée par CHRS ou assimilé</i>	9	2	4	14
<i>Entrée par dispositif spécifique</i>	5	0	0	5
<i>Autre</i>	1	0	0	1
Total	25	2	5	32

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Les deux tiers de notre échantillon ont patienté moins d'un an avant de se voir pris en charge par une institution. Les familles sont majoritairement dans ce cas.

⁵²⁸ Il s'agit du temps passé sans logement personnel et non pas du temps d'attente avant d'entrer dans l'hébergement, qui supposerait que nous disposions de la date à laquelle les personnes ont effectué leur demande d'hébergement.

⁵²⁹ Le nombre d'hommes baisse au profit des familles dans la mesure où lorsqu'ils sollicitent l'hébergement, ils sont en couple ou en famille. Ce qui a pour résultat de faire baisser les temporalités entre le moment où survient l'évènement fondateur et le recours à l'hébergement.

1. b. Accepter l'hébergement institutionnel

Afin de comprendre le recours à l'hébergement, il convient de ne pas se contenter du fait que les personnes y aient été orientées et qu'elles l'aient sollicité. Celui-ci doit, au même titre que les refus de prise en charge dans l'ASH, s'entendre comme le fruit d'une décision, celle d'accepter les modalités de prise en charge que l'hébergement institutionnel propose et, par conséquent, comme le produit d'une décision d'un acteur social vis-à-vis de l'aide sociale proposée (Damon, 2009 ; Gardella, Lemener, 2010). Les personnes rencontrées, face à cette orientation, ont opéré des choix en confrontant les ressources dont elles disposaient, les opportunités et contraintes qui se présentaient à elles et les caractéristiques de l'offre d'hébergement qui leur étaient proposées.

La grille d'analyse de Philippe Warin des non-recours et non-demande de droits sociaux nous donne en creux des outils pour interroger l'acceptation d'entrer dans l'hébergement. Philippe Warin explique les non-demandes comme étant la résultante d'un arbitrage en défaveur de l'offre proposée mais aussi aux concessions qu'elles supposent et conséquences qu'elles entraînent (Warin, 2010). Si l'ayant droit ne fait pas la demande d'un droit social, c'est potentiellement qu'il estime que l'obtention de ce droit ou cette aide imposent un comportement qu'il juge irréalisable, inacceptable ; que le contenu de l'offre n'est pas satisfaisant ; qu'il ne voit pas l'utilité de le mobiliser ou enfin, que les conséquences de cette requête peuvent être risquées⁵³⁰. En creux on peut supposer que si les personnes acceptent l'Aide Sociale à l'Hébergement c'est qu'elles estiment que le comportement qu'implique cette requête n'est pas inacceptable, ni irréalisable⁵³¹, que le contenu de l'offre proposée est satisfaisant, que cette aide a été utile pour certains proches et enfin que les conséquences de cette prise en charge ne sont pas risquées.

On observe en effet que les conditions requises lors de l'admission, telles que la mise en récit de son parcours et l'élaboration d'un projet d'insertion, ne sont pas rédhibitoires pour les personnes que nous avons rencontrées et que l'offre d'hébergement, tant du point de vue de sa forme que du point de vue de l'accompagnement social qu'il propose et de sa localisation, agissent comme autant d'éléments en

⁵³⁰ Philippe Warin relève par exemple le risque de placement des enfants. « À côté de l'intérêt de l'offre, l'intérêt des individus entre aussi en ligne de compte dans l'explication de la non demande. C'est par exemple le cas lorsque les conséquences (réelles ou supposées) induites par l'offre paraissent risquées [...] Parmi les travaux précurseurs initiés par la CNAF, ceux de l'économiste Anne Reinstadler ont signalé un non-recours à l'Aide aux parents isolés (API) par crainte que leur demande, induisant une enquête de situation, aboutisse à des décisions de placement des enfants. » (Warin, 2010, p.8-10).

⁵³¹ La prise en charge dans l'hébergement ne semble, par exemple, pas mettre en cause leur autonomie, à l'inverse de ce que Florence Bouillon met en évidence pour les squatters qu'elle observe qui, eux, assimilent l'hébergement à la perte de leur autonomie (Bouillon, 2002, 2005). Bien qu'instable, précaire, le squat agit « à la manière d'un chez soi traditionnel ». Les individus peuvent recevoir des amis, héberger des parents, garder leur animal de compagnie etc. Ce qui n'est pas le cas dans l'hébergement.

faveur de l'acceptation de celui-ci. Le statut d'hébergé n'est, par ailleurs, pas assimilé à un marqueur social lourd à porter (Bouillon, 2002, 2005⁵³², Damon, 2009⁵³³).

L'offre d'hébergement qui est proposée remet d'ailleurs en cause les *a priori* que certaines des personnes pouvaient en avoir⁵³⁴. Certaines des personnes rencontrées s'attendaient à être hébergées dans des structures collectives, à taille inhumaine où elles côtoieraient, selon leurs dires, des « clochards » c'est-à-dire des personnes très désocialisées, qu'elles considèrent comme étant très différentes d'elles et desquelles elles s'attachent à se distinguer.

« A cette époque là je pensais même pas qu'il y avait, je ne pensais jamais dans ma vie me retrouver dans un foyer. Et puis je pensais qu'un foyer ça avait mauvaise réputation. Et je pensais que j'allais trouver que des anciens prisonniers, tout ce qui est anciens mauvais garçons on va dire. Et non, j'ai vu des gens de tous milieux socio-professionnels. Des gens noirs, des arabes des blonds, des blancs, des petits des grands des gros. Qui venaient aussi bien de Marseille que du nord. » (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

« Par rapport à l'association I. On s'attendait déjà à un foyer dans le pire des cas. Puisqu'on c'est-ce qu'on entend le plus souvent, on entend pas parler des appartements comme ça. » (Mme Te, Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

« En plus j'ai eu peur, j'appréhendais, je me suis dit quelle horreur où je vais me retrouver parce qu'on a une réputation de tout ce qui était, parce que je n'étais jamais tombée moi j'étais d'un milieu, je ne connaissais pas. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Si ces *a priori* n'ont pas empêché le recours à l'hébergement, ils auraient pu influencer le refus d'y entrer. Tel n'est pas le cas puisque la majorité des personnes rencontrées a accepté l'hébergement proposé. Ces dernières se disent le plus souvent agréablement surprises (notamment lorsqu'il s'agit de structures d'insertion⁵³⁵). La forme de l'hébergement proposé, joue alors pour beaucoup dans l'acceptation. Elle apparaît dans plusieurs propos comme étant préférable à l'habitat que les personnes expérimentent alors ou risquent de devoir mobiliser par la suite.

« C'est vrai que cette année là ça allait très mal et c'est vrai que le foyer là, c'est ma psychiatre et mon assistante sociale qui m'en ont parlé et je connaissais pas du tout, enfin j'avais jamais vécu en foyer, donc je savais pas trop comment ça allait se passer et mon idée

⁵³² Florence Bouillon note également que « c'est par le refus de l'assimilation à la figure disqualifiée du « clochard » et par le rejet de la relation assistancielle inégalitaire qu'il faut comprendre le non-recours à l'institution et la préférence pour le squat. » (Bouillon, 2005, p.277-278).

⁵³³ Il identifie alors trois facteurs explicatifs des refus : la particularité de certaines situations (le fait d'être en couple ou d'avoir des enfants, des animaux, le fait d'être en situation irrégulière) que les structures d'hébergement ne peuvent toujours prendre en charge ; le fait aussi de ne pas vouloir être assimilé à d'autres SDF et celui de ne pas vouloir être soumis aux contraintes de la prise en charge (vie en collectivité, levée matinale, non mixité etc). Il s'agit là « d'une appréciation particulière de la vie qu'on souhaite mener » (Damon, 2009 p.2).

⁵³⁴ N'ayant jamais connu d'hébergement, leurs *a priori* étaient alimentés par les médias ou par les personnes qu'elles avaient rencontrées, notamment à l'hôtel.

⁵³⁵ Des conditions plus difficiles nous ont été signalées quand il s'agissait de structures d'urgence sans pour autant que cela ait motivé des refus.

première, mon but c'était vraiment de partir de chez ma mère. » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D).

« Ça c'est passé comme ça et après moult informations, je me suis présenté à l'association A. Et j'ai fait une demande... Je voulais prouver que j'avais déjà mes papiers, qu'ils sont là au cas où. Et ensuite, ils m'ont rappelé pour me confirmer qu'il y avait une chambre ici. Comme j'ai pas d'autre lieu où habiter, ils ont une place de dispo donc je suis venu ici et donc je suis resté en chambre double pendant à peu près trois mois. Je ne trouvais pas mieux que ça donc j'ai accepté. » (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

C'est aussi parce que l'hébergement propose un habitat correspondant aux aspirations des requérants, notamment en termes d'autonomie et de localisation qu'ils acceptent cette place.

« Elle m'a dit que dans une association, il y a un logement disponible, si ça m'intéresse. Et moi j'ai dit, à ce temps je ne touchais pas encore les ASSEDICS et j'avais l'API de la CAF et j'ai dit : avec mes revenus c'est possible qu'on me donne un logement et tout ? j'aime pas trop le système foyer et où c'est quand vous êtes enfermée, je n'aime pas trop, j'aime être autonome.[...] Là elle me dit qu'apparemment c'est autonome, qu'il y a quand même un suivi mais que c'est pas comme un foyer, un centre d'hébergement que c'est un truc autonome et tout et d'aller quand même voir. [...] Le jour où je suis venue ici, elle m'a présenté ici, il n'y avait rien dedans, tout est vide, j'ai vu que c'est propre et surtout, ce qui m'a plu c'est que c'est juste à côté du métro. Le soir je rentre dans le métro et il y a plein de bus. Il y a plein de bus ! Et tout, j'ai dit wahou, moi de toutes façons ça ne me plaît plus de rester là-bas. » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16 – AssociationC)

« Si vous voulez, moi ça ne me dérange pas d'être en centre d'hébergement parce que c'est un studio, j'aurais été dans une chambre, là ça aurait été beaucoup plus dur. Parce qu'arrivée à un certain âge, on a son indépendance. [...] Mais c'est vrai que je suis bien tombée parce que ça me correspond. Cette commune, c'est pas désagréable. Il y a un centre ville donc je suis juste à côté des transports et bon là je me sens mieux ici. » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

La forme et la localisation jouent pour beaucoup dans l'acceptation de l'hébergement. En outre, le fait que certaines des personnes rencontrées aient été orientées par des proches et des compatriotes déjà passés par cette structure joue également en faveur de l'acceptation de cette prise en charge. S'il leur a été conseillé c'est souvent qu'il a été utile à leurs proches. Logiquement cet hébergement devrait également leur être utile. A cela s'ajoute, dans certains cas, la présence de compatriotes au sein de la structure.

« J'ai accepté d'aller dans ce centre parce qu'il y avait d'autres de mes compatriotes et du fait de ma situation sociale. Ce n'est pas ce que j'ai laissé chez moi mais c'est positif. Et ça a été une découverte. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

Enfin les implications de cette prise en charge, ne paraissent pas plus lourdes que l'aide qu'elle leur apporte⁵³⁶.

⁵³⁶ Il est possible enfin que malgré la présentation de la structure et du fonctionnement de celle-ci, notamment sur le volet prise en charge et accompagnement social, les personnes lorsqu'elles acceptent ne réalisent pas exactement en quoi va consister cet accompagnement social. Il n'en demeure pas moins qu'au moment de l'admission et de l'attribution de l'hébergement, les conséquences induites par la prise en charge ne s'avèrent pas démesurées par rapport aux apports de

Les personnes rencontrées recourent à l'ASH et acceptent l'hébergement qui leur est proposé parce qu'il propose une forme d'habitat plus adaptée et préférable pour les requérants au regard de ce qu'ils expérimentent jusque-là et de ce qui se présente à eux. L'hébergement offre aussi des conditions de prise en charge et des perspectives d'évolution et d'amélioration de leur situation qui leur paraissent *a priori* satisfaisantes.

1. c. L'hébergement un moyen d'arriver à ses fins

En plus de leur proposer une solution acceptable et une option préférable à ce que les personnes rencontrées expérimentent jusque-là, l'hébergement est présenté comme le moyen le plus sûr d'accéder à un logement et à une situation intégrée, ce à quoi ils nous disent aspirer.

Dans la durée, mais dans certains cas aussi dès la perte du logement, il semble préférable pour certaines des personnes interrogées de se tourner vers l'assistance institutionnelles plutôt que vers les solidarités primaires ou vers l'hôtel. Au-delà de ne pas dépendre de leurs proches, cet habitat agit comme la promesse de retrouver une intimité et un semblant de vie ordinaire, notamment en réunissant leur famille ou en fondant pour la première fois leur foyer. L'hébergement apparaît comme la mise à disposition d'un premier « chez soi » dans la perspective d'accéder à un « réel chez soi » qui sera indépendant et autonome dans le droit commun.

L'hébergement est donc présenté comme une option moins précaire que l'hôtel ou que les conditions proposées par leurs proches.

« Dès l'accouchement vous aviez un endroit où aller ? Non je n'avais pas d'endroit et après l'accouchement je suis restée au moins une semaine ou huit jours à l'hôpital parce qu'on a intégré le centre X le 10 mai et O. est née le 2 mai. Donc, on a fait une semaine à l'hôpital parce qu'on me demandait si j'avais un endroit où aller et j'ai dit non, j'ai pas. Ils ont appelé l'assistante sociale de l'hôpital, elle m'a dit ouais ça va être les hôtels et tout, j'ai dit non, je ne veux pas et c'est là, après ils m'ont donné le droit d'aller au centre d'hébergement X. »
(Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16 – Association C)

En tant que « marchepied » (Gardella, 2007), l'hébergement annonce par ailleurs la possibilité pour les personnes rencontrées de « sortir » des difficultés rencontrées. Le recours et l'acceptation de cet hébergement sont, dans certains cas, présentés par les personnes rencontrées comme leur offrant la possibilité d'accroître leurs chances d'accéder à un logement.

« Et que ce soit l'association FTDA ou la CAFDA on était vraiment hébergé gratuitement mais à un certain moment, nous, on a constaté qu'on nous donnait pas vraiment un accompagnement disons concret qui pouvait nous amener à un logement. C'est nous-mêmes

qui avons demandé à la CAFDA de nous orienter vers un autre dispositif pour qu'on se retrouve dans du concret. Nous on a pas beaucoup de moyens mais avec les moyens dont on dispose on veut avoir un logement. Même si dans une autre association nous payons nous même, nous voulons avoir notre logement. [...] Donc ils nous ont orienté, mis en contact avec l'association C. Donc on était heureux d'arriver dans une association qui avait au moins un dispositif ... d'accompagner les gens. On était heureux de se retrouver avec une association qui elle avait pour objectif d'accompagner les familles jusqu'à ce qu'elles puissent avoir un logement durable, mais en attendant au moins un logement temporaire en toute indépendance c'est-à-dire la famille en tant que locataire. » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

« Quand je suis arrivé, il y en a certains qui m'ont proposé de vivre avec eux. On m'a expliqué non, non, il vaut mieux non, non, il va te renvoyer, il faut pas aller. Reste ici, c'est bien. Et puis c'est mieux en France d'être dans ce circuit là, ça t'apprend beaucoup de choses, tu vas découvrir autre chose, tu vas apprendre à connaître l'être humain. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

« Si tu n'as pas une assistante sociale, tu ne trouves rien. Vous pensez ? C'est pas que je pense, c'est ainsi. Tu ne peux pas avoir une maison sans une assistante sociale. J'imagine que c'est comme ça partout. Tout les gens que j'ai croisés à qui j'ai dit, aucun a eu une maison sociale sans passer par une assistante sociale. Je connais beaucoup de personnes qui étaient hébergées dans la famille. Mais finalement quand ils cherchaient une maison, ils vont voir une association. Ils passent par une structure d'hébergement ? Ils passent par une association, une assistante sociale. Sinon, tu trouves du boulot, et l'entreprise te donne un logement. » (M. Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a, CHRS I)

« Au début j'y allais [aux divers ateliers] mais après, comme je leur ai dit quand je suis entré là, comme moi,... Je leur ai dit, moi je ne suis pas venu ici pour ces choses là, je suis venu ici pour qu'on me facilite à trouver, un logement voilà.» (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E9a – CHRS A3)

Pour les personnes ayant connu un parcours migratoire, l'hébergement apparaît également comme un dispositif d'accompagnement, propice à leur intégration. Il agit comme une passerelle, comme un temps de nécessaire acclimatation, de prise de connaissance du système afin d'accéder à un logement.

« J'ai un bon souvenir. Ça m'a permis, je dirais, de me stabiliser parce que je pouvais faire peut-être une demande pour habiter avec un compatriote par exemple, sans pour autant que cette demande n'aboutisse ou peut-être, que la procédure pour faire cette demande je ne l'avais pas bien en tête ou pour faire ce qu'il faut. Il y a tout ça. Je peux me dire que je peux, peut-être, parler facilement en français, en m'exprimant en français. Mais il y a des choses que je ne connais pas. C'est quand même nouveau pour moi, des façons de faire, de fonctionner. Tout est là, il suffit de savoir lire et écrire, quelque fois on a besoin d'être informé. Au moins savoir que telle structure existe, mais qu'elle est là pour pouvoir mener telle personne jusqu'à tel lieu. Une passerelle quoi. C'est une passerelle. » (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

L'analyse du recours à l'hébergement nous montre les rôles qu'il endosse pour les personnes rencontrées. Sa première mission est de mettre à l'abri les requérants ; sa seconde est de favoriser leur insertion et leur accès au logement de droit commun. Cette assimilation à un moyen d'accéder à un

logement de droit commun mérite néanmoins d'être nuancée. Les récits que nous en font les personnes rencontrées sont émis lorsqu'elles sont en fin de parcours d'hébergement ou lorsqu'elles ont finalement eu accès à un logement de droit commun. La dimension stratégique doit être questionnée comme étant un révélateur potentiel du fait que les personnes rencontrées ont intégré l'accès au logement comme étant l'une des missions de l'ASH.

2. L'entrée dans l'hébergement

L'entrée dans l'hébergement suppose également que les personnes rencontrées acceptent et se plient aux conditions d'admission et de prise en charge (d'autant plus lorsqu'elles prétendent à une place dans le secteur de l'insertion).

2. a. Les voies d'entrée dans l'hébergement

L'orientation dans l'hébergement s'effectue selon l'offre disponible mais également à partir des caractéristiques des personnes sans logement et des structures dans lesquelles l'offre se libère. Les personnes que nous avons rencontrées sont entrées dans l'ASH par diverses voies. Certaines sont entrées par l'urgence (11 sur 32 personnes et familles), d'autres par l'insertion (15 des 32 personnes et familles) ou par des dispositifs spécifiques relatifs aux demandeurs d'asile ou aux mères avec enfants.

On observe [voir le tableau page suivante] que les familles sont autant entrées par l'insertion que par l'urgence, que les hommes seuls sont légèrement plus entrés par l'urgence que par l'insertion et à l'inverse que les femmes seules entrent plus souvent par l'insertion que par l'urgence.

Les distinctions entre personnes accueillies en CHU ou CHRS sont très ténues. Le rapport à l'emploi et la situation administrative sont les deux variables qui pèsent (d'après notre échantillon) le plus dans le sens d'une orientation vers l'urgence ou l'insertion. On note que les CHRS ou assimilés accueillent principalement des personnes françaises ou en situation régulière, qui sont en proportions similaires en emploi ou sans emploi. Les personnes accueillies dans l'urgence sont, quant à elles, plus souvent en situation irrégulière et sans emploi déclaré.

Les voies d'accès à l'hébergement semblent être un autre facteur explicatif de ces orientations. L'entrée dans l'insertion s'effectue majoritairement par la mise en relation et par des sollicitations et candidatures personnelles. Il est moins fréquent que l'entrée dans l'urgence se fasse par ces biais là ; c'est plus souvent par des canaux institutionnels, par des orientations de services sociaux que les personnes y sont orientées [voir les tableaux en annexes p.LXVI].

Ces distinctions confirmeraient que ce sont les chances de pouvoir s'insérer par l'emploi et par le logement qui guident l'orientation des personnes rencontrées vers le champ de l'insertion ou de l'urgence⁵³⁷ mais également les biais par lesquels les personnes ont mobilisé l'hébergement.

Tableau 43: Situation des personnes rencontrées lors de leur entrée dans l'ASH

	Type de structure	Situation à l'entrée dans la première structure d'assistance		
		Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale
M.Se	CHU	Situation irrégulière	Sans emploi	Marié, deux enfants (restés au pays)
M. Ad	CHRS	/	En recherche d'emploi	En instance de divorce, un enfant
M.Sw	CHU	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire
M.Mé	CHRS	Régularisé	Cumul petits boulots et bénévolat	Marié
M.Te	CADA	Situation irrégulière	Bénévole	Célibataire
M.Bo	CHRS	Situation régulière	En recherche d'emploi	Célibataire (une fille adulte logée en IdF)
Mme Me	CHRS	Situation régulière	En formation	Séparée sans enfant
M.Tm	CHRS	Situation irrégulière	Emplois non déclarés	Marié religieusement
M.Ba	CHRS	Situation régulière	Sans emploi	En instance de divorce, Six enfants chez leurs mères
M.Dé	CHRS	/	Sans emploi	Célibataire
Mme Ve	CHRS	/	Cumul petits boulots	Célibataire
Mme Aa	CHRS	/	Étudiant et cumul petits boulots	Célibataire
Mme Mo	Logement insertion	/	En recherche d'emploi	Séparée, trois enfants
M.Ro	CHU	Situation régulière	En recherche d'emploi/ de formation	Père célibataire, un enfant
Mme Ka	Hôtel CAFDA	Situation régulière	En recherche d'emploi	Mère célibataire, trois enfants
Mme Wu	Centre maternel	Situation régulière	Congé maternité	Mère célibataire, un enfant
M.Bt	Logement insertion	/	AAH	Séparé, trois enfants
Mme Si	CHRS	Situation régulière	Congé maternité/ Cumul petits boulots	Marié, trois enfants
Mme Be	CHU	/	En formation	Séparée, un enfant
Mme Mb	CHU	Situation régulière	En emploi et en formation	Célibataire
Mme Pr	CHRS	/	En recherche d'emploi + micro entreprise	Célibataire
M. Mi	Hôtel CAFDA	Situation régulière	En emploi	Marié, deux enfants
Mme Te et M. Mt	CHRS	/	Sans emploi/ en emploi	En couple, trois enfants
M.Ga	CHRS	Situation régulière	En recherche d'emploi	En couple, un enfant
Mme Gu	Logement urgence	En situation régulière	En formation	Séparée, un enfant
M et Mme Kh	Hôtel CAFDA	En situation régulière	En emploi/en emploi	Marié, trois enfants
M et Mme Mu	RHVS	Situation irrégulière/ situation régulière	Sans emploi/ congé maternité	Marié, trois enfants
Mme Mm	Logement urgence	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire
Mme Ri	CHU	Situation régulière	En emploi	Séparée, trois enfants (dont un resté au pays)
Mme Br	CHU	Situation régulière	Sans emploi	Divorcée, deux enfants
M. Ar	CHU	/	En emploi journalier	Célibataire
M.Tc	CHU	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se est entré seul dans l'ASH par un CHU. Il était alors en situation irrégulière.

Concernant les différences de forme de prise en charge, l'emploi et la situation administrative ne semblent plus être significatifs. En revanche, la composition familiale apparaît, dans notre échantillon, comme étant le facteur le plus déterminant. Ce sont, en effet, les familles qui bénéficient le plus des formes individualisées d'hébergement. C'est, enfin, le type de structure d'hébergement qui joue

⁵³⁷ Pour plus de détails sur ce point, voir les travaux de Soulié (2000), Michalot (2010) et Gardella, Le Mener (2010).

également dans les formes de prise en charge proposée. Les centres d'urgence proposent majoritairement des chambres partagées en structure collective alors que les structures d'insertion proposent majoritairement, dans le cas des personnes rencontrées, un hébergement individuel ou semi individuel dans un logement⁵³⁸.

Tableau 44: Condition de prise en charge physique selon la composition familiale et le rapport à l'emploi lors de l'entrée dans l'ASH par les personnes interviewées

	Chambre individuelle dans structure collective	Chambre partagée en structure collective	Logement partagé	Logement individuel	Total
Composition familiale du ménage					
<i>Famille</i>	7	1	2	5	15
<i>Homme</i>	4	4	2	1	11
<i>Femme</i>	1	3	0	2	6
Total	12	8	4	8	32
Rapport à l'emploi					
<i>En emploi</i>	0	1	0	0	1
<i>Sans emploi</i>	12	7	4	8	31
Total	12	8	4	8	32
Situation familiale					
<i>En situation régulière</i>	6	5	3	6	21
<i>En situation irrégulière</i>	6	3	1	2	12
Total	0	8	4	8	32
Type d'hébergement					
<i>CHU</i>	4	6	1	1	12
<i>CHRS</i>	3	2	3	6	15
<i>Dispositif spécifique demandeurs d'asile</i>	3	0	0	1	4
<i>Autre (RHVS Centre maternel)</i>	2	0	0	0	2
Total	12	8	4	8	32

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Les 15 familles de notre échantillon ont majoritairement été hébergées en chambre individuelle dans une structure collective ou dans un logement individuel.

Rappelons enfin que la durée entre le départ du logement et la prise en charge dans l'ASH ne semble pas déterminante pour expliquer que les personnes soient admises par l'urgence ou par l'insertion.

2. b. Relever le défi de l'admission dans l'insertion

Les récits que font les personnes rencontrées, de la procédure d'admission dans l'insertion confirment son caractère fortement encadré et sélectif.

Les personnes rencontrées n'ont jamais remis en cause cette procédure et intègrent la plupart du temps la nécessité d'exposer leur situation et leur parcours. Cette expérience est, néanmoins, dans certains cas présentée comme étant très stressante. Elle s'apparente alors à un véritable examen ou entretien d'embauche durant lequel les requérants sont convoqués pour faire leurs preuves, démontrer l'urgence de leur situation et leurs besoins.

⁵³⁸ Cécile Brousse et Bernadette de la Rochère (toujours à partir des résultats de l'enquête SD 2001) mettent en évidence que l'hébergement en studio ou en appartement concerne 37% des personnes sans domicile usagers des services d'aide (Brousse, de la Rochère, 2002). En 2012, ce taux est estimé à 33%. Parmi les sans domicile, ce sont les femmes, les couples avec ou sans enfant qui en bénéficient le plus souvent (Yaouanq, Lebrère, Marpsat, Régnier, Legleye, Quaglia, 2013).

« Donc, du coup, les mois passaient, voilà et un jour on reçoit un appel d'un CHRS qui s'appelle, qui s'appelait P... et qui ont dit que c'était ok pour me rencontrer. Il y avait 24 ou 26 rapports qui avaient été envoyés. [...] Et donc on me dit voilà, ils ont des logements sur A. [une commune des Hauts-de-Seine] mais il faut passer l'entretien de sélection, il va y avoir le directeur, un éducateur, une psychologue enfin, tout un groupe. Il faut les rencontrer, c'est pas acquis, c'est pas parce qu'ils ont dit: « on a un truc » que j'allais emménager. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Au-delà de la gêne que peut représenter cette présentation de soi devant plusieurs personnes, le stress provient surtout du fait que la prise en charge est conditionnée à cet exposé et à l'évaluation qu'en feront les intervenants sociaux. L'inquiétude de ne pas être acceptée et de ne pas être prise en charge ne s'atténue dans certains cas que lorsque la personne entre dans l'hébergement.

« Donc j'ai été au rendez-vous j'étais très très très stressée, ce qui m'a impressionné c'est qu'ils étaient tous les trois j'étais toute seule, on était dans une grande salle de réunion et je me demandais mais qu'est-ce qu'on va me demander, qu'est-ce qu'on va me dire qu'il faut que je fasse ! Je ne savais même pas ce qu'il fallait faire. [...] Donc je commence à raconter mon histoire et je me mets à pleurer comme une fontaine, parce qu'avant je ne pouvais pas en parler sans pleurer. [...] Et donc je n'arrêtais pas de pleurer et je me disais olala ils vont jamais vouloir de moi, ils vont se dire que je suis une folle dingue hystérique qui se met à pleurer devant tout le monde, c'est honteux je me suis dit ça y'est c'est foutu. Là j'ai vraiment tout râté. [...] Quelques jours après, ils m'ont dit que c'était d'accord. Donc là je vous avoue c'était l'une des plus belles nouvelles de ma vie. Je n'espérais plus rien parce que huit mois et demi dans des hôtels, bon vous vous dites que vous allez y passer votre vie. Là je croyais que j'étais tombée dans un gros trou, finalement il y a une petite échelle. [...] Le centre était en travaux et ma date d'entrée a été reculée de deux mois. Et donc là j'appréhendais encore, j'ai rappelé, est-ce que vous êtes sûrs, je vais l'avoir ? Ils n'ont pas changé d'avis ? Moi, deux mois c'était énorme, en plus je l'avais vu donc je savais que c'était quelque chose de bien, je me suis dit, tant que tu n'y es pas ça va peut être plus être bon. Je comprenais pas d'ailleurs. Après ils se sont excusés, ils m'ont dit qu'ils étaient désolés, qu'ils avaient rajouté de la pression que c'était pas ce qu'ils voulaient que c'était vraiment en travaux... » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

La famille Mt et Té après avoir essayé plusieurs refus de prise en charge, n'y « croit plus » lorsqu'on lui propose une place dans le CHRS I. Ce n'est qu'à la signature du contrat qu'elle s'autorise à croire à cette solution.

« Et donc aucun propriétaire [dans le dispositif Solibail] n'acceptait notre dossier à chaque fois. Et là vraiment, vraiment, la dernière chance c'était l'association J. [...] En l'espace de 15 jours à peu près ils nous ont reçu. On a eu un premier rendez-vous pour les papiers qu'ils manquaient, quelques questions, et si je me souviens bien on a eu rendez-vous un mardi, le 7 juin par exemple et bah, tout de suite après c'était bon. Ils nous ont appelés pour des papiers et on avait les clés. Ça changeait parce que toutes les autres fois où on galérait, galérait... Avec Solibail, on nous a dit c'est bon on vous a trouvé un propriétaire, 3-4 jours après vous venez avec les papiers et c'est bon. On va vous faire visiter l'appartement. De là on était super content ! On commençait à prévenir la famille ! Et non ! Et là ça a été une grosse déception. Et du coup là on osait même plus. Alors quand on nous a dit... moi je me souviens très bien, jusqu'au lundi matin je disais à mon conjoint, non c'est pas vrai et il me disait si, on a rendez-vous cet après midi pour signer les papiers. Et je voulais plus croire. Et j'ai dû

arriver à l'association I avec une tête d'enterrement parce que je me suis dit même c'était la remplaçante de Mme B.. Quand elle m'a montré les papiers, je regardais le stylo et je me disais non, c'est pas vrai, non, c'est pas vrai. C'est pas vrai ! On était quand même beaucoup désespéré !⁵³⁹» (Mme Te et M. Mt, Français, famille de trois enfants, hébergés depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Au-delà du stress que représente pour certaines cette procédure, elle apparaît également comme très opaque. La plupart des personnes rencontrées a conscience de ne pas être la seule à avoir besoin de cette place et ne s'explique pas toujours pourquoi elle plutôt qu'une autre l'a obtenue. Ce sont alors les registres de la chance ou du mérite⁵⁴⁰ qui sont mobilisés pour justifier cette attribution. Dans certains cas, néanmoins, les personnes se l'expliquent par leur caractère prioritaire.

« Nous on tape à toutes les portes et on va voir qu'est-ce que ça donne. On a fait la lettre et comme coup de chance, j'ai été choisie, je sais pas comment, et... Et voilà c'était vraiment une très très, une grande grande porte qui s'était ouverte. » (Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E18a – CHRS A2)

« On était dans un organisme, France Terre d'Asile, de là on nous a choisi, on nous a recommandé, enfin, je sais pas trop comment ça s'est passé en fait, mais donc on a été à l'association C, ça s'est très bien passé [...] En fait il y avait cinq cents familles. Six cents familles à France Terre d'Asile et en fait, et on a été choisi en fait. On nous a recommandé parce qu'il y avait un appartement qui se libérait. » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« Et donc c'est comme ça que j'ai téléphoné à l'association A. Je me suis présenté, tac tac tac. Et puis arrivé là, ils m'ont dit de venir pour un entretien. J'ai eu deux entretiens. Le premier entretien ils m'ont demandé ce que je faisais. Je leur ai dit je fais ça ça ça... j'ai ramené tous mes contrats de travail, je pensais qu'il y en avait besoin, j'ai expliqué ce que je faisais auparavant et ce que je souhaitais faire. Je leur ai dit que le 24 j'avais rendez-vous pour passer un concours. Peut-être que ça a joué et qu'ils se sont dit on va donner une chance à ce garçon là. » (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

« Et donc comme à l'époque j'étais en formation, donc j'avais déjà signalé au centre de formation que je n'avais pas d'hébergement, enfin de logement, donc ils m'ont dit qu'ils allaient voir comment ils allaient faire. [...] Et comme ma formation était organisée par le Conseil général, je sais pas si c'est pour ça que j'ai eu ça. M.X, c'est lui qui s'est chargé de ça. Donc je sais pas si c'est parce que j'étais... trop ponctuelle, je ne sais pas je me donnais tellement dans ma formation, qu'ils ont dit celle là il faut pas qu'on la lâche. » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a – CHRS A3)

« Avec l'assistante sociale on a fait des demandes, mais on a été mis sur une liste d'attente, un jour A2 nous a appelé, on a eu un entretien et on a été jugé prioritaires sur d'autres ménages. Etant donné nos besoins on a été intégré dans le centre collectif. » (M. Mu, Camerounais, en couple, trois enfants, hébergés depuis 2004 à Paris, E52b – CHRS A2)

⁵³⁹ Les récits de Madame Be et de Madame Te illustrent bien la perte de confiance à laquelle cette vulnérabilité et précarité résidentielle les conduit.

⁵⁴⁰ Nous développerons plus longuement la question du mérite dans le chapitre suivant.

2. c. L'expérience de l'entrée dans l'ASH

Lorsque les personnes reviennent sur ce qu'elles ont ressenti au moment de l'entrée dans l'hébergement⁵⁴¹, on note deux registres distincts. Certaines se disent agréablement surprises, soulagées et très heureuses de se retrouver dans cette structure. D'autres, à l'inverse, réalisent la situation dans laquelle elles se trouvent (à cohabiter avec d'autres individus ou familles en difficulté) et l'hébergement ravive leur souffrance de se trouver dans une telle situation.

« Qu'est-ce que j'avais pleuré... parce que je n'imaginai pas du tout que ça se passerait comme ça. Ce soir là, j'avais ma fille toute petite dans les bras, j'ai pas touché au plateau repas, j'ai fait que verser des larmes. Après je me suis fait une raison avec l'assistante sociale qui essayait de discuter avec moi. » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16a – Association C)

A l'opposé, certaines personnes nous ont fait part de leur satisfaction.

« Ils m'ont fait visiter ici, j'étais ravie, je vous montrerai un peu, c'est un des plus grands appartements que j'ai jamais eu. Même dans le privé, avec des fiches de paie et tout j'ai jamais eu un truc aussi grand. [...] J'étais devenue très pessimiste avec tout ce qui s'était passé. Je me disais, il n'y a que des trucs horribles, je ne vais jamais m'en sortir et du coup j'étais agréablement surprise, j'étais vraiment très très contente. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

La satisfaction de cet hébergement répond surtout aux conditions précaires d'habitat dans lesquelles les individus étaient jusqu'alors contraints et se lit au regard de l'instabilité et de l'urgence de leur situation. L'hébergement, qu'il soit en collectif, individuel ou individuel partagé, apparaît comme un habitat plus satisfaisant, leur permettant d'être indépendant, de vivre dans des conditions plus confortables, de disposer d'un « chez soi » ou d'un espace dans lequel ils sont sûrs de pouvoir demeurer

« La directrice de la DDASS en personne qui m'appelle et qui me dit : « Ecoutez, ne paniquez pas je vous ai libéré un endroit, allez y, à telle adresse ». Alors pour moi c'était voilà, vraiment le truc, j'ai vu ça comme le paradis sur terre. Le paradis sur terre, je rêvais pendant tout le trajet de cet endroit, je le voyais comme un endroit magnifique d'ailleurs je l'ai vu pendant longtemps comme un endroit magnifique. Je suis arrivé, c'était une petite chambre par contre, ils ont pas pu faire autrement, ils l'ont débarrassé donc c'était dans le centre d'hébergement d'urgence parce que je pense qu'ils sont actionnaires à 70%, un truc comme ça. Elle a pu libérer une chambre donc dans une collectivité, limite je m'en foutais parce qu'on avait un toit, donc dans l'urgence cet endroit je l'ai vu comme un paradis sur terre, j'ai aimé cet endroit là, j'ai trouvé ça magnifique alors que c'était horrible pour tout le monde, moi j'ai trouvé ça magnifique et c'était magnifique. J'ai adoré le principe, je ne savais même pas que ça existait donc je découvre quelque chose de magnifique enfin en apparence, je suis heureuse. [...] C'est la chambre d'une personne, on vivait à trois dedans, évidemment eux très gênés parce que normalement, c'est la chambre d'une personne et là trois c'est pas possible. Alors moi j'ai fait mon petit truc pour moi, c'était immense. Voilà, les enfants avaient leur

⁵⁴¹ Toutes les personnes que nous avons rencontrées avaient été admises dans l'hébergement plusieurs mois, voire plusieurs années auparavant, ce n'est donc qu'à des récits reconstruits – au prisme de leur expérience dans cet hébergement – qu'elles relatent leur expérience de l'entrée dans l'hébergement.

place, tout le monde était posé. » » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre association)

« On a emménagé le premier avril et une semaine plus tard, c'était l'anniversaire de K. et c'est la première fois qu'on était chez nous. Je dirai entre guillemet qu'on était chez nous. Et on était pas sous quelqu'un, on était pas hébergé chez quelqu'un. C'était important pour moi. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

« On est heureux d'avoir 4 murs, 3pièces... même une seule, je pense qu'on aurait été heureux ! on en pouvait plus ! quitte à être dans une salle à manger chez quelqu'un autant qu'on soit dans une pièce chez nous, qu'on soit indépendants » (Mme Te et M. Mt, Français, famille de trois enfants, hébergés depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Les personnes interrogées nous faisaient ainsi part de leur soulagement de disposer enfin d'un lieu stable où pouvoir se poser et « *mettre leur tête* »⁵⁴². Cette satisfaction illustre en miroir l'incertitude, l'inquiétude et l'urgence dans lesquelles se trouvaient les individus rencontrés avant de solliciter l'hébergement. L'abri qu'il leur propose, tant dans sa forme que dans sa localisation et dans les perspectives qu'il ouvre, leur semble satisfaisant.

⁵⁴² Selon les dires de plusieurs de nos interlocuteurs.

CONCLUSION

C'est lorsqu'elles se trouvent démunies, en d'autres termes lorsqu'elles ont épuisé tous les ressources dont elles disposaient et ne savent plus vers qui se tourner pour faire face à l'absence de logement ou à leur condition d'habitat précaire, que les personnes que nous avons rencontrées ont été orientées vers l'ASH et qu'elles l'ont effectivement mobilisée.

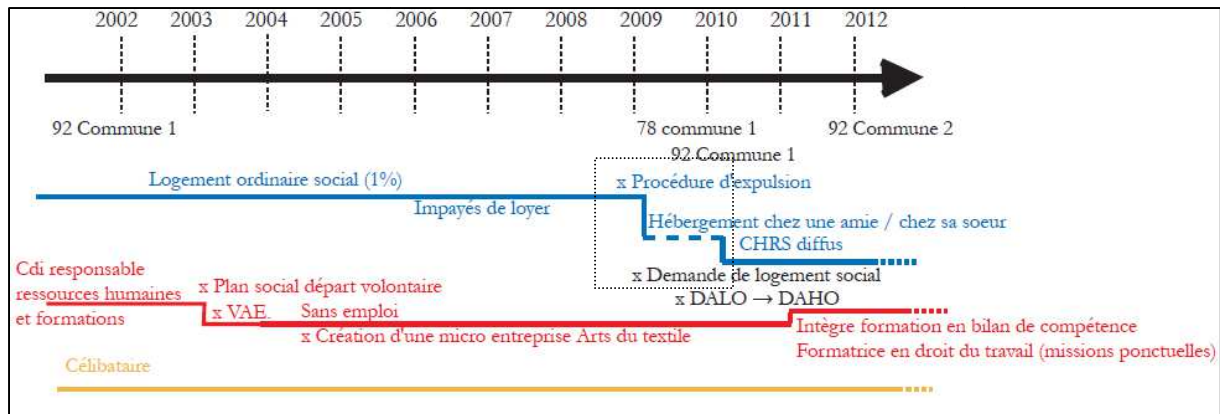
Ce recours à l'aide institutionnelle marque donc d'abord l'insuffisance des ressources et supports pour amortir l'absence de logement et accéder à un logement de droit commun. Il consacre ensuite, la mise à mal des différentes strates de protection sociale et des différentes solidarités qu'un individu peut solliciter lorsqu'il est confronté à de telles difficultés.

Le recours à l'hébergement s'inscrit dès lors dans un parcours résidentiel que l'on peut qualifier de descendant⁵⁴³ (Levy, 1998) voire de dé-résidentiel (Lanzaro, 2010) [le schéma qui suit et qui illustre la trajectoire de Madame Pr est éloquent sur ce point]. Celui-ci est en effet caractérisé par la précarité grandissante des habitats mobilisés pour faire face à l'absence de logement (précarité tant physique, juridique que temporelle⁵⁴⁴ – Clanché, 2000). L'hébergement institutionnel est sollicité et intégré, dans la plupart des cas recensés, à la suite d'un hébergement chez un tiers et dans une moindre mesure depuis une structure hôtelière ou un habitat précaire. Il arrive néanmoins que certaines des personnes l'intègrent directement depuis le logement qu'elles occupaient jusqu'alors [voir le tableau en annexes p. LXIII].

⁵⁴³ Rappelons que la trajectoire résidentielle est déterminée par les différentes positions occupées par la personne ou la famille, resituées dans l'espace résidentiel. Le sens des trajectoires tient donc autant compte des caractéristiques du précédent logement que celles du logement actuellement occupé (en fonction du nombre de pièces, du confort du logement, du statut d'occupation, du type d'immeuble) (Levy, 1998). Dans cette configuration, la trajectoire est ascendante si l'on constate une amélioration des conditions de logement, tant du point de vue du statut d'occupation que du confort et de sa taille ; elle est régressive si les conditions de logement se détériorent. Enfin, la trajectoire est neutre lorsque les individus conservent la même position dans l'espace résidentiel.

⁵⁴⁴ Le logement de droit commun est, nous l'avons déjà mentionné, dans la typologie de François Clanché la forme la plus stable de l'habitat. L'hébergement chez un tiers marque un premier pas vers la précarité. L'hébergé est logé chez un tiers, il ne vit ni indépendamment, ni de façon pérenne dans ce logement. A cette précarité juridique et temporelle peut s'ajouter une précarité physique lorsque le logement devient sur-occupé du fait de l'hébergement d'un tiers. Le recours à l'hôtel marque un pas supplémentaire dans la montée de la précarité. L'hôtel n'est pas un local ordinaire destiné à l'habitat au quotidien, il s'agit d'un habitat certes mais touristique, destiné à une occupation provisoire et peu adapté à une vie quotidienne ou de famille. L'occupation est elle aussi très précaire, elle est, par définition, provisoire et les hôteliers peuvent arbitrairement décider de mettre un terme à l'accueil de ces individus ou familles. Le degré maximal de précarité physique, temporel, juridique est atteint lorsque la question vitale de trouver un abri est posée et que les personnes se tournent vers des locaux impropres à l'habitation (parking, voiture, garage, salle d'attente ou couloir d'hôpital, etc.).

Schéma 1: Trajectoire de Madame Pr – CHRS 92545.

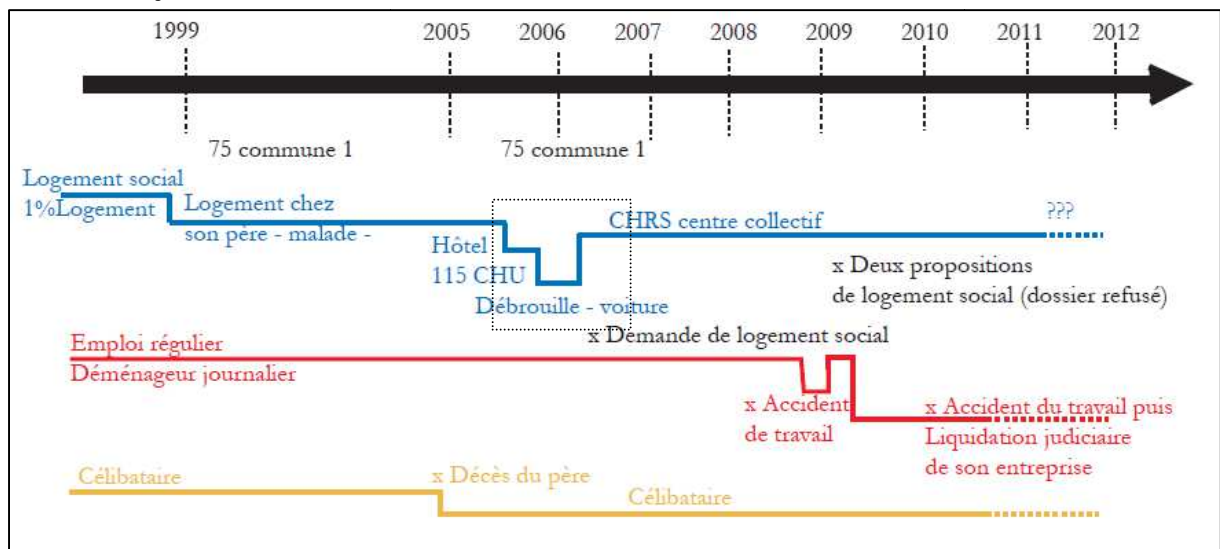


Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Madame Pr accède à un CHRS après avoir mobilisé une amie puis sa sœur.

Le recours à l'hébergement ne doit pas pour autant être interprété comme l'étape la plus basse de ce parcours. Pour certains individus, l'hébergement sera effectivement l'étape la plus précaire alors que pour d'autres (ayant notamment connu un épisode de vie à la rue ou dans un local impropre à l'habitat), il marquera une relative ascension [c'est le cas pour Monsieur Ar]. Enfin, il convient de préciser que l'hébergement ne préserve pas de tomber encore plus bas (bien que ce ne soit pas le cas pour les personnes que nous avons rencontrées).

Schéma 2: Trajectoire de Monsieur Ar – CHRS 75



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Monsieur Ar accède à un CHRS alors qu'il oscille entre hôtel, CHU et habitats précaires.

⁵⁴⁵ Pour rappel, à partir des récits recueillis nous nous sommes attachée à représenter les trajectoires des individus rencontrés et les étapes qui ont jalonné leurs parcours résidentiel (en bleu), professionnel (en rouge), administratif (en vert) pour les personnes ayant connu un parcours migratoire et leur situation familiale (en orange). L'ensemble des trajectoires sont répertoriées en annexes à partir de la p. LXXXI.

Malgré la contrainte et l'urgence dans laquelle les personnes se trouvent, si l'hébergement est souvent la dernière marche de leur parcours dé-résidentiel il ne s'agit pas pour autant d'une option qui s'impose à elles. Pour l'intégrer, elles ont souvent fait de nombreuses démarches et ont été amenées à accepter les conditions de prise en charge. L'hébergement est ainsi le premier recours qui est proposé aux personnes enquêtées qu'elles estiment satisfaisants. Selon les personnes enquêtées et au vu de l'habitat qu'elles occupaient jusqu'alors, l'hébergement se révèle être une alternative plus stable dans la durée, qui leur permet notamment de réunir leur famille. En outre, les conditions proposées ne semblent pas insurmontables. Enfin, cette prise en charge leur annonce des perspectives d'évolution auxquelles elles aspirent.

Le recours à l'hébergement se fait par dépit de toute autre solution satisfaisante, mais également par choix. Il implique enfin que les personnes aient accepté les conditions de prises en charge qui associent étroitement mobilités résidentielles et mobilités sociales.

CHAPITRE 7 :

ÉVOLUER DANS L'HEBERGEMENT

LES CONDITIONS D'UNE MOBILITE (INFRA-)RESIDENTIELLE

CHAPITRE 7 : EVOLUER DANS L'HEBERGEMENT – LES CONDITIONS D'UNE MOBILITE (INFRA-)RESIDENTIELLE

Les personnes rencontrées entrent dans l'hébergement lorsqu'elles ne disposent plus d'options possibles ou satisfaisantes pour se loger ou s'abriter. L'hébergement représente l'opportunité pour elles de se mettre à l'abri et leur promet une amélioration de leur position, notamment dans la sphère résidentielle. En contrepartie de cet hébergement, les personnes rencontrées ont accepté de s'engager dans une procédure d'insertion.

L'accompagnement dispensé durant la prise en charge se décline sur plusieurs axes et prend diverses formes, avec une visée commune : celle d'impulser une mobilité sociale et corrélativement une mobilité résidentielle. Durant son hébergement, la personne accueillie est appelée à se stabiliser et à améliorer sa situation économique et sociale afin de lever ce qui jusqu'alors faisait obstacle à son insertion, son autonomie et, à terme, son accès à un logement. Elle est ainsi supposée atteindre une position considérée comme étant celle de l'insertion sociale. La personne hébergée est également appelée à entreprendre les démarches requises pour pouvoir prétendre à un logement social et incitée à s'ajuster à la contrainte du système de relogement et de l'offre de logement accessible et disponible.

Le premier enjeu de ce chapitre est de saisir jusqu'où les personnes hébergées, en tant qu'actrices affaiblies (Payet, Laforgue, 2010), adhèrent à l'objectif d'autonomie et d'insertion sociale, aux pratiques et conditions qui y sont associées, et comment elles s'y ajustent. Il s'agit en d'autres termes, de mettre en évidence les marges de manœuvre dont elles disposent ou qu'elles négocient et dans quelle mesure elles acceptent de perdre leur liberté pour atteindre l'autonomie (Rullac, 2010). L'autre enjeu est de saisir la portée de ces démarches, tant du point de vue des positions sociales occupées que du point de vue des positions résidentielles.

Nous décrivons les démarches impulsées durant la prise en charge dans une perspective d'accès à l'autonomie, les choix opérés, tout en analysant la façon dont les personnes rencontrées se sont saisies de l'injonction à l'autonomie [section 1] puis nous mesurerons la portée concrète de ces démarches, en termes de mobilités et d'expériences vécues [section 2].

SECTION 1. DEMARCHES ET AJUSTEMENTS DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION ET DE SORTIE DE L'ASH

L'accompagnement social dispensé durant la prise en charge se veut global et transversal afin de garantir l'accès à l'autonomie et la sortie du système. Selon les difficultés manifestées par la personne hébergée, cet accompagnement prend la forme de mesures généralistes visant l'amélioration de l'état de santé, la régularisation de la situation administrative et l'insertion professionnelle. A ces mesures généralistes s'en ajoutent d'autres, spécifiquement orientées vers l'accès au logement social.

Nous nous intéresserons dans cette première section à la manière dont les personnes hébergées se saisissent de l'objectif d'insertion sociale et s'ajustent à l'injonction à l'autonomie. Nous questionnerons les démarches qu'elles ont opérées, le sens qu'elles revêtent pour elles et leurs expériences de l'intervention sociale dans cette perspective d'insertion et d'autonomie.

1. Des démarches dites « généralistes » dans une perspective de sortie de l'hébergement et de l'accès au logement

Les intervenants sociaux présentent fréquemment les mesures d'accompagnement social comme un moyen de régler ou de traiter les difficultés rencontrées par les personnes hébergées qui les ont menées à cette absence de logement puis à l'hébergement et qui font obstacle à leur accès au logement. Les personnes hébergées acceptent souvent cet objectif et les démarches que cela implique pour y parvenir.

Lorsque l'on observe la situation à l'entrée dans la première structure d'hébergement (qu'il s'agisse d'une structure d'urgence ou d'insertion) on note que la majorité des personnes de notre échantillon n'occupent pas d'emploi, que certaines sont séparées ou en instance de divorce et que d'autres sont en situation irrégulière.

Tableau 45: Situation à l'entrée dans la première structure d'assistance

	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale
M.Se	Situation irrégulière	Bénévole	Marié, deux enfants (restés au pays)
M. Ad	Situation régulière - Ressortissant Français	En recherche d'emploi	En instance de divorce, un enfant
M.Sw	Situation irrégulière	Sans emploi	Divorcé
M.Mé	Régularisé	Cumul petits boulots et bénévolat	Marié
M.Te	Situation irrégulière	Bénévole	Célibataire
M.Bo	Situation régulière	En recherche d'emploi	Célibataire, une fille
Mme Me	Situation régulière	En formation	Séparée
M.Tm /Mme So	Situation irrégulière	Emplois non déclarés	Marié religieusement
	Situation régulière	Sans emploi	Marié religieusement
M.Ba	Situation régulière	Sans emploi	En instance de divorce, Six enfants chez leurs mères
M.Dé	Situation régulière – Ressortissant Français	Sans emploi	Célibataire
Mme Ve	Situation régulière - Ressortissant Français	Cumul petits boulots	Célibataire
Mme Aa	Situation régulière - Ressortissant Français	Etudiant et cumul petits boulots	Célibataire
Mme Mo	Situation régulière - Ressortissant Français	En recherche d'emploi	Séparée, trois enfants
M.Ro	Situation régulière	En recherche d'emploi/ de formation	Célibataire, un enfant
Mme Ka	Situation régulière	En recherche d'emploi	Célibataire, trois enfants
Mme Wu	Situation régulière	Congé maternité	Séparée, un enfant
M.Bt	Situation régulière	AAH	Divorcé, trois enfants
Mme / M. Si	Situation régulière	Congé maternité	Mariée, trois enfants
	Situation régulière	Cumuls petits boulots	Mariée, trois enfants
Mme Be	Situation régulière	En formation	Séparée, un enfant
Mme Mb	Situation régulière	En emploi et en formation	Célibataire
Mme Pr	Situation régulière	En recherche d'emploi + micro entreprise	Célibataire
M. Mi	Situation régulière	CDD institut de sondage	Marié, deux enfants
Mme Te / M. Mt	Situation régulière - Ressortissant Français	CDD Contractuel agent entretien	En couple, trois enfants
	Situation régulière - Ressortissant Français	Congé parental	En couple, trois enfants
	Situation régulière	En recherche d'emploi	En couple, un enfant
M/ Mme Ga	Situation régulière - Ressortissant Français	En recherche d'emploi	En couple, un enfant
Mme Gu	En situation régulière	En formation	Séparée, un enfant
	En situation régulière	CDD chauffeur	Marié, trois enfants
M /Mme Kh	En situation régulière	CDD animation	Mariée, trois enfants
	Situation irrégulière	Sans emploi	Marié, trois enfants
M / Mme Mu	Situation régulière - Ressortissant Français	Congé maternité	Mariée, trois enfants
Mme Mm	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire
Mme Ri	Situation régulière	En emploi	Séparée, trois enfants (dont un resté au pays)
Mme Br	Situation régulière	Sans emploi	Divorcée, deux enfants
M. Ar	Situation régulière - Ressortissant Français	En emploi journalier	Célibataire
M.Tc	Situation irrégulière	Sans emploi	Célibataire

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Monsieur Se est entré dans l'ASH en situation irrégulière. Il est sans emploi mais exerce du bénévolat. Il est marié mais sa femme et ses deux enfants sont restés dans son pays d'origine.

Dès qu'elles en bénéficient⁵⁴⁶, les personnes rencontrées nous expliquent que l'accompagnement social porte autant sur le volet administratif que sur leur état de santé ou leur situation professionnelle, qu'il prend la forme de démarches visant l'apurement de leurs dettes, l'obtention de leur carte de séjour ou leur naturalisation, l'intégration d'une formation, des recherches d'emploi etc.

⁵⁴⁶ Quand les personnes débutent leur parcours dans l'hébergement d'urgence, il est difficile de saisir le moment exact où débutent les démarches d'insertion et il se peut tout à fait qu'elles soient entreprises dès leur entrée dans l'urgence.

« Elle m'accompagnait dans toutes mes démarches même les démarches pour la sécurité sociale ou même pour les impôts, pour la recherche d'un travail ou pour le renouvellement des papiers. Tout ça. C'est vraiment un accompagnement global. Et ça vous a aidé ? Oui. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

« Vous avez tout un tas de papiers à mettre à jour. Ils m'ont aidée à faire des courriers. Ils m'ont dit des échéanciers, donc tout ça. Ce genre de truc. Tout ça c'est bien parce que vous êtes guidés, vous savez ce qu'il faut faire. Parce que des fois on ne sait pas tout. [...] Et puis après vous avez le suivi, il est encore plus régulier pour trouver un travail. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

La plupart des personnes rencontrées ont accepté la nécessité de régulariser leur situation administrative, d'acquérir un emploi ou des ressources stables pour pouvoir se débrouiller par leurs propres moyens mais également pour sortir de l'hébergement et accéder à un logement. Les propos tenus par les personnes hébergées autour des démarches entreprises ne sont jamais rapportés à un projet personnel mais à un objectif de sortie et d'accès à un logement.

Le logement occupe dès lors une place centrale dans leur discours pour justifier les choix et démarches opérés, surtout en matière d'emploi.

« Et qui dit relogement, dit il faut avoir un travail stable. Voilà c'est tout. » (M.Ga, Togolais, en couple, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E24a – CHRS I)

« J'espère me trouver un logement mais il me faut un travail » (Mme Ve, Française, isolée, hébergée depuis 2008 à Paris, E11a – CHRS D)

« Parce que le problème c'est les fiches de paie. Tant qu'on ne les a pas, on ne peut pas avoir de logement. Il faut en avoir, ils nous demandent les fiches de paie sur une longue période et en CDI. » (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

« Mon assistante sociale m'a dit si je travaille pas, c'est pas la peine de trouver le logement. Moi, tout de suite je suis parti chercher la formation. [...] Le gros problème c'est les papiers, le deuxième c'est le travail et le troisième c'est le logement. » (M.Bo, Haïtien, isolé, hébergé depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E6a – CHRS A4)

Le CDI apparaît dans ces discours comme la clé de l'accès au logement. Réciproquement, les personnes expliquent l'absence de logement et le fait qu'elles n'aient pas droit à un logement, mais à un hébergement, par le fait qu'elles n'occupent pas d'emploi.

« Pour le DALO, sur le papier j'étais prioritaire mais pas pour avoir un logement... Alors j'étais pas prioritaire pour avoir un logement normal mais pour l'hébergement. Et c'est vrai quelque part, avec 400 euros je ne peux pas avoir droit à un logement normal. Si vous voulez, ils mettaient bien que c'était sur le plan financier ! Du coup, ils m'ont mises prioritaire pour l'hébergement. » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

Au-delà de l'occupation d'un emploi en CDI, c'est également le fait de disposer de deux revenus, pour les couples, qui est mis en avant comme une condition à l'accès à un logement. Les familles Mt-Te et

Kh par exemple ont pris conscience qu'avec un salaire unique il leur sera plus difficile d'obtenir un logement.

« Parce qu'en fait là aucun bailleur ne prendra notre dossier. C'est radical, on le sait, on n'a vraiment rien qui fait envie et qui fait qu'un bailleur nous prenne. » (Mme Te, Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E48b – CHRS I)

« Pour avoir accès à un logement social, il faut avoir deux fiches de paie. » (M. Kh, Algérien, marié, quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Madame Mo, mère seule avec ses trois enfants, a d'abord accepté la nécessité d'obtenir un CDI comme condition requise pour l'accès à un logement social. *« Le jour où j'ai trouvé mon CDI alors là j'ai dit, bon maintenant c'est bon ! On m'a dit quand vous avez un CDI, bah j'aurais un logement ! Alors j'ai dit, il est là le CDI ! [rires] J'ai rempli ma part du contrat ! »*. Elle se rend alors compte que ce contrat ne suffit pas pour honorer un loyer correspondant à la taille de sa famille. *« Un bailleur m'a alors fait une proposition dans le 78, mais le prix était un peu trop lourd, ils n'ont pas voulu enlever un peu, donc finalement, on a dit tant pis on prend pas [...] chose ironique, maintenant que j'ai un CDI on dirait que le CDI ne suffit plus. J'ai dit, non, là je rêve »*. Elle évoque alors la nécessité de disposer d'un garant ou d'un second salaire. En plaisantant, elle nous dit devoir se trouver à tout prix un conjoint, même fictif, pour pouvoir enfin accéder à un logement.

La question de l'existence de deux salaires soulève celle de l'adéquation des ressources de la famille, de sa composition et de ses besoins en termes de logement. Et c'est le caractère adapté de l'offre aux ressources qui est ici posé comme expliquant les difficultés d'accès au logement mais également le recours à l'hébergement.

Alors que l'obtention d'un emploi est acceptée comme étant une condition requise pour obtenir un logement, le fait de disposer d'un logement n'est que rarement présenté comme étant une condition pour pouvoir accéder à un emploi. Madame Mo est d'ailleurs la seule à pointer ce paradoxe.

« C'est un truc de dingue, là c'est l'inverse, il faut trouver le travail pour trouver le logement. Comment-voulez vous trouver un travail, vous ne savez pas où vous allez habiter. C'est dingue quand même. Oui c'est une drôle de logique. C'est pas logique du tout, vous cherchez le boulot et vous n'avez nulle part où habiter. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

Du point de vue des démarches administratives relatives notamment à leur situation familiale, on observe que certaines personnes, alors qu'elles n'avaient pas initié de procédure de divorce ou de reconnaissance de la garde partagée des enfants, les effectuent durant leur prise en charge et les justifient dans une perspective d'accéder au logement social. Madame Wu nous explique ainsi qu'elle a été amenée à entamer une procédure de divorce car elle avait besoin d'une ordonnance de non conciliation pour que son dossier soit examiné par un bailleur social. Elle initie ces démarches seulement en 2010, alors qu'elle est hébergée depuis 2007. Elle n'apprend, en effet, que tardivement

que sa demande de logement social n'est pas traitable du fait de l'absence de cette pièce confirmant sa séparation. Madame Gu, quant à elle, nous explique qu'elle a fait notifier par un juge son droit de garde et celui de son ex conjoint afin de clarifier la situation et nous présente cette notification comme ayant joué un rôle positif dans l'obtention de son logement.

A travers ces propos il est d'abord particulièrement difficile de distinguer, dans ces démarches, ce qui relève d'une aspiration, d'un projet individuel, d'un projet d'insertion et d'assimilation des conditions requises pour accéder à un logement de droit commun⁵⁴⁷. Nous notons ensuite que le logement est finalement peu présenté comme un droit. Les personnes ont accepté et intégré la nécessité de remplir certaines conditions pour pouvoir y prétendre et s'attèlent à les atteindre⁵⁴⁸. Elles distinguent d'ailleurs ce qui relève, de leur part du contrat, ce qu'elles doivent mettre en œuvre pour y parvenir et ce qui relève, à l'inverse, de l'intervention de leur référent social [nous y reviendrons plus bas].

2. Les démarches spécifiques en direction du logement

Des mesures sont ensuite spécifiquement entreprises en matière de logement. Celles-ci sont souvent mises en œuvre avec l'appui d'un intervenant social, dès que la personne remplit les conditions minimales exigées d'un point de vue réglementaire pour effectuer une demande de logement social. Les démarches impulsées (nombre et nature de celles-ci) et les choix opérés nous montrent que les personnes hébergées acceptent et tiennent compte de la contrainte liée à l'insuffisance de l'offre disponible et accessible. Pour autant ces démarches et ces choix ne s'inscrivent pas seulement dans une logique d'accroissement des chances pour accéder à un logement. Nous verrons en effet que des considérations plus qualitatives et plus subjectives entrent également en considération dans les arbitrages opérés et les dispositions prises.

2. a. Le parc social, la seule voie possible ?

Confrontées en amont de leur recours à l'hébergement à la contrainte de l'offre, les personnes que nous avons rencontrées ont également été sensibilisées durant leur prise en charge aux voies de sortie possible de l'hébergement et d'accès à un logement de droit commun. Elles ont été informées et formées aux procédures d'accès au logement social et de relogement ainsi qu'aux diverses voies de

⁵⁴⁷ Sans être en mesure d'y répondre, nous soulevons la question de savoir si ces démarches auraient été initiées si elles n'avaient pas été accompagnées, et si cela n'avait pas été présenté comme un requis pour accéder à un logement social. Sur ce point, il serait particulièrement intéressant de comparer les trajectoires plus ou moins accompagnées au sein de l'hébergement.

⁵⁴⁸ Seule la nécessaire acquisition de l'aptitude au logement n'est jamais citée. Les personnes rencontrées ne nous ont jamais fait état de cette compétence.

recours qui se présentent à elles pour favoriser leur sortie du dispositif et leur accès au logement de droit commun.

Fortes de leur expérience personnelle et de ces (in)formations, les personnes rencontrées varient les démarches entreprises en vue d'accéder à un logement de droit commun. Elles se tournent, pour certaines, vers le parc privé et presque toutes vers le parc social. Durant cette prise en charge, elles frappent à nouveau à toutes les portes qui se présentent à elles pour avoir une chance d'accéder à un logement.

- Le parc privé : une tentative vaine

Une minorité des personnes rencontrées s'est tournée vers le parc de logement privé (quatre sur les trente-deux interviewées) – en vain⁵⁴⁹.

«Vous aviez regardé dans le privé ? Le privé bon, c'est cher et y'a pas d'assurance derrière. Ils te demandent des cautions, des trucs comme ça. [...] Moi je l'ai fait une fois. Ça fait longtemps mais c'est pas possible. Tu vas partir, tu vas visiter mais il y a 20 – 40 personnes. Si le propriétaire, le bailleur te retient tant mieux sinon, tant pis. Tout de suite j'ai compris que ce n'est pas par cette voie-là que je vais avoir un logement. [...] Et donc moi, au bout de 6 mois non de 6 ans, j'ai pas pu trouver dans le privé, j'ai pas pu trouver avec la mairie et voilà, c'est vraiment l'association A qui voilà l'a décroché » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

« Vous aviez regardé dans le privé ? C'était cher et ce qu'on a constaté c'est que le loyer est supérieur au prix du HLM c'est sûr et puis c'est pas gagné d'avance pour le demandeur. C'est ça qui m'a, je dirais, choqué ! Même quand on a un dossier complet et que vos dépenses vous permettent de vous acquitter du loyer rien ne vous garantit le logement. Un exemple, début 2008 j'avais été en contact avec un bailleur, c'était du côté du C. [une commune du Val-de-Marne]. C'était un F3 pour 850 euros. Il y avait une cave en sous-sol. C'était dans les 850, moi, j'étais content. Quand je suis arrivé, il m'a dit... Il a changé. Au téléphone moi je lui avais dit ce que je gagnais, il était d'accord, il a vu que j'étais quelqu'un de solvable, sans problème, qu'il pouvait me prélever. Mon assistante sociale était intervenue pour dire que c'était une famille sérieuse, l'homme et la femme travaillent, ils sont sérieux en CDI tous les deux, ça fait longtemps qu'on les connaît. Mais après la visite il m'a dit qu'il allait regarder mon dossier. Je ne lui ai pas dit qu'il était d'accord au téléphone et qu'il disait qu'il ne restait qu'à visiter et à définir la date de signature. Il m'a dit qu'il me rappellerait après avoir vu tous les dossiers⁵⁵⁰. Deux semaines, trois semaines après il n'a pas appelé, c'est moi qui l'ai appelé et il m'a dit « Oh désolé Monsieur ! J'ai trouvé quelqu'un d'autre, son dossier était mieux placé. J'avais trois dossiers et c'est lui le mieux placé. Bon, c'est pas grave, vous allez trouver autre chose. » J'ai compris, je ne peux pas lui en vouloir. Mais il n'a pas été honnête, mais je le comprends ; ça ne devrait pas être ainsi mais c'est comme une vente aux enchères, la loi l'autorise à faire son business comme il l'entend ! [...] Dans le parc privé il y en a des logements mais c'est jamais facile. » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

⁵⁴⁹ Nous avons vu que la part de sorties de l'hébergement vers le parc privé est très faible mais que cela peut néanmoins se produire.

⁵⁵⁰ Monsieur Mi n'évoque pas l'éventualité que sa couleur de peau ait pu le discriminer dans l'obtention de ce logement.

Confrontées aux réticences des bailleurs privés et à l'insuffisance de leurs ressources et garanties, elles se résignent rapidement et investissent finalement surtout le parc social. Les demandes de logement social apparaissent dès lors comme le plus sûr moyen d'accéder à un logement de droit commun. L'investissement dans cette demande est donc particulièrement important.

- Le parc social : des demandes stratégiques

L'ensemble des personnes rencontrées, à l'exception de Madame Aa, a effectué une demande de logement social.

« Vous avez fait une demande de logement social ? *Non. C'est un truc que mon accompagnatrice m'avait dit de faire dès que je suis arrivée et que j'ai jamais fait. Mais je devrais peut-être le faire.* » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D).

Certaines personnes interrogées effectuent leur demande de logement social le plus rapidement possible et bien en amont de leur entrée dans l'hébergement. Madame Be qui vivait dans le parc privé jusqu'alors effectue une demande de logement social bien avant l'apparition de difficultés de logement « *Et moi je suis inscrite au fichier HLM de la ville de Paris depuis des années. J'ai toujours habité dans le privé mais je m'étais quand même inscrite* ». La famille Mt-Te et Madame Pr effectuent quant à elles leur demande de logement social dès l'enclenchement de leur procédure d'expulsion, Monsieur Ad lorsqu'il revient en France divorcé et sans logement. Enfin, la famille Si l'effectue dès que la vie à l'hôtel n'est plus viable.

Si elles ne l'ont pas déposée avant leur entrée dans l'hébergement, les personnes rencontrées la déposent sitôt qu'elles intègrent la structure d'hébergement ou dès lors qu'elles remplissent les conditions réglementaires requises⁵⁵¹.

Un tiers des personnes rencontrées a déposé sa demande lors de leur entrée dans l'hébergement [pour plus de détail sur les temporalités, voir le graphique et le tableau pages suivantes].

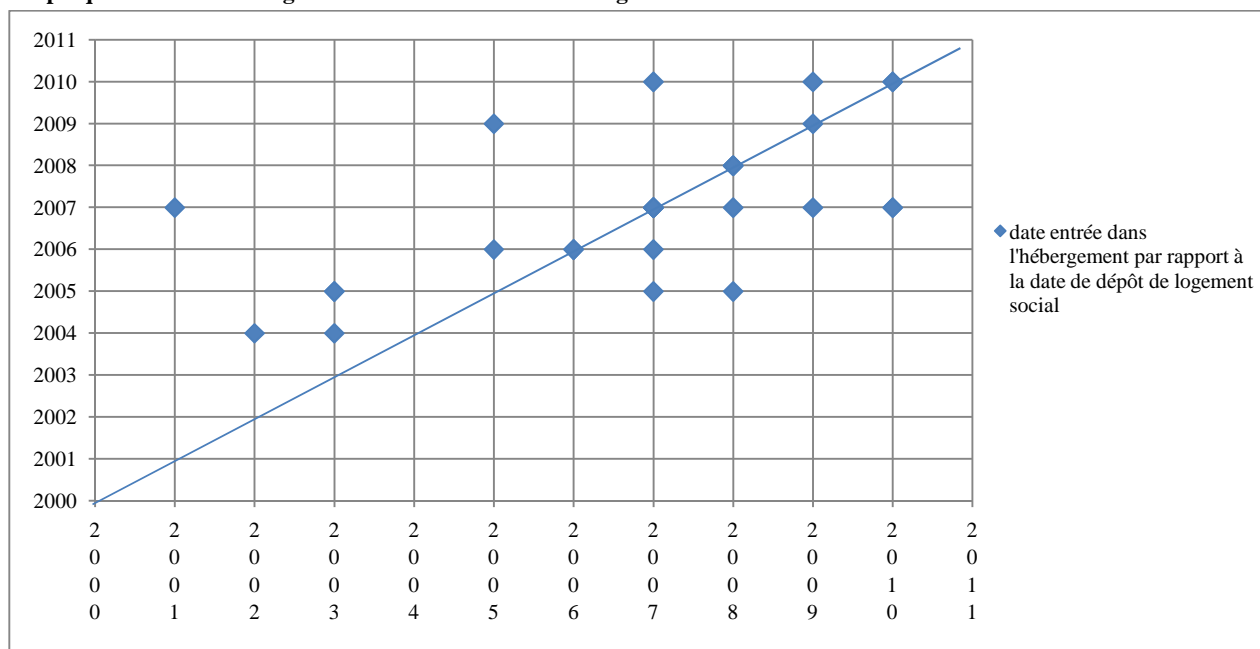
« Et votre demande de logement vous l'aviez faite en arrivant à l'association C ou avant ? *Avant, depuis le centre mère-enfant.* » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16a – Association C)

« Votre demande de logement vous l'aviez faite quand ? *Quand tu rentres ici, le premier jour on te dit de déposer ta demande de logement.* Donc dès que vous êtes arrivé dans l'association

⁵⁵¹ Rappelons que pour pouvoir accéder à un logement social il faut pouvoir justifier de la régularité de sa situation administrative (être de nationalité française ou être admis à séjourner régulièrement sur le territoire français (titre de séjour d'une durée de validité supérieure à trois mois)) et justifier de ressources ne dépassant pas les plafonds réglementaires qui permettent d'honorer un loyer (et cela quelle que soit leur nature). Il n'est donc pas fait état de la nature des ressources ni d'un montant minimum. Les pièces justificatives adossées au dossier doivent permettre de justifier la situation du ménage notamment des couples séparés. La corrélation est d'ailleurs frappante pour de nombreuses personnes rencontrées entre l'acquisition des conditions requises et l'émission de la demande. Neuf des personnes rencontrées ont effectué leur demande de logement social l'année où elles ont été régularisées.

I vous avez fait votre demande ? *Je l'avais faite avant parce qu'après ça traîne, ça traîne... »*
(M.Ro, Rwandais, père célibataire un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a – CHRS I)

Graphique 9: Date d'hébergement et date de demande de logement social



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social, ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement, ayant déposé une demande de logement et nous ayant renseigné sur la date du dépôt de celle-ci (ce qui exclut Mesdames Aa et Be).

Note de lecture : La ou les personnes entrée(s)⁵⁵² dans l'hébergement en 2001 ont effectué leur demande de logement social en 2007.

Elles s'attachent ensuite à la renouveler chaque année.

« Tout ce que j'avais à faire c'était de renouveler mes demandes à la mairie. Ça fait 6 ans que je renouvelle mes demandes de logement. Mais c'est pas facile hein ! Parce que tu arrives, moi j'ai fait presque 8 ans dans les structures de l'association A. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

« Depuis notre arrivée en France⁵⁵³ on a ouvert un dossier à la mairie. Qu'on renouvelle chaque année. Donc même si nous sommes accompagnés par une association, nous-même on fait les démarches dans ce sens là. Parce que la demande c'est annuel et nous renouvelons annuellement. Et comme vous le savez, si on n'a pas renouvelé, on a tout perdu, c'est comme si on recommençait. Donc jusque-là, on est satisfait parce qu'on a jamais raté le renouvellement. Et comme au niveau de la mairie, on a constaté qu'ils sont débordés, on a toujours présenté notre dossier. Mais il y a beaucoup de demandes et des gens qui attendaient depuis beaucoup plus d'années que nous. » (M.Mi, Rwandais, marié trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

⁵⁵² Un même point peut en effet représenter plusieurs personnes.

⁵⁵³ Dès son arrivée, la famille Mi est hébergée institutionnellement.

Tableau 46: Temporalités des demandes de logement social au regard de l'entrée dans l'hébergement et dans l'acquisition des conditions réglementaires requises

	Date entrée dans hébergement (urgence, insertion, spécialisé)	Date de demande de logement social	Date obtention des conditions réglementaires pour accéder à un logement social	
M.Se	2001	2007	2005	Régularisation
M. Ad	2007	2005		Toujours
M.Sw	2002	2004	2004	Régularisation
M.Mé	2006	2006	2006	Régularisation
M.Te	2003	2005	2005	Régularisation
M.Bo	2009	2007	2007	Régularisation
Mme Me	2009	2009	2005	Depuis arrivée en France
M.Tm/ Mme So	2010	2010	Monsieur 2009	Madame Toujours
M.Ba	2008	2008	Il était déjà locataire du parc social	
M.Dé	2008	2008		Toujours
Mme Ve	2009	2010		Toujours
Mme Aa	2009	/		Toujours
Mme Mo	2006	2006		Toujours
M.Ro	2007	2007	2006	Régularisation
Mme Ka	2003	2005	2003	Régularisation
Mme Wu	2007	2007	2011	obtention ordonnance de non conciliation
M.Bt	2008	2005	2001	Vente maison
Mme Si	2007	2007	2000	Arrivée en France
Mme Be	2008	Bien avant difficultés		Toujours
Mme Mb	2007	2006	2005	Régularisation
Mme Pr	2010	2007		Toujours
M. Mi	2006	2006	2006	Régularisation
Mme Te et M. Mt	2010	2007		Toujours
M.Ga	2010	2010	2007	Régularisation
Mme Gu	2008	2007		Toujours
M et Mme Kh	2003	2004	2004	Régularisation
M et Mme Mu	2007	2007	Monsieur : /	Madame : Toujours
Mme Mm	2007	2010	2009	Régularisation
Mme Ri	2006	2006	?	Régularisation
Mme Br	2008	2008	2006	Arrivée en France
M. Ar	2005	200		Toujours
M.Tc	2005	2009	2009	Régularisation

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Monsieur Se est entré dans l'ASH en 2001, il remplit les conditions réglementaires pour accéder à un logement social lorsqu'il voit sa situation administrative régularisée en 2005. Pour autant, il n'effectue sa demande de logement social qu'en 2007.

En effectuant la demande de logement dès que possible, il s'agit d'anticiper le temps que cela prend de traiter les nombreuses demandes émises avant la leur. Cette posture acte le principe que les délais d'attente jouent en faveur d'une attribution ou du moins peuvent être revendiqués lors de la procédure de relogement ou dans la revendication de leur droit face à l'Etat comme un argument supplémentaire allant dans le sens d'une attribution de logement social.

Diverses pratiques s'observent lors du dépôt de la demande de logement social et traduisent, là encore, des stratégies distinctes de la part des personnes hébergées pour favoriser leur accès au parc social. Certaines des personnes rencontrées multiplient, par exemple, les lieux d'enregistrement de leur demande de logement, elles cumulent les communes et départements au sein desquels elles la déposent et se tournent vers les divers réservataires (communal, 1% patronal, bailleurs etc.)⁵⁵⁴ susceptibles de leur proposer un logement. Plusieurs personnes nous expliquent avoir multiplié ces demandes dans

⁵⁵⁴ Au moment où elles déposent leur première demande de logement social la réforme du numéro unique n'est pas encore mise en œuvre. Ce qui leur laisse la possibilité de multiplier les lieux d'enregistrement.

une perspective d'ouverture de leur champ des possibles et par conséquent d'accroissement de leurs chances de se voir attribuer un logement social.

« Voilà. Je me suis déplacée, j'ai fait plusieurs demandes sur plusieurs départements. J'ai demandé dans le Val-de-Marne, à Bobigny dans le 93, et 91. Voilà. 91 et il y a encore un autre, le 28 à Dreux. J'ai même mis une demande à Dreux. Et on a failli me l'accorder mais après on m'a écrit qu'il faut un complément d'information, j'y suis allée mais je pense que je ne l'ai pas eu parce que ils ont bien vu que l'adresse n'était pas réelle. [...] C'est ma sœur qui connaissait [rires] qui avait une connaissance qui elle-même habitait à Dreux et qui m'a dit : « c'est plus facile, plus on va loin, plus c'est plus facile ». Et c'est vrai, plus on va loin, plus c'est plus facile. Et vous auriez accepté de partir à Dreux ? Bah oui. J'étais bien forcée, c'est mieux chez soi que chez les autres » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

« Quand vous aviez fait votre demande de logement social, vous aviez demandé quels endroits pour être relogé ? Le nombre de demandes que j'ai faites, vous pouvez pas vous imaginer. Parce que quand tu es dans une association, tu as la chance que les autres n'ont pas. Tu peux demander partout donc moi, 92, 93, 94, tout autour. Tout ça, tout le monde, après, tellement j'avais de demandes, j'avais des problèmes pour renouveler. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé dans le Val d'Oise depuis 2010, E34b – CHRS A1)

« Ma priorité c'est sur Paris mais ça ne m'a pas empêché d'aller planter⁵⁵⁵ sur le Val-de-Marne. » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

- Les voies de recours : de la revendication d'un droit à l'accroissement des chances de se voir attribuer un logement

En plus d'effectuer une demande de logement social, il est fréquent que dans la durée de leur prise en charge, les personnes rencontrées aient été incitées et accompagnées dans la mobilisation des diverses voies de recours qui se présentent à elles pour accéder au parc social. Même s'il n'a pas toujours été aisé de faire le bilan des démarches et recours initiés à cette fin (les personnes n'identifiant pas toujours très bien ces diverses voies), il apparaît que les personnes rencontrées se contentent rarement de leur seul numéro unique de demandeur de logement social. Il est fréquent qu'elles fassent valoir leur droit au logement opposable et mobilisent les accords collectifs ou les dispositifs spécifiquement impulsés sur leur département. Ces voies de recours sont présentées comme des brèches dans lesquelles elles se glissent en vue, toujours, d'accroître leur chance d'accéder à un logement social.

« Pour le logement ça va, il y a du nouveau euh... dernièrement, le 07 janvier notre demande a été passée par la commission et notre demande a été positive. L'accord collectif c'est ça ? Oui l'accord collectif. Là on attend une proposition dans six mois ou un an pas plus.

⁵⁵⁵ L'emploi du terme « planter » dans le récit de Monsieur Mi, comme la teneur des propos tenus par Madame Mo et Monsieur Sw évoquent bien l'existence et la mise en œuvre de stratégies qui visent à préparer le terrain et à semer le plus de graines possibles dans une perspective de récolte des fruits. Dans un contexte de maigre récolte, il est bien question d'anticiper les difficultés pour accroître leurs chances.

L'assistante sociale elle m'a dit que grâce à ça, ça va pas tarder le logement. » (Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E44b – CHRS A2)

« Mon assistante sociale et moi, on a monté un dossier auprès de ce qu'on appelle les accords... les accords collectifs. Les accords collectifs et heureusement ma candidature a été acceptée. On espère que ça va marcher et avoir quelque chose. Parce que c'est là que j'ai le plus de chance d'avoir un logement. Normalement on nous dit que dans six mois on peut avoir une proposition, c'est pas garanti, mais l'expérience qu'ils ont c'est qu'après six mois on peut avoir une proposition. Même un peu avant, ils avaient vraiment des propositions. Ce dossier vous l'avez déposé quand ? Au mois de novembre je crois. Et la réponse on l'a eue fin décembre, début janvier. Ça va pas tarder. » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E4a – CHRS B)

« Donc ça, je suis accompagné, par les travailleurs sociaux, donc ils m'accompagnent dans la recherche de logement, tout ça, et on a utilisé toutes les voies, logement social à la mairie, chaque année je renouvelle, j'ai fait le DALO, parce que ça fait six mois que l'on a reconnu que j'ai le droit quand même à un logement. Il est dit dans les textes que, au bout de six mois, si on ne vous propose pas un logement, vous pouvez faire un recours administratif. C'est-ce que je viens de télécharger. Je vais voir et je vais m'introduire dans cette brèche. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

Les personnes qui nous relatent l'exercice d'un recours via les accords collectifs départementaux, nous disent toutes avoir été reconnues prioritaires. Cette reconnaissance est moins systématique dans le cas des recours DALO. Pour certaines d'entre elles, leur demande de logement n'a en effet pas été reconnue comme étant « prioritaire et urgente » par la commission de médiation DALO de leur département. D'autres, encore, n'ont jamais reçu de suites à leur recours. Si dans certains cas cela les a découragées, d'autres ont réitéré leur requête. Lorsqu'elles sont reconnues comme étant prioritaires, ces voies sont présentées comme ayant facilité ou accéléré leur accès au logement social⁵⁵⁶.

« On avait fait une autre demande à côté, le DALO, pour accélérer un peu, pour avoir plus de chances d'avoir un appartement. » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« Et du coup, ils vous ont beaucoup aidé pour les démarches logement ? En fait, ils n'ont rien fait parce que j'avais fait une demande DALO avant d'entrer dans la structure et la commission DALO m'a attribué un logement. » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre association)

Ces voies de recours ne sont pas systématiquement mobilisées, ni même toujours impulsées au même moment. Il arrive, dans certains cas, que les personnes rencontrées espacent ces recours dans le temps. Elles attendent alors de voir les résultats du premier recours avant de mobiliser le second. Elles s'assurent ainsi d'avoir toujours une voie de recours en réserve. D'autres, à l'inverse, font le choix de multiplier les recours et d'utiliser toutes leurs « cartouches » au même moment.

⁵⁵⁶ Rien ne nous permet de vérifier la concordance et le lien de causalité entre ce recours et la proposition de logement, les personnes interrogées ne parviennent que très rarement à nous citer qui est à l'origine de la proposition de logement. Les intervenants sociaux sont confrontés aux mêmes difficultés.

« *L'autre recours que j'ai, c'est le 1% patronal. Vous pouvez en bénéficier ? Logiquement. Logiquement mais je me suis dis, j'attends d'abord les résultats de la commission, bon si c'est positif c'est pas la peine d'exposer sa vie aux gens, mais si c'est négatif, là je me jette à l'eau et j'expliquerai ma situation à mon employeur* » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E4a – CHRS B)

« *En fait, on songeait à faire un dossier DALO mais quand on a vu que les Accords Collectifs ont accepté notre candidature et, en principe, d'après ce que notre assistante sociale nous a dit quand on a une candidature qui est acceptée aux accords collectifs, c'est comme si, vraiment, on vous met parmi les priorités et faire un DALO, c'est vraiment au-delà.* » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

Il arrive enfin que certaines refusent expressément d'effectuer les recours tels que le DALO tant qu'elles n'ont pas la certitude qu'elles seront reconnues comme étant prioritaires. C'est notamment le cas lorsqu'elles se sont déjà vu essayer un refus.

« *Mme B. [la directrice du CHRS I] quand on a fait le point au mois d'octobre, elle m'a demandé de refaire les démarches pour la loi DALO et moi je lui ai dit, c'est pas la peine, j'ai pas envie ! Ca fait déjà deux fois que je la fais et que j'ai une réponse négative. Bon parce que recevoir des coups, c'est pas forcément..., je dis si c'est pour avoir une réponse négative... Sachant qu'avec 900 euros ils ne m'octroieront rien ! De toute façon un studio c'est-ce prix-là. Après je verrai. [...] Je préfère attendre d'avoir un travail, ça me permettra d'avoir un salaire et de refaire une demande.* » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

Toujours dans une logique de multiplier leurs chances de se voir attribuer un logement, certaines des personnes rencontrées mobilisent d'autres recours, non institutionnels cette fois. Elles apostrophent les Maires ou adjoints au logement de leur commune d'hébergement et vont pour certaines jusqu'à interpellier le Préfet de leur département ou région. En leur faisant part de la situation dans laquelle elles se trouvent, de leur délai d'attente pour se voir attribuer un logement, elles espèrent voir leur situation évoluer.

Monsieur Ba par exemple avait, par le passé, écrit au maire du 11^{ème} arrondissement de Paris. Durant sa prise en charge, il écrit au Préfet de région et lui mentionne l'existence de cette première lettre et des engagements que le Maire devait tenir. Madame Mo, elle aussi, écrit au Maire de sa commune pour faire avancer son dossier. Madame Wu, quant à elle, sollicite l'adjoint au maire de son arrondissement. Ces démarches s'inscrivent dans une volonté de mettre un terme à l'hébergement et d'accéder enfin à un logement social. Il s'agit souvent des derniers recours mobilisés. Ces choix ne sont jamais présentés comme ayant été conseillés par les intervenants sociaux mais souvent validés - *a priori* ou *a posteriori*.

Tableau 47: Voies de recours mobilisées en plus de la demande de logement social

	Voies de recours mobilisé
M.Se	Dalo
M. Ad	Numéro unique seulement
M.Sw	Partenariats Association/ Bailleurs/ Dalo
M.Mé	Sollicite un acteur (dont il tait le nom) mais peut être service Etat
M.Te	Numéro unique seulement (?)
M.Bo	Dalo / Partenariats Association/bailleurs
Mme Me	Associations
Famille Tm et So	Numéro unique seulement
M.Ba	Dalo/ Lettres maires et Préfet
M.Dé	Numéro unique seulement
Mme Ve	Numéro unique seulement
Mme Aa	/
Mme Mo	Lettres aux maires/ Dalo
M.Ro	Dalo
Mme Ka	Numéro unique seulement (?)
Mme Wu	Accords collectifs/ Lettres mairie
M.Bt	Dalo
Mme Si	Accords collectifs./ Dalo
Mme Be	Dalo/ Visite aux adjoints aux maires (Paris Commune 92)
Mme Mb	Numéro unique seulement
Mme Pr	Numéro unique seulement
M. Mi	Accords collectifs
Mme Te et M. Mt	Numéro unique seulement
M.Ga	Numéro unique seulement (?)
Mme Gu	Dalo
Famille Kh	Numéro unique seulement
Famille Mu	Dalo
Mme Mm	Numéro unique seulement
Mme Ri	Numéro unique seulement (?)
Mme Br	Dalo
M. Ar	Dalo
M.Tc	Numéro unique seulement

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Monsieur Se, en plus de sa demande de logement social a effectué un recours DALO.

Il est difficile de distinguer des spécificités entre les personnes qui ont mobilisé des voies de recours et celles qui n'ont effectué qu'une demande de logement social, ni même entre celles qui ont mobilisé les voies de recours officielles et celles qui se sont tournées vers les acteurs identifiés comme pouvant jouer un rôle clé. Rien *a priori* n'expliquerait qu'elles aient une meilleure connaissance du système que les autres [mais il serait intéressant de pouvoir creuser l'analyse sur ce point].

Quelles que soit leurs ressources, très peu de personnes rencontrées déclarent avoir mobilisé des associations de défense des personnes mal logées. L'association du DAL (droit au logement) n'apparaît que dans deux récits et dans les démarches initiées en amont du recours à l'hébergement. Déçues, ces deux familles ont rapidement pris leurs distances⁵⁵⁷. A partir des analyses de Pascale Dietrich (2011), cela s'expliquerait en partie, par une attitude fataliste et de résignation mais également par la non adhésion ou revendication de ces associations d'un principe d'égalité face au relogement. Nous développerons plus bas ce point mais les personnes intègrent et semblent plutôt adhérer au principe d'un relogement au mérite.

⁵⁵⁷ Il serait intéressant de creuser la question de l'engagement militant et associatif des personnes hébergées qui semble ici inexistant dans une stratégie d'accès au logement social.

En outre, les personnes rencontrées ne mentionnent pas la mobilisation des collectifs relogement ou du GIP HIS dans les démarches initiées pour favoriser leur accès au parc social⁵⁵⁸. Les personnes ont une relativement bonne connaissance de la procédure d'attribution du logement social, elles ont conscience de l'importance de disposer d'un numéro unique et de renouveler leur demande annuellement, elles savent qui sont les réservataires susceptibles de leur proposer un logement social (et notamment le rôle de la préfecture), mais maîtrisent finalement peu les subtilités spécifiques à la procédure de relogement. Elles n'identifient que rarement l'intervention de tiers médiateurs et l'existence de voies d'accès spécifiquement dessinées pour leur favoriser l'accès au parc social, à l'exception des accords collectifs et du DALO. Cette procédure complexe demeure finalement assez opaque pour elles.

« Tous les ans il fallait renouveler notre demande à la mairie. Et aussi, on nous a dit qu'il y avait un organisme qui s'appelait DALO donc là, on a déposé notre demande d'appartement, après il fallait attendre six mois, et après les six mois si on nous a pas accordé d'HLM on avait droit à un recours, on a attendu six mois. Et donc après six mois on a pas eu de résultats, du coup on a fait un recours, donc le recours, c'est la préfecture de Paris qui nous a donné cet appartement. » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« J'ai fait une demande que j'ai déposée à la mairie, j'ai fait une autre demande que eux [la structure d'hébergement] ils ont déposée dans des associations parce que même là, même le logement, qu'on m'a attribué, ça n'a rien à voir avec la mairie. D'accord. Donc je peux toujours continuer à déposer aussi à la mairie. Donc ça n'a rien à voir. Je crois que c'est un bailleur privé hein. je vais voir, que je ne me trompe pas. [Elle cherche à nouveau dans ses papiers] Ca c'est... Parce que quand ils m'ont attribué le logement, ils m'ont dit comme si j'avais fait une demande chez eux. [elle regarde toujours ses papiers] Alors B. [elle cite le nom d'un organisme de logements sociaux] qu'est-ce que c'est ?

[...] Ils étaient venus vous accompagner visiter le logement ? Ou vous l'aviez visité toute seule ? *Ils m'avaient appelée, ils m'ont dit qu'il y avait une personne qui devait aller c'est pas ceux qui m'avaient appelée mais c'est ceux chez qui mes dossiers sont partis. Ils m'ont appelée ils m'ont dit qu'il y avait une personne qui devait aller, une personne de l'association chez qui ils ont envoyé mon dossier... de la demande de logement. Donc ils m'ont appelée, ils m'ont fait visiter avec une autre personne et c'est quand j'ai visité que c'est passé en commission. »* (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a – CHR S A4)

Ces récits illustrent bien la difficulté qu'il y a à identifier les échelons intermédiaires, chargés de la médiation. Nous supposons néanmoins que Madame Me fait référence au GIP HIS.

L'éclatement temporel et géographique, la répartition des compétences entre les divers acteurs impliqués dans le relogement (François, 2009) consécutifs à la création de voies de recours médiatisées, rendent malaisés l'identification et l'interpellation par les personnes hébergées des acteurs chargés de mettre en relation l'offre et la demande⁵⁵⁹. Par ailleurs, cette distance et cette

⁵⁵⁸ C'est dans le récit du relogement que ces interlocuteurs apparaissent – sans pour autant toujours être très bien identifiés.

⁵⁵⁹ Les Collectifs relogements ne rencontrent que rarement les personnes dont elles instruisent les dossiers. Les réservataires reçoivent peu les demandeurs et dans certains cas seulement lors de l'instruction du dossier de demande de logement.

médiatisation rendent difficile toute tentative d'infléchissement, voire d'accélération de leur relogement. Malgré l'injonction à l'autonomie, les personnes hébergées ont finalement le plus souvent tendance à s'en remettre au système et aux solutions proposées par l'équipe de la structure d'hébergement. Cette dépendance envers les intervenants sociaux entretient l'inégalité de leur relation dans la procédure de relogement (Dubois, 1998) et dans la résolution de leur absence de logement. Si la tendance à la diffusion et la généralisation des ateliers relogement et à l'instauration de mesures spécifiquement orientées en vue de préparer au logement est appelée à réduire cette méconnaissance et cette distance, elle n'est pas pour autant présentée comme étant un moyen pour que les personnes hébergées puissent saisir la procédure dans laquelle elles sont prises et ainsi participer à la résolution des difficultés qu'elles rencontrent. C'est plutôt, nous l'avons vu, sous l'angle d'une familiarisation à la procédure et à la contrainte que cette démarche s'attèle.

Cette dépendance, à l'égard des intervenants sociaux et du parc social, pour intégrer un logement de droit commun n'abolit pas pour autant toute marge de manœuvre. En effectuant une demande de logement social, les personnes hébergées sont en effet conduites à opérer des choix, résidentiels⁵⁶⁰.

2. b. Les choix résidentiels aux carrefours de diverses logiques

Dans leur demande de logement social, les requérants ont la possibilité de renseigner cinq communes dans lesquelles ils souhaiteraient se voir attribuer un logement social ainsi que la typologie du logement escompté⁵⁶¹. Même si l'information détenue est imparfaite, les individus n'ignorent pas les contraintes objectives qui structurent leur éventail de possibilités. Pour autant aussi contraints soient-ils (dans le nombre de communes qu'il est possible de renseigner et dans l'encadrement de l'émission de leur demande), nous observons que ces choix sont dûment renseignés et rarement laissés au hasard (Grafmeyer, 1998). Ces choix méritent d'être « *interprétés comme autant de décisions visant à un meilleur ajustement entre le souhaitable et le possible, entre les préférences socialement constituées et les contraintes objectives qui en limitent la satisfaction.* » (Grafmeyer, 2010). Et si l'aspiration à quitter la structure d'hébergement est prégnante, ce n'est jamais seulement une logique d'optimisation de leurs chances qui guide les choix et arbitrages

⁵⁶⁰ Rappelons que les choix résidentiel renvoient à « *tout ce qui concerne le choix de la localisation, du type architectural, du mode de financement et du statut de son logement* » (Arbonville, Brun 2002)

⁵⁶¹ Le formulaire Cerfa de demande de logement social donne la possibilité de renseigner la localisation souhaitée du logement [voir le formulaire pour rappel en annexes p.XXXIX] et de renseigner cinq communes, voire autant de quartiers ou d'arrondissements. Une case peut être cochée si le demandeur accepte d'élargir ses choix aux autres communes de l'agglomération.

- Logiques d'ancrage et de proximité des ressources et des supports

Les communes souhaitées par les personnes interrogées sont souvent mises en relation avec celles dans lesquelles elles ont vécu et dans lesquelles elles disposent de proches ou de ressources (Dansereau, Bouchanine, 2002 ; Bonvalet, Maison, 1999). Au travers de ces choix il s'agit d'y demeurer pour préserver ces liens ou s'en rapprocher. La question de l'ancrage et de la préservation (par la proximité⁵⁶²) des liens sociaux et de liens familiaux s'avère fondamentale dans la mesure où ces liens locaux agissent comme des supports, des ressources mobilisables en cas de nécessité et de difficultés.

Les choix résidentiels répondent d'abord à une logique familiale. Monsieur Ga, par exemple, demande à être relogé dans les Hauts-de-Seine ou dans le Val d'Oise afin de rester à proximité de sa famille et de celle de sa conjointe. Monsieur Ba, quant à lui, est séparé de la mère de ses deux derniers enfants qui vivent à Paris. Sans nous préciser les communes dans lesquelles il souhaite être relogé, Monsieur Ba nous indique vouloir demeurer à proximité du lieu de vie de ses enfants ou dans une commune, à partir de laquelle il lui sera aisé de les rejoindre en transport en commun.

« Nous⁵⁶³ avons sollicité le même arrondissement que celui où vivent mes enfants. Je veux être prêt à leur rendre visite. Je veux pouvoir leur rendre visite. Elle m'a dit, si on me trouvait quelque chose à St Denis, est-ce que j'accepte ? J'ai dit oui ! Parce que St Denis c'est la ligne 13 et ça m'amène là où il y a mes enfants. » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9 – CHRS A3)

De manière plus générale il s'agit de demeurer à proximité de leurs réseaux et, notamment, de ceux établis dans la commune d'hébergement. Les résultats de notre enquête par questionnaire nous montrent qu'une majorité de personnes hébergées ont demandé à être relogées au sein de la commune dans laquelle elles étaient prises en charge (60%) [voir le tableau en annexes p. LXXII]. Hébergées durant de nombreux mois, voire plusieurs années, au sein de la même commune ou du même quartier, les personnes se l'approprient, y nouent des liens sociaux et des habitudes ; elles s'y attachent et souhaitent y demeurer (l'âge, l'existence d'un parcours migratoire, l'ancienneté de résidence dans la commune agissent alors comme des facteurs d'ancrage dans le quartier). Madame Mm, qui a quitté le foyer familial encore mineure, a été prise en charge au sein d'une association localisée dans les Hauts-de-Seine. Elle a d'abord été accueillie dans un logement partagé puis dans un studio. Chacun de ces hébergements était situé dans des communes différentes mais limitrophes. Madame Mm demande à y être logée et ajoute une troisième commune, celle dans laquelle est située l'université où elle étudie. Madame Te et Monsieur Mt, quant à eux, ne souhaitent pas particulièrement être relogés dans leur commune d'hébergement mais aspirent à se voir attribuer un logement à proximité de la commune

⁵⁶² L'évaluation du périmètre de proximité étant variable selon les individus.

⁵⁶³ Le nous signifie bien que l'émission de cette demande a été accompagnée et encadrée par le référent social.

dans laquelle ils ont tous deux grandi et dans laquelle leurs familles respectives résident toujours. Madame Br, enfin, a durant tout le temps de ses études en France, vécu dans une même commune du Val-de-Marne. C'est là qu'elle revient à la suite de sa séparation et qu'elle effectue directement sa demande de logement social. Elle y cite l'ensemble des communes limitrophes.

En plus de leur histoire résidentielle et de la géographie de leurs réseaux, qui les portent vers certaines communes plutôt que d'autres, la question des lieux ressources tels que les lieux de scolarisation des enfants ou les lieux de soins agissent également comme des variables déterminantes pour saisir les choix résidentiels des personnes hébergées. C'est souvent la volonté de protéger les enfants d'une nouvelle rupture qui est mise en avant et qui motive leur volonté de demeurer dans ou à proximité des communes desquelles elles sont ou étaient déjà insérées.

« Et quel(s) quartier(s) vous préféreriez ? *Quand même j'ai mis en priorité le X^{ème}* [l'arrondissement dans lequel elle est hébergée] *J'aime bien, j'aime bien surtout l'école maternelle d'O, comme c'est une maternelle d'application donc j'ai dit cet arrondissement là.* » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16 – Association C)

« Bah moi, au début je savais pas trop parce que je n'avais pas de vrais critères, après je me suis dit par rapport à l'école comme j'ai vu qu'il faut changer en pleine année scolaire, ce qui n'est pas évident pour un enfant, je me suis dit, je vais demander X [la commune dans laquelle elle est hébergée] tant qu'il finisse au moins sa scolarité tranquillement. Comme son papa n'est pas loin, je me dis que c'est quand même plus pratique pour le droit de visite, le droit de garde et tout. Plutôt que d'avoir deux heures aller retour. Donc j'avais demandé cette commune en priorité. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Lorsque les personnes ont bénéficié et bénéficient encore de soins à l'hôpital, le fait de demeurer à proximité revêt une grande importance pour elles.

« On a demandé que Paris parce que j'ai besoin d'être près de l'hôpital. Fille : C'est le seul hôpital où ils s'occupent de l'urologie. Tenon est spécialisé. Elle est suivie là-bas... » (Mme Ka, et sa fille, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« Vous avez fait une demande pour Paris ou vous accepteriez d'être logé ailleurs, en banlieue ? C'est mieux Paris à cause de l'hôpital. A cause de l'hôpital parce que ma fille elle est toujours en rémission, elle n'est pas totalement guérie. J'ai rendez-vous chaque mois avant j'avais deux jours, deux fois par semaine. Maintenant une fois par mois. Et E. il a aussi le CIAMS⁵⁶⁴ juste ici, à côté. A l'hôpital, il a aussi des rendez-vous importants. Robert Debré. J'ai beaucoup de rendez-vous à Robert Debré, c'est pour ça que je cherche pas très loin de Robert Debré. Pas loin, il y a le transport. Mais au moins, pas la banlieue parce que je... C'est plus pratique pour E. et S. [ses enfants qui sont suivis]. » (Mme Si, Algérienne, mariée trois enfants, hébergée depuis 2007, E18a – CHRS A2)

⁵⁶⁴ Nous n'avons pas retrouvé la signification de ce sigle. Il s'agissait d'une structure médicalisée dans laquelle le fils de Madame Si était suivi.

Cette volonté de résider à proximité des réseaux de solidarité et dans une commune au sein de laquelle le ménage a tissé des liens se retrouve dans la plupart des projets et choix résidentiels. Dans le cas des personnes hébergées, elle est peut d'abord être exacerbée par l'expérience d'une hyper mobilité, notamment quand elles ont occupé plusieurs hôtels et hébergements qui ne tenaient pas toujours compte de leurs lieux de vie, de scolarisation et de leurs supports. Elle peut aussi s'expliquer par les temporalités passées au sein d'une même commune d'hébergement (ce qui se vérifie particulièrement pour les personnes ayant connu un parcours migratoire ou ne détenant pas de supports en Ile-de-France).

C'est également la question de la proximité de l'emploi qui est mise en avant pour justifier le choix des communes souhaitées⁵⁶⁵. Ce souci pratique est aussi présenté comme une condition pour pouvoir conserver son travail. C'est le cas, notamment, lorsqu'une mère, chef de famille monoparentale, doit concilier seule sa vie professionnelle et la garde de ses enfants ou lorsque l'emploi occupé est en horaires décalés.

« Dans votre demande de logement vous aviez mis quels endroits ? Paris, et puis bon j'ai été obligé de prendre quelques banlieues, vers A., B. [des communes des Hauts-de-Seine], et puis des arrondissements pratiques pour me rendre à mon travail. Finalement ça a été Paris » (M. Mé, Ivoirien, marié un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E35b – CHRS B)

« Paris, c'est là que nous habitons depuis notre arrivée en France mais, en plus, je travaille dans Paris. J'ai deux boulots. Il y a un boulot que je fais dans Paris. C'est porteur de presse et là ce sont les heures tardives ou très matinales. Donc si je suis un peu plus loin, ce serait compromis, ce serait très compliqué. Donc c'est-à-dire que pour moi Paris, c'est une priorité. L'autre boulot que je fais c'est... à C.[une commune du Val-de-Marne], soit, c'est très tôt le matin soit, très tard le soir » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

Madame Ka nous explique avoir demandé à être relogée à Paris afin de ne pas s'éloigner des espaces pourvoyeurs d'emploi. Elle compte reprendre son métier de couturière dès qu'elle se sera remise de sa maladie. Enfin, nous pouvons également évoquer la situation de Madame Kh, qui en tant qu'assistante maternelle, est fortement dépendante de la localisation de son logement en termes d'opportunités d'emploi.

« On a demandé le 12ème par rapport à mon travail, dans ce quartier, il n'y a pas de travail. Parce que quand j'ai parlé avec l'assistante sociale de la PMI, je lui ai dit qu'on va partir ici, j'ai dit dans la rue... Elle a dit il y a pas de travail là-bas et c'est-ce qui s'est passé. On est 26 assistantes maternelles. Depuis le mois de juillet je n'ai pas travaillé [...] Mais les quartiers qui sont un peu bourgeois, là, il y a beaucoup de travail.[...] Là où il y a le travail, c'est le 12ème, le 14ème, le 15ème aussi et le 16ème. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E51b – Association C)

⁵⁶⁵ Concernant la proximité domicile-travail dans les choix résidentiels voir Korsu in Massot (dir.) (2010).

- Logiques relatives aux conditions de vie

Les choix formulés sont également fortement empreints des caractéristiques des communes et quartiers. Ces critères peuvent compléter et affiner les logiques d'ancrage dans les communes d'hébergement et de proximité des lieux pourvoyeurs de supports et de solidarités ou, à l'inverse, s'y substituer.

L'environnement du logement joue un rôle important pour les personnes rencontrées. Le contexte urbain et social, le sentiment de sécurité, les offres, en termes de services, de loisirs, de transports, contribuent à la qualité du quartier dans lequel se situe le logement et sont fréquemment mentionnées comme étant des éléments déterminants dans les souhaits émis. Cela renvoie autant aux aménités du lieu de résidence qu'à sa dimension identitaire et sociale.

Le souci des services proposés par la commune et le quartier de résidence est partagé par l'ensemble des personnes interrogées tout comme son caractère accessible. L'accessibilité de la commune apparaît comme étant un élément particulièrement important, laissant par ailleurs transparaître la dépendance des demandeurs par rapport aux transports en commun.

« J'avais demandé plusieurs départements, pas forcément le 92, j'avais demandé le 92, le 78, le 94 euh ... J'avais demandé le 91 aussi je crois. Parce que vous aviez des connaissances là-bas ? Non parce que j'ai regardé au niveau des transports. » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009, E21a – CHRS I)

« Donc j'ai dit pourquoi pas l'arrondissement d'hébergement mais après je me dis... n'importe où l'essentiel c'est de s'intégrer... [...] On m'a parlé de B. [une commune des Hauts-de-Seine] j'aime bien aussi. Le seul problème c'est qu'il faut que ce soit sur la ligne 9⁵⁶⁶. Moi, la ligne 9 c'est pratique. [...] L'essentiel, moi je me dis c'est qu'on soit proche d'un moyen de transport que je puisse vaquer à mes occupations. » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E43b – Association C)

« Pour l'instant je fais pas le choix du quartier. Si... c'est à 10min du métro c'est bon. Parce que, honnêtement, vu les problèmes que les gens ont par rapport au logement. [...] Donc, en fait, pour moi c'est... Je m'en fous tant que je peux sortir, attraper un bus, prendre mon métro, aller à mon boulot c'est bon ! » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a, CHRS A4)

Ces discours donnent finalement peu d'importance à la localisation du logement tant que certaines aménités sont présentes sur le territoire en question tant qu'elles leur assurent la possibilité de se mouvoir⁵⁶⁷.

Pour d'autres personnes, la dimension identitaire et la valeur sociale du quartier est primordiale. Leurs expériences personnelles (Grafmeyer, 1991, 2010), leur trajectoire résidentielle passée agissent

⁵⁶⁶ La ligne de métro qui relie la porte de Montreuil au Pont de Sèvres.

⁵⁶⁷ Pour plus d'éléments sur la dépendance des plus modestes aux transports en commun voir Orfeuill (2004), Jouffe (2007 ; in Massot (dir.) (2010)).

fortement sur leurs représentations et par conséquent sur leurs choix et leurs trajectoires. Dans la même logique, l'image que revêt le lieu de résidence constitue un puissant facteur de décision⁵⁶⁸. Les choix opérés traduisent dès lors l'aspiration, dans le champ des possibles qui s'offre à elles, de parvenir à une position résidentielle qui leur paraisse la plus acceptable possible, c'est-à-dire qui corresponde le plus finement possible à la position sociale à laquelle elles aspirent ou qu'elles imaginent être la leur (Bonvalet, Brun, 2002 ; Dietrich, 2011).

Dans les propos recueillis, l'identification sociale du quartier est fréquemment rapportée au caractère stigmatisé de la commune ou du quartier et à la crainte des personnes enquêtées en matière de sécurité. Lorsque les personnes ne disposent pas d'importants ancrages et qu'elles ne souhaitent pas être relogées au sein d'un lieu précis, il est fréquent qu'elles citent les départements au sein desquels elles accepteraient un logement et qu'elles nous précisent expressément le ou les départements au sein desquels elles refusent de se voir attribuer un logement. Les choix mentionnés dans leur demande sont alors souvent mis en perspectives par des contre-exemples. Le département de la Seine-Saint-Denis et certaines de ses communes sont alors fréquemment mentionnés. Ces positions sont alimentées par leurs expériences personnelles ou leurs représentations des conditions de vie et de l'insécurité qui y sont attachées.

« Vous avez demandé d'autres villes ou départements ? *Non. Et surtout pas en Seine-Saint-Denis, c'est trop pourri, je peux pas, j'aime la tranquillité. On a fait 92 et Paris.* » (M.Ro, Rwandais, père célibataire ? un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a – CHRS I)

« Et dans votre demande de logement vous avez demandé quels quartiers ? Ou quelles villes ? *A Paris comme on habitait dans le 15^{ème} on a vu la différence du coup on a demandé 15^{ème}, 14^{ème}, 13^{ème}. On connaît un peu le coin. En banlieue peut être le 94, des fois... En tout cas pas le 93 ça c'est sûr !* [rires]. *On en a pris deux ou trois. Si priorité il y en a on préfère Paris.* » (M.Mu, Camerounais, en couple, trois enfants, hébergé depuis 2004 à Paris, E52b – CHRS A2)

« *Je ne voudrais pas que ce soit un endroit avec des voyous.* » (M.Ba, Centrafricain, divorcé six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9a – CHRS A3)

« *Après moi je leur ai dit, je me souviens très bien quand j'ai rempli les dossiers HLM, j'ai dit à madame B. [la directrice du CHRS] j'ai dit moi peu m'importe si c'est un grand ou un petit, peu importe qu'il ait un gardien, un balcon, un ascenseur, un garage... Peu m'importe, la seule chose que je privilégie et je m'en souviens très bien, je n'avais encore rien visité du tout, j'avais juste rempli le dossier, j'ai dit c'est la sécurité. J'ai dit moi je ne veux pas me retrouver n'importe où toute seule avec un enfant, perdue dans les trucs qu'on voit à la télé avec des graffitis, des voitures brûlées, des caves incendiées... des... les... boîtes aux lettres complètement arrachées. Les gens, ils font des trafics en tout genre chez moi. N'importe quoi vraiment, petit, minus, même un studio à deux ! Mais un truc où on est tranquille chez soi et où on a envie d'y vivre et d'y rester.* » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

⁵⁶⁸ L'image de l'école joue un rôle à part entière dans l'évaluation de l'image du quartier (Van Zanten, 1996).

La présence d'enfant dans le ménage exacerbe l'importance du sentiment de risque encouru pour leur sécurité dans la localisation du logement.

- L'intégration des contraintes objectives et institutionnelles

Les différentes logiques identifiées ne sont pas exclusives les unes des autres et se cumulent souvent. En outre, les choix opérés sont fréquemment rapportés et resitués à l'étroitesse du champ des possibles qui s'offre à elles. Les personnes enquêtées nous présentent souvent leurs choix en les rapportant aux chances qu'elles ont de s'y voir attribuer un logement ou non. Certaines nous précisent, par exemple, ne pas avoir demandé les communes ou les arrondissements de Paris qu'elles savent inaccessibles.

« J'avais demandé Paris et banlieue mais... mais j'ai marqué Paris. J'ai pas dit 16^{ème} ni 6^{ème} j'ai dit Paris » (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

« Je ne demande pas sur les Champs Elysées. Le 19^{ème}, je connais ce quartier par cœur. » (M.Ar, Français, isolé, hébergé depuis 2007 à Paris, E55b, CHRS A1)

Notre enquête par questionnaire montre que les communes souhaitées par les personnes interrogées sont, le plus souvent, fortement dotées en logement social, 60% des communes citées disposent de plus de 20% de logements sociaux sur leur territoire (4% d'entre elles sont dotées de moins de 10% de logements sociaux Sources INSEE 2006) [voir en annexes le tableau p. LXXII]. Cela signifie qu'elles ont assimilé quelles étaient les communes au sein desquelles elles disposaient du plus de chances de se voir attribuer un logement social et, par conséquent, qu'elles ajustent leurs aspirations au champ des possibles qui s'offre à elle (François 2009) mais cela illustre également le fait que leurs ancrages et ressources les lient à des communes fortement dotées en logement social.

Au-delà de la question de la localisation, les personnes hébergées intègrent et acceptent également que la taille du logement demandé peut avoir un impact sur les délais dans l'attribution d'un logement social. Il arrive en effet que certaines des personnes interrogées demandent des logements de taille plus petite que ce qu'elles souhaiteraient ou à quoi elles pourraient accéder et cela afin d'optimiser leurs chances de se voir proposer un logement.

« Donc là dans les demandes que nous faisons... On a demandé un F4 moi je me dis que même si c'était F3 avec deux grandes chambres on peut marcher. Parce que si c'était un F4 on peut mettre les filles ensemble et le garçon seul. [...] Franchement on se plaint pas.» (M.Mi, Rwandais, marié trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

« Je vous disais que pour le moment, un F2, parce que je sais que pour le moment, quand on demande plus grand on met plus de temps à l'obtenir. C'est pas évident donc un F2 c'est plus facile à obtenir. Maintenant je vais faire toutes les démarches pour avoir plus grand. » (M. Se, Mauritanien, marié deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E33b – CHRS A1)

Alors que les choix des personnes hébergées sont souvent présentés par les acteurs du relogement comme étant restrictifs, ces propos nous montrent comment les personnes hébergées et relogées ont accepté la contrainte de l'offre et s'y ajustent dans leur demande de logement⁵⁶⁹. Ils nous montrent également que d'autres contraintes s'exercent sur le choix et qu'elles relèvent des acteurs eux-mêmes (situation économique, familiale, histoire résidentielle, valeurs). Les aménités présentées par les communes ainsi que les enjeux identitaires qui y sont attachés jouent, enfin, un rôle déterminant dans leurs choix. Ces diverses logiques ne sont pas exclusives mais se cumulent souvent dans les arbitrages opérés et dans les choix effectués.

3. L'expérience de l'intervention sociale

Les personnes que nous avons rencontrées adhèrent majoritairement aux conditions de prise en charge, aux modalités d'accompagnement social et à l'objectif d'autonomie. Toutes ne disposent cependant pas de la même expérience de cette intervention sociale et s'approprient différemment l'objectif d'autonomie. Enfin l'expérience de l'ASH apparaît indépendante de celle du statut d'hébergé et d'assisté.

3. a. Le rôle de l'intervenant social

Les personnes que nous avons rencontrées ne sont pas toutes également dotées en ressources sociales et culturelles pour faire face à leurs difficultés et pour les résoudre. Les intervenants sociaux présents dans la structure d'hébergement ont pour rôle de les conseiller et les informer dans leurs choix et démarches. Les personnes rencontrées se sont plus ou moins saisies des conseils et informations transmises par leurs référents et accompagnants sociaux.

La plupart des personnes rencontrées reconnaissent la disponibilité de leur référent social et l'utilité de son intervention dans les démarches entreprises.

« Ils ont fait du bon boulot franchement, mon assistante sociale à chaque fois que j'en avais besoin elle était là. A chaque fois que j'avais un pépin, je l'appelais, on en parlait, on en discutait » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E25a – Association C)

« Il n'y a rien à dire. Elle nous aidait pour tout. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

« Chaque semaine ou chaque mois, ils viennent ici exactement. [...] Des fois, on peut croire que c'est un peu étouffant mais c'est utile. » (M.Mu, Camerounais, en couple, trois enfants, hébergés depuis 2004 à Paris, E52b – CHRS A2)

⁵⁶⁹ Il est néanmoins difficile de savoir dans quelle mesure cela relève de l'intervention sociale.

Beaucoup de personnes affirment en effet ne pas connaître le système, ne pas savoir faire les démarches nécessaires, être perdues du fait de leur non maîtrise de la langue ou des rouages de l'administration française, du fait également de leur jeune âge et de l'absence de personnes ressources pour les accompagner dans ces démarches. Cette intervention apparaît comme un réel appui pour elles.

L'intervention du référent est également présentée comme un moyen permettant d'ouvrir des portes que les personnes ne parvenaient pas à ouvrir jusque-là.

« Tous les jours je dis merci qu'il y ait ce type de structures qui existent. Les gens là-bas ils font un travail considérable parce qu'ils nous épaulent beaucoup, aussi bien au niveau administratif parce que moi, il a fallu refaire tous mes papiers, avec des transferts de communes, ça m'a pris beaucoup beaucoup de temps. [...] Mme M. [sa référente] elle m'a beaucoup épaulée, on a fait les trucs à deux et puis, je vois aussi quand j'y vais en individuel ça prend beaucoup plus longtemps. Elle, elle s'annonce en tant que structure, en dix minutes on a déjà le fax au bout du couloir. Je pense que ça m'a vraiment ouvert beaucoup de portes. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

« Oui alors on fait l'état d'avancement des démarches. Si il y a quelque chose qui bloque ils essaient de voir si ils peuvent faire quelque chose en mon nom pour qu'il y ait plus de poids et que ça aille plus vite. » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009, E21a – CHRS I)

« Mais là on n'est pas tout seul ils n'ont peut être pas toutes les pouvoirs en main. Mais bon, on est quand même un petit peu plus confiant et M. F. [le référent social] ! Il est comme ça, (top) je suis sûre qu'avec lui on va réussir ! Ah oui là c'est obligé ! On a eu des portes qui se sont claquées, c'était horrible. Ca existe pas de mots plus forts pour expliquer ça. Mais lui, il a réussi. Il a réussi ! Mais il est tenace ! Par exemple pour l'orthophonie de la petite, ça fait pratiquement un an qu'on essaie de se battre, parce que c'est vrai que ça coûte très très cher. Dans les associations, il n'y a pas de place, il faut attendre. [...] M.F ça lui a pas plu du tout, mais vraiment pas du tout, qu'on puisse pas faire ces soins parce qu'on en n'avait pas les moyens. Du coup, il a remué ciel et terre et il a trouvé une association gratuite.» (Mme Te Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Les personnes rencontrées ont particulièrement conscience du rôle d'intermédiaire et de facilitateur que joue le travailleur social dans l'accès à un logement social.

Il est souvent présenté comme leur avocat, c'est-à-dire comme celui qui les défend, va accréditer leur situation, et garantir auprès des bailleurs leurs capacités à occuper un logement de droit commun.

« En France, le problème de logement c'est un problème dur et difficile. Et.. à tel point que on peut être en contact direct avec un bailleur, c'est 1000 fois plus compliqué que d'avoir une association qui s'interpose pour disons, chercher ou disons, présenter une famille ou un individu à un bailleur après, disons, les avoir observés. Parce que l'association C pendant deux ans, trois ans, ils voient si la famille se montre indépendante, capable de subvenir à ses besoins.» (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

« Je pense que ceux qui sont hébergés, ils sont prioritaires, c'est un atout. [...] Je pense qu'il y a plusieurs facteurs. Ce qui me paraît évident, c'est surtout quand on est hébergé par une

structure sociale, c'est qu'on est en urgence. Donc c'est l'urgence qui prime.[...] Vous pensez que d'avoir un référent, un accompagnement social, ça joue aussi ? Ca joue beaucoup !!! Le travailleur social est très important aussi. Quand on monte un dossier, c'est le référent qui nous aide, il sait monter les dossiers. C'est très important. Il s'assure aussi que vous payez régulièrement votre loyer et il l'atteste. Il vous aide à monter le dossier et puis, il a quand même le truc social à faire. Un... Un bilan social ? Oui le bilan social, il peut jouer beaucoup, ça dépend aussi de votre parcours et de votre volonté à vouloir s'en sortir. Tout ça, ça joue. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E33b – CHRS A1)

Au-delà d'un appui matériel dans les démarches entreprises, le travailleur social représente également un appui « moral ». L'accompagnement social semble, dans certains cas, jouer un rôle plus importants notamment de soutien, d'appui et d'aide dans la reconstruction de soi (il s'agit de personnes qui ont connu une importante rupture ou encore qui ont été victimes de violences).

« Là j'ai pu vraiment reprendre des forces et puis me reconstituer avec eux et puis bon l'association était là et donc, j'étais un peu rassurée quoi. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

« L'association C m'a beaucoup aidée par rapport au logement et beaucoup de choses encore. C'est une association qui permet de reprendre goût à la vie » (Mme Mb, Algérienne, isolée, hébergée depuis 2007 à Paris, E20a – Association C)

Il est fréquent, lorsqu'elles se réfèrent à leur travailleur social, que les personnes interrogées le nomment par son prénom et personnifient cet accompagnement. La relation à l'accompagnant social supplante alors la simple relation d'assistance, de suivi et relève souvent de l'affectif (c'est surtout le cas pour les femmes les plus jeunes de notre échantillon).

« Ma référente elle est très gentille, elle nous aide beaucoup. Le directeur aussi. Et en plus la bénévoles est très, très, très gentille. Elle nous aime beaucoup. On est amies. » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« L. [sa référente] je lui parle même de ma vie amoureuse donc elle fait office d'assistante sociale et de psy. Avec moi elle a une double casquette. Je sais pas si c'est pareil avec toutes les autres mais avec moi c'est comme ça. Elle connaît toute ma vie. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

« Avant avec ma référente ça se passait super bien, au début, c'est vrai, quand je suis arrivée au foyer, je me livrais à personne, je parlais pas trop, c'était ni par timidité, ni par... C'est juste que j'avais pas envie, et ensuite, c'est vrai qu'on a réussi à vraiment établir une relation de confiance. C'est vrai que l'on s'entendait très bien... Ca passait super bien. [...] Je la voyais une à deux fois par semaine, des fois c'était plus quand j'avais plein de trucs à faire ou besoin de parler. [...] Il y a des moments où je la voyais quasiment tous les jours. Ensuite elle a quitté la structure. » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D).

Tableau 48: Expériences de l'intervention sociale au moment de l'enquête

	Dépendance aux services sociaux	Relation avec travailleurs sociaux
M.Se	Aide ponctuelle, faible dépendance	Amicale
M. Ad	Aide ponctuelle, faible dépendance	Amicale
M.Sw	Aide ponctuelle, faible dépendance	Amicale, reconnaissance
M.Mé	Aucune dépendance	Distance
M.Te	Aide ponctuelle, faible dépendance	Amicale, reconnaissance
M.Bo	Forte dépendance	Conflictuelle
Mme Me	Aide soutenue, dépendance	Neutre
M.Tm	Aide Soutenue, dépendance	Neutre
M.Ba	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
M.Dé	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
Mme Ve	Aide soutenue, dépendance	Neutre
Mme Aa	Aide soutenue, dépendance	Amicale
Mme Mo	Aide ponctuelle, faible dépendance	Distance
M.Ro	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
Mme Ka	Aide ponctuelle, faible dépendance	Amicale
Mme Wu	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
M.Bt	Aide soutenue, dépendance	Neutre
Mme Si	Aide soutenue, dépendance	Amicale
Mme Be	Aide soutenue, dépendance	Neutre
Mme Mb	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
Mme Pr	Aide soutenue, dépendance	Neutre
M. Mi	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
Mme Te et M. Mt	Aide soutenue, dépendance	Neutre/ Conflictuelle
M.Ga	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
Mme Gu	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre
M et Mme Kh	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre avec sa référente./ Amicale avec la bénévoles
M et Mme Mu	Aide soutenue, dépendance	Amicale puis Distance
Mme Mm	Aide soutenue, dépendance	Amicale
Mme Ri	Aide ponctuelle, faible dépendance	Distance
Mme Br	Aide ponctuelle, faible dépendance	Distance
M. Ar	Aide ponctuelle, faible dépendance	Distance, Conflictuelle
M.Tc	Aide ponctuelle, faible dépendance	Neutre

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se trouve une aide et des appuis ponctuels auprès des intervenants sociaux du CHRS. Pour autant il entretient des relations soutenues et amicales avec eux.

3. b. Les tensions liées aux interventions sociales

Si l'intervention sociale est le plus souvent présentée comme étant bénéfique et utile, il arrive néanmoins, dans quelques cas, que l'attitude des intervenants sociaux soit mise en cause et jugée comme étant déplacée, voire inappropriée. Dans le cadre de notre enquête par questionnaire, certaines personnes avaient fait état d'un sentiment d'intrusion, de la part des travailleurs sociaux, dans leurs choix de vie (notamment dans leur choix d'avoir migré en France) ou dans leur manière d'éduquer leurs enfants et même dans leur manière de gérer leur fécondité⁵⁷⁰. Ces remarques étaient particulièrement mal vécues. Certaines personnes rencontrées dans le cadre d'entretiens dénoncent aussi l'intrusion dans leur intimité.

« Il arrivait que le maître de maison entre dans une chambre et touche les sous-vêtements. Les mamans s'en plaignaient, elles ne comprenaient pas qu'un homme, un jeune homme, entre dans sa chambre et lui touche son slip sous prétexte qu'il est sur le bord du chauffage et que ça pourrait être dangereux. Il n'a pas à toucher mes vêtements ! Mes sous-vêtements. Il y a des limites. Je peux comprendre qu'on rentre qu'on vérifie oui mais rentrer dans l'intimité,

⁵⁷⁰ Voir sur ce point les analyses de Delphine Serre (1998) dans le cadre des Protection Maternelle Infantile (PMI).

c'est des personnes quoi ! » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée dans le Val-de-Marne 2010, E30a – Autre association)

Il s'agit bien souvent de personnes hébergées, sur une longue durée, en structure collective, qui ont déjà occupé un logement et dans certaines cas fortement dotées socialement (c'est en effet le cas de Madame Br) mais également de celles pour qui l'accompagnement est le plus conflictuel, et qui remettent en cause la prise en charge dans sa durée.

Si les mesures d'accompagnement social ne sont que rarement mises en cause, leur nature et leur intensité le sont plus souvent. La fréquence et la régularité des rendez-vous avec le référent sont, dans certains cas, dénoncées comme étant une importante contrainte. Madame Ri se plaint d'avoir à rendre si régulièrement des comptes à la structure d'hébergement.

« J'étais embêtée par les visites, les réunions, des référents sociaux. Chaque semaine, je pointe. Pendant deux années, chaque semaine je pointe chez eux. Chaque jeudi ou chaque vendredi et il faut pas que je rate un seul rendez-vous. J'en avais marre je disais c'est impossible, je peux pas continuer comme ça. Je travaille, je viens de Paris et malgré ça, je passe les voir pour leur donner des comptes sur ce qu'on fait. Voilà c'est embêtant. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Monsieur Ro interroge également la fréquence des rendez-vous au vu de l'évolution de sa situation - notamment depuis qu'il occupe un emploi.

« Moi j'en avais marre de tous ces rendez-vous [rires]. Vous les voyiez souvent ? Oui une fois par semaine. C'est trop là. On a rendez-vous, pour faire quoi ? Pour avoir de vos nouvelles ? Pas une fois par semaine ! Des fois, c'est bon pour les gens qui ont besoin mais pas tout le temps. Vous en ressentiez plus le besoin ? Non, avant c'est, ils ont besoin que je trouve du boulot j'avais trouvé du boulot et ils continuent : « Tu as fait quoi, tu as fait quoi ? Tu dors à la maison ? Tu ne fais rien ? » » (M.Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a – CHRS I)

Madame Mo, quant à elle, va jusqu'à évoquer un harcèlement.

« Franchement, ça ne me plaisait plus parce qu'il y a des contraintes quand même. Il faut aller en réunion tout le temps, il faut qu'ils viennent tout le temps vous suivre pour voir comment vous évoluez, et tout ça. Et moi je sentais que j'étais capable de me prendre en charge quand même. Et franchement, pour moi, c'était plus utile d'être dans la structure [...] J'avais l'impression d'être harcelée. Ah oui ? Pour moi ça devenait trop là. Parce que j'avais beaucoup d'espoir à un moment. Et à force de ne pas avoir de choses concrètes et que je sens qu'on me pousse vers la porte, tout ça. Il faut demander la permission pour mettre le téléphone. Il faut demander la permission pour qu'un parent vienne. Toutes ces choses font qu'à un moment vous ne pouvez plus le supporter. [...] De toutes façons je leur ai fait sentir que voilà. C'était l'heure de partir. J'allais exploser, c'est dingue ». (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

La nécessité d'accepter d'être suivi psychologiquement, notamment dans la structure d'hébergement I, a dans certains cas été vivement dénoncée⁵⁷¹ – bien qu'elle soit formulée avec humour - par Monsieur Ro et la Famille Mt et Te.

« C'est une fois par semaine. C'est vrai que ça peut faire un peu lourd, mais ça fait partie du contrat. Je me suis pas fâchée mais j'avais pas vraiment envie de parler au départ avec cette personne là [la psychologue]! Régulièrement je parlais avec d'autres personnes mais pas avec cette personne là. Je réussissais à passer à travers les mailles du filet des rendez-vous. Et puis bon je me suis faite taper sur les doigts et j'ai dû aller au rendez-vous. [...] M.F vu comme il proche de nous dans son travail il m'a expliqué qu'il fallait mettre un peu d'eau dans son vin et essayer. Il faut faire acte de présence et c'est-ce que je fais en ce moment. » (Mme Te, Française, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E23a – CHRS I)

Ce sont également les contradictions qui peuvent survenir entre l'objectif d'autonomie et les pratiques adoptées par les équipes des structures d'hébergement qui sont évoquées. L'aspect infantilisant de l'accompagnement social et, dans certains cas, le traitement indifférencié entre les personnes hébergées a, à plusieurs reprises, été mentionné.

Mesdames Ve et Aa, toutes deux hébergées dans la même structure d'hébergement pour femmes en souffrance psychiatrique ont le même jugement quant aux modalités de fonctionnement du CHRS.

« Tout est infantilisant, l'équipe, le fonctionnement, il faut rendre les clefs quand on sort, il faut demander l'autorisation pour tout. Rien ne fonctionne à la confiance excepté avec certains travailleurs sociaux ou animateurs... mais généralement ils ne restent pas longtemps » (Mme Ve, Française, isolée, hébergée depuis 2008 à Paris, E11a – CHRS D)

« Des fois j'ai l'impression que certains salariés d'ici nous prennent pour des débiles, ils nous infantilisent, c'est insupportable. Après, il y a des filles qui sont dans un état à cause de leur traitement, elles doivent même pas s'en rendre compte parce qu'elles passent leur journée dans un état... C'est ça aussi qui me déprime, j'ai pas envie de voir ça tous les jours. » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D)

Des personnes évoquent également le fait d'avoir été traitées comme si elles étaient désocialisées, en très grandes difficultés alors qu'elles se sentaient « autonomes », savaient vers qui se tourner et effectuer leurs démarches. C'est alors l'incapacité de certains travailleurs sociaux à adapter leur accompagnement aux publics accueillis et aux évolutions sociétales qui est dénoncé et cela même alors que l'accompagnement social est présenté comme étant individualisé et ajusté au cas par cas. « Ils apportent des réponses stéréotypées qui ne sont pas adaptées à notre parcours... », « ils mélangent tout le monde alors qu'on a pas les mêmes besoins ». Madame Br, elle-même intervenante sociale, est très critique sur ce point.

« Vous avez maintenant un public varié, ce n'est plus les mêmes. Ils ont l'habitude de recevoir les personnes en masse comme ça, tous sans distinction. Sauf qu'aujourd'hui, il y a une

⁵⁷¹ Les autres familles hébergées ne s'en plaignent pas et certains apprécient particulièrement cette possibilité qui leur est offerte de mobiliser le psychologue de l'équipe.

pluralité de gens et qu'il faut qu'ils changent les choses, qu'ils les adaptent aux personnes, voir comment ne pas freiner l'autre, qui est déjà européenne dans sa tête. Française même enfin, qui n'est pas du tout dans la même démarche que celui qui arrive à peine et qui ne comprend pas ce qui se passe. C'est impossible de leur faire comprendre, c'était complètement un langage de sourds. [...] Chaque personne a son histoire, mais le collectif peut n'être qu'un collectif fictif. Il faut qu'on reste dans l'idée que chacun a sa vie. Et que c'est pas parce qu'on se retrouve dans une même situation, il n'y a que le logement qui nous relie mais à part ça ? Mais l'idée c'était que vous êtes tous dans une situation difficile, donc vous êtes tous pareils et moi, c'est cette partie qui m'a choquée ! Donc parce que vous êtes tous pareils, on vous infantilise de la même manière mais ça ne peut pas passer ! Du coup, on veut apprendre à quelqu'un à faire le ménage, non le ménage je sais le faire donc, ne me faites pas régresser, je refuse⁵⁷² ! » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée dans le Val-de-Marne 2010, E30a – Autre association)

Madame Br pointe une autre contradiction de l'accompagnement social qui lui a été dispensé : l'injonction qu'elle qualifie de « paradoxale » de trouver un emploi, mais de demeurer disponible tous les soirs pour la préparation des repas avec l'ensemble des autres résidentes.

« Je travaillais jusqu'à 20h, seulement les contraintes du centre ne me permettent pas de travailler jusqu'à 20h ! A 19h, il faut faire le repas. Donc, il faut que je sois là mais c'est le seul CDI que je trouve. Alors là ils entrent tous dans une mise en scène : « Mme B il faut laisser ce travail », je dis : « Je ne laisse pas du tout, vous m'avez dit d'atteindre les objectifs ». Donc on se comprend plus [...] Vous me dites de trouver un emploi, le seul emploi que j'ai trouvé pour le moment il termine à 20h. Je le prends mais c'est dans l'idée de partir de là au plus vite. « Oui mais Mme B. si vous restez là jusqu'à 20h comment vous allez trouver un travail dans votre domaine ? » Je lui dis, je trouverais ça, ça ne vous regarde pas. Moi mon objectif c'est de trouver un emploi. C'est-ce que vous vouliez ? Vous votre objectif c'était de me trouver un logement. Chacun ses fonctions. » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée dans le Val-de-Marne 2010, E30a – Autre association)

Malgré les limites pointées dans les mesures d'accompagnement et de prise en charge dans l'ASH, les personnes que nous avons rencontrées y sont toutes restées⁵⁷³. Aucune n'a remis en cause cette assistance, au point de quitter la structure occupée. Il apparaît également que très rares sont les personnes à ne pas accepter et adhérer aux objectifs fixés tels que celui de l'acquisition et de la démonstration de leur autonomie - ce sont plutôt les difficultés à y parvenir qui les conduisent à les mettre en cause.

⁵⁷² Alors que cela aurait pu être dénoncé comme une pratique infantilisante, Madame Br est la seule à relever la dimension propédeutique de l'hébergement.

⁵⁷³ Ce résultat est largement biaisé par l'échantillonnage opéré.

3. c. Expériences et ajustements vis-à-vis de l'injonction à l'autonomie

Les personnes que nous avons rencontrées relèvent toutes d'un rapport et d'une expérience différée de l'assistance (Paugam, 1991⁵⁷⁴). L'aide sociale apparaît, pour les personnes interrogées, comme provisoire, comme un sas leur permettant, dans un temps plus ou moins long, d'accéder à un logement de droit commun. Pour autant leur durée de prise en charge tendent à les du profil de l'assistance installée. Dans une perspective de sortie, l'investissement des personnes prises en charge dans les démarches mises en œuvre demeure important. Très rares sont celles qui ne s'attachent pas à remplir les conditions qui leur étaient présentées comme devant leur permettre d'accéder à un logement.

- Adhésion et tension autour de l'injonction à l'autonomie

En nous référant cette fois-ci à la typologie élaborée par Nicolas Duvoux – qui distingue trois rapports vis-à-vis de l'injonction à l'autonomie⁵⁷⁵ - nous constatons que la grande majorité des personnes accepte et intériorise cet objectif d'autonomie et cette nécessaire démonstration de leur autonomie pour sortir de l'ASH et accéder à un logement.

⁵⁷⁴ Serge Paugam distingue trois rapports à l'assistance : l'assistance différée, l'assistance installée et enfin l'assistance revendiquée. Pour S.Paugam, l'assistance est différée quand la motivation au travail demeure forte, que la dépendance envers les services de l'action sociale est assez forte mais que les relations avec les travailleurs sociaux sont relativement distantes. Elle est installée quand la motivation au travail est faible, la dépendance envers les services de l'action sociale est forte et lorsque les personnes coopèrent avec les travailleurs sociaux. L'assistance est, enfin, revendiquée quand les personnes n'ont plus aucune motivation au travail, qu'elles sont très dépendantes des services d'action sociale et qu'elles sont dans une logique de revendication vis à vis des travailleurs sociaux.

⁵⁷⁵ Les travaux de Nicolas Duvoux portent sur l'expérience et la négociation de l'injonction à l'autonomie dans les contrats d'insertion signés par les bénéficiaires du RMI. Il distingue l'autonomie intériorisée, l'autonomie contrariée et le refus de la dépendance. L'autonomie intériorisée est une réponse d'« adhésion où l'allocataire anticipe l'attente formulée par le travailleur social ». Il évite ainsi de se la voir imposer et (se) prouve qu'il est autonome et que l'aide n'est que ponctuelle. L'autonomie est contrariée quand, alors que l'individu adhère à la norme d'autonomie, celle-ci est contredite par sa situation actuelle qui ne lui permet pas « d'actualiser cette norme dans un futur proche ». Le refus de la dépendance traduit la non acceptation de la forme d'autonomie proposée par les institutions et l'entrée dans une interaction inégalitaire gouvernée par une logique de justification (Duvoux, 2009 p.33-36).

Tableau 49: Expériences vis-à-vis de l'injonction à l'autonomie⁵⁷⁶

	Expérience injonction à l'autonomie (Typologie N.Duvoux)
M.Se	Autonomie intériorisée
M. Ad	Autonomie intériorisée
M.Sw	Autonomie intériorisée
M.Mé	Autonomie intériorisée
M.Te	Autonomie intériorisée
M.Bo	Refus dépendance
Mme Me	Autonomie intériorisée
M.Tm	Autonomie intériorisée
M.Ba	Refus dépendance
M.Dé	Autonomie contrariée
Mme Ve	Autonomie contrariée
Mme Aa	Autonomie contrariée
Mme Mo	Refus dépendance
M.Ro	Autonomie intériorisée
Mme Ka	Autonomie intériorisée
Mme Wu	Autonomie contrariée
M.Bt	Autonomie contrariée
Mme Si	Autonomie contrariée
Mme Be	Autonomie contrariée
Mme Mb	Autonomie intériorisée
Mme Pr	Autonomie contrariée
M. Mi	Autonomie intériorisée
Mme Te et M. Mt	Autonomie contrariée
M.Ga	Autonomie intériorisée
Mme Gu	Autonomie intériorisée
M et Mme Kh	Autonomie contrariée
M et Mme Mu	Autonomie contrariée
Mme Mm	Autonomie contrariée
Mme Ri	Refus dépendance
Mme Br	Autonomie intériorisée
M. Ar	Refus dépendance
M.Tc	Autonomie intériorisée

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se intériorise la nécessité d'être autonome pour pouvoir s'en sortir et accéder à un logement de droit commun.

Certaines personnes, revendiquent leur autonomie, leur capacité à se débrouiller seules et indépendamment des travailleurs sociaux qu'elles ne rencontrent et ne sollicitent que ponctuellement⁵⁷⁷. L'enjeu est pour la personne hébergée de prouver et de se prouver qu'elle est autonome et que l'assistance n'est que provisoire afin de faire face à ce moment critique. Elle lui permet de résister et de retourner le stigmate d'assisté, de se démarquer et ainsi de tenter d'influer sur les délais d'attente pour se voir attribuer un logement. Ces personnes disposent de ressources sociales et culturelles suffisantes qui les dotent d'une plus grande marge de manœuvre pour s'émanciper des travailleurs sociaux⁵⁷⁸.

On observe aussi des personnes qui, bien qu'elles aient intégré ces objectifs d'autonomie, ne la revendiquent pas pour autant. Elles ont intégré ce passage par l'aide sociale comme étant un passage obligé et remplissent leur part du contrat en étant confiantes vis-à-vis de l'évolution de leur situation.

⁵⁷⁶ Cette lecture et les distinctions auxquelles elles aboutissent se veulent théoriques, certains individus, notamment au fil de leur parcours dans l'hébergement peuvent voir leurs expériences évoluer d'une position type à une autre.

⁵⁷⁷ Cette attitude peut aussi illustrer les conflits à l'œuvre entre référents, équipes éducatives et la personne hébergée qui décide de ne plus demander quoi que ce soit, de ne plus dépendre de ces accompagnants sociaux.

⁵⁷⁸ On retrouve ici les personnes qui ont déjà une bonne connaissance du système français, qui disposent de diplômes et d'une expérience professionnelle en France et qui y ont déjà eu occupé un logement.

Elles sont toutes marquées par un parcours migratoire et cette prise en charge dans l'hébergement est présentée comme une étape nécessaire en vue de leur intégration.

Parmi les personnes qui intègrent cet objectif d'autonomie et sa nécessaire démonstration, on retrouve également des individus mis en difficulté pour y accéder. Ce groupe s'apparente alors à l'expérience de l'autonomie contrariée. Elles sont plus éloignées de l'emploi ou cumulent d'autres difficultés (problème de santé, surendettement, situation non régulière), elles disposent de moindres supports (en raison de leur jeunesse, de ruptures de liens sociaux etc.) et ne parviennent pas à faire valoir leur autonomie. Elles sont souvent contraintes de se replier sur la sphère de l'assistance pour les aiguiller et appuyer leurs démarches. Cette dépendance aux travailleurs sociaux est alors, soit fortement investie affectivement, soit vécue très douloureusement.

Enfin un dernier groupe refuse cette nécessaire démonstration d'autonomie. Confrontées à de nombreux échecs dans la sphère professionnelle et dans l'accès au logement social, ces personnes entrent en conflit avec les intervenants sociaux et refusent d'adhérer à cette injonction et aux modalités fixées pour y parvenir. Ces personnes sont peu dotées en supports, éloignées de l'emploi et demeurent dans l'assistance depuis plusieurs années. Leurs perspectives de sortie s'éloignent peu à peu. Cet allongement du parcours d'insertion est très disqualifiant et se traduit par des conflits ouverts, de la rancune et de l'incompréhension vis-à-vis du système. La tension et les conflits qui apparaissent s'expliquent du fait que le dispositif et le contexte ne permettent pas aux hébergés d'atteindre les objectifs qui leur sont fixés en termes d'accès à l'emploi et au logement. Ces personnes s'opposent aux équipes éducatives et mettent en cause le bien fondé de la prise en charge [ce point sera abordé lorsque nous développerons l'expérience de l'attente, dans la section suivante].

Les démarches mises en œuvre durant la prise en charge dans l'hébergement sont diverses pour accéder à l'autonomie et à un logement. Le fait que les personnes enquêtées aient, pour la plupart, accepté et intégré cet objectif d'autonomie ainsi que les conditions et démarches requises pour y parvenir nous interroge sur cette appropriation comme condition de sortie et d'accès au logement⁵⁷⁹.

- Les stratégies de distinction vis-à-vis des autres hébergés : un moyen parmi d'autres de revendiquer son autonomie

Durant l'entretien, les personnes rencontrées en plus de tenter de rétablir l'équilibre entre l'enquêtrice et elles, se mettaient fréquemment à distance du statut d'hébergé et de la figure du SDF. Cela se traduisait par une tentative de valorisation de soi dans le rapport à l'emploi ou dans leur attachement à

⁵⁷⁹ Cette interrogation nous renvoie aux limites de notre protocole méthodologique et à l'intérêt de suivre une cohorte de personnes entrées au même moment dans l'ASH afin de saisir les facteurs de différenciation des trajectoires d'hébergement et ceux jouant ou handicapant les sorties vers le logement de droit commun.

certaines valeurs mais également par la mise en exergue de leur autonomie dans les démarches entreprises en vue de s'en sortir, en opposition souvent aux autres personnes prises en charge.

Il arrive en effet que les personnes interviewées invoquent certaines valeurs morales auxquelles elles sont attachées, que les autres personnes hébergées ne mobiliseraient pas ou auxquelles elles n'adhèreraient pas. Ce peut être des valeurs relatives à l'éducation des enfants, au travail, à l'indépendance ou à leur autonomie. En les mobilisant, les personnes rencontrées se dissocient toujours implicitement de *l'autre* hébergé, le *mauvais* parent, ou le parent *irresponsable*, « *l'assisté* », le « *profiteur* » ou l'*étranger*.

« C'est vrai que les femmes africaines elles sont habituées mais c'est vrai, que moi, je n'ai pas du tout la mentalité africaine » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre association)

« Pourquoi je l'ai pas fait ? [aller se plaindre à la mairie des souris qui infestent son logement d'insertion] parce que la dame qui a été relogée, elle allait tout le temps se plaindre à la mairie, elle prenait les souris en photo. Vous savez, les arabes, elles ont plus une force à pousser les choses plus que nous donc tout le temps elle allait se plaindre là-bas et moi je ne peux pas... J'ai pas le temps, elle est tout le temps à la maison donc elle allait tout le temps. » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E16 – Association C)

« Bon, la plupart des gens qui sont dans leurs centres ce sont des personnes étrangères qui ne parlent pas français donc, c'est vrai qu'ils ne peuvent rien faire tous seuls. Bon, moi, c'est vrai que j'ai tous mes dossiers en cours, que je suis depuis le début. Bon, on fait le point une ou deux fois par mois. Ils s'aperçoivent que ça marche. » (Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

« Je suis pas paresseuse, ils se sont occupés de moi et ils ont vu que j'avais la volonté » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a, CHRS A4)

« Certains hommes ici ils font des problèmes, ils ne se rendent pas compte qu'ils sont déjà relativement bien, par rapport à beaucoup d'autres qui n'ont pas ça. Il faut savoir que c'est déjà bien, que c'est une étape où il faut soi-même s'investir. Parce que il faut que l'on ait dans la tête que l'on est là provisoirement. Et que l'on doit chercher par soi-même, déjà, des solutions. Avant qu'on l'aide, il faut que la personne s'investisse, et à ce moment le travailleur social peut t'aider dans tes démarches. [...] Moi je suis là, c'est juste pour pouvoir bondir, c'est pour pouvoir aller chercher le reste. C'est l'attitude qu'il faut avoir, quand on n'a pas ça, on peut facilement avoir des années et des années dans un CHRS. On ne va pas s'en sortir. Au contraire, il faut bondir de l'avant. Après ça dépend de chaque personne. Comment elle s'investit. Comment elle évolue par rapport à ses propres facultés, d'adaptation, de conception de son avenir. Donc c'est ça. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

Au travers de ces propos, on note qu'il s'agit pour les personnes rencontrées, de se distinguer des autres hébergés, d'affirmer leurs différences pour « sauvegarder leur identité » (Paugam, 1997⁵⁸⁰),

⁵⁸⁰ « Il s'agit pour eux de résister au sentiment d'échec social et de conjurer, au moins partiellement dans le discours, l'image négative que les « autres » leur renvoient. » (Paugam, 1997, p.193).

pour « sauver la face » (Girola, 1996) et ainsi « ne pas être confondues » (Petonnet, 1979) avec les autres hébergés.

En se dissociant ainsi des autres personnes hébergées, les personnes rencontrées se démarquent et font valoir leur plus grande capacité à accéder à un logement ainsi que leur mérite. Elles aspirent toutes à une mobilité résidentielle et ont conscience que l'offre est insuffisante au regard de la demande, cela tendrait à accentuer leur volonté et démarche de démarcation vis-à-vis des autres hébergés. Cette dissociation apparaît comme un moyen de négocier à la fois leur identité d'assistée et la concurrence pour accéder à un logement de droit commun. En outre, cela annonce l'association de l'attribution du logement social à une logique de récompense et de mérite et non pas de droit [point sur lequel nous reviendrons plus bas].

Les personnes rencontrées adhèrent, dans la très grande majorité, à l'objectif et l'injonction à l'autonomie. Elles intègrent et acceptent les conditions requises pour accéder à un logement et suivent les conseils dispensés par leur référent social. Les démarches impulsées s'inscrivent dans la logique d'insertion mais sont largement orientées vers l'objectif de sortir de l'ASH et d'accéder à un logement de droit commun. Elles sont même, dans certains cas, présentées comme stratégiquement entreprises à cette fin. Les démarches qui relèvent strictement du logement nous montrent à quel point les personnes hébergées ont intégré le système et ses contraintes mais aussi que leurs choix ne s'y résument pas pour autant. Malgré l'adhésion et l'intégration de la contrainte, les choix opérés doivent toujours s'entendre comme étant à la croisée des contraintes objectives (relatives à l'offre et au système) et subjectives. En outre cette adhésion et acceptation des conditions d'insertion et de l'injonction à l'autonomie ne signifient pas pour autant, que les personnes hébergées aient une expérience positive de l'intervention sociale qui leur est dispensée. Ce n'est pas tant sur le fond qu'elle est mise en cause que sur la forme.

SECTION 2. LA PORTEE DES MESURES PRISES EN VUE DE S'EN SORTIR

Les démarches entreprises sont présentées comme devant favoriser l'insertion, l'autonomie des personnes prises en charge et aboutir à leur sortie de l'ASH. Elles sont supposées faire évoluer les situations personnelles et se matérialiser en des mobilités sociales et résidentielles. L'objectif de cette section n'est pas de vérifier si les personnes rencontrées sont effectivement parvenues à l'autonomie et à une position considérée comme insérée, mais de décrire les mobilités sociales survenues durant la prise en charge ainsi que leurs imbrications avec les mobilités infra-résidentielles et résidentielles.

1. Les mobilités sociales

Durant la période de prise en charge et d'accompagnement, les situations individuelles des personnes rencontrées ont fortement évolué [voir tableau détaillé en annexes p.LXX]. Ces mobilités s'inscrivent majoritairement dans la logique de l'acquisition des conditions réglementaires exigées à l'entrée dans le parc social (régularisation de leur situation administrative, démarches visant à apurer leurs dettes, obtention de ressources stables etc.). Or pour saisir le sens de ces changements de position dans la sphère administrative, professionnelle ou familiale⁵⁸¹, il convient de les considérer sur un temps plus long et de dépasser la seule prise en charge dans l'ASH. En adoptant cette posture, nous considérons que cette mobilité sociale est ascendante si elle s'inscrit dans le sens d'une plus grande stabilité et protection sociale, en d'autres termes, de supports plus importants et de la réduction des facteurs de vulnérabilité des personnes hébergées. Cette mobilité est considérée comme régressive si, à l'inverse, la position de l'individu se dégrade au cours de cette période et qu'il perd en ressources et supports⁵⁸². Elle est considérée comme neutre si les personnes conservent les mêmes.

Pour ce qui est de la régularisation de leur situation administrative, nous notons, entre l'arrivée dans l'hébergement et le moment de l'enquête, une sensible amélioration de la situation des personnes enquêtées.

Une seule personne, le mari de Madame Mu, est encore en situation irrégulière. Six personnes ont vu la leur se régulariser et sept autres ont été naturalisées ou sont en voie de l'être. Malgré cette amélioration durant la prise en charge dans l'ASH, leur situation est toujours plus précaire par rapport à celle qu'elles connaissaient avant d'être confrontées à l'absence de logement. Ces personnes vivaient initialement dans le pays dans lequel elles étaient nées et dans lequel elles disposaient d'importants supports et réseaux de solidarité. Lorsque nous les rencontrons, elles sont le plus souvent parvenues à

⁵⁸¹ Notre acception des mobilités sociales est volontairement large afin de considérer les divers axes sur lesquels les accompagnants sociaux interviennent durant la prise en charge.

⁵⁸² L'interprétation se veut objective, nous ne disposons en effet pas toujours des moyens de déterminer l'expérience des personnes rencontrées ou leur interprétation de ces mobilités.

obtenir une autorisation à demeurer sur le territoire français, renouvelable chaque année ou tous les dix ans. Leur intégration est donc précaire et révoquant dans la durée – ce qui consacre une dégradation de leurs liens civiques. Seules les personnes naturalisées voient leur situation se stabiliser et leur mobilité consacrer un retour à la normale.

Du point de vue de la régularisation de leur situation matrimoniale ou familiale, on note qu'une personne a divorcé et qu'une autre a fait reconnaître la garde partagée de son enfant devant le juge des affaires familiales. Pour les liens familiaux, dans la majorité des cas, les supports demeurent identiques. On note ensuite, dans les mêmes proportions, leur renforcement ou leur amenuisement. Nous considérons que ces liens se renforcent et que leur vulnérabilité est moindre lorsque les personnes se mettent en couple⁵⁸³ ou renouent avec certains de leurs proches (c'est le cas de Madame Pr, par exemple, qui reprend contact avec sa sœur) ou se séparent d'un conjoint violent. Ce renforcement des liens ou réduction des sources de vulnérabilité renvoie à une plus grande stabilité et protection. Parmi les personnes qui ont vu leurs liens s'amenuiser, on retrouve celles qui ont été confrontées à des ruptures familiales ou conjugales et à des migrations et qui n'ont pas pu rétablir des liens qui les protègent autant que ceux dont elles étaient initialement dotées.

Sur le volet de l'insertion professionnelle, on observait qu'à leur arrivée dans l'hébergement, les personnes qui occupaient un emploi étaient très rares. Lorsque nous les rencontrons, la tendance s'est inversée [voir le tableau 50 page 422]. Les personnes enquêtées sont dans la très grande majorité en emploi et en CDI. Quand les personnes demeurent inactives, c'est souvent qu'elles ne peuvent pas occuper immédiatement un emploi du fait de leur situation administrative, de problèmes de santé ou de garde d'enfants, ou encore du fait de la conjoncture économique. Pour Mesdames Ve, Aa, Ka et Monsieur Bt, l'intégration professionnelle est difficile ou incertaine du fait de leurs problèmes de santé, ils perçoivent alors l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et sont dans l'incapacité, pour l'instant, de postuler à un emploi. Madame Ve a néanmoins cumulé plusieurs emplois et il lui est arrivé à plusieurs reprises de démissionner ou d'abandonner ses postes, ces derniers étaient trop éprouvants physiquement ou, elle-même se trouvait dans l'incapacité de sortir de sa chambre pour se confronter au monde extérieur et se rendre sur son lieu de travail. Mesdames Si et Kh s'occupent, quant à elles, pour l'instant d'élever leurs enfants. Madame Si ne peut pas reprendre le travail tant que son fils n'est pas scolarisé. Du fait de sa trisomie, il requiert beaucoup de soins qui structurent l'emploi du temps de Madame Si. Elle nous dit ne pas pouvoir envisager, pour l'instant, de reprendre un emploi, même à mi temps. Madame Kh est en congé parental, du fait du jeune âge de son dernier enfant et de ses difficultés à trouver des enfants à garder dans son quartier, elle repousse son retour à

⁵⁸³ Les couples sont en effet mieux dotés pour faire face aux aléas de la vie que les personnes célibataires ou les familles monoparentales (voir sur ce point les données de l'INSEE, de l'observatoire des inégalités sociales ou de l'observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale : Séchet, David, Quintin, (2001-2002)).

l'emploi d'assistante maternelle. Madame Mm, enfin, exerçait un emploi de caissière en parallèle à ses études. Lorsque son CDD prend fin, elle n'exclut pas de se concentrer uniquement sur ses études. A défaut de pouvoir, à court terme, réintégrer ou retrouver un emploi, ces personnes bénéficient de leurs droits et de ressources, faibles mais stables. Dans de rares cas, Messieurs Ar et Mt, les rapports à l'emploi se sont dégradés. Monsieur Ar était déménageur journalier et ne rencontrait aucun problème pour trouver des missions. En 2009, l'entreprise qui l'employait a été mise en liquidation judiciaire alors qu'il était en arrêt maladie. Monsieur Mt, quant à lui, était agent d'entretien, contractuel, dans une commune des Hauts-de-Seine. En 2011 son contrat, comme ceux de nombre de ses collègues, n'a pas été renouvelé. Lorsque nous les rencontrons tous deux, Monsieur Mt est inscrit au Plan Local pour l'Insertion par Emploi (PLIE) de sa commune et a des projets de formation, en revanche l'état de santé de Monsieur Ar ne lui permet pas de chercher un emploi.

Le rapport à l'emploi des personnes enquêtées évolue le plus souvent dans le sens d'une neutralisation. La position professionnelle occupée lors de l'enquête ou du relogement est aussi stable et protectrice que celle occupée avant l'absence de logement⁵⁸⁴. Dans les mêmes proportions, on note ensuite une amélioration ou dégradation de leur position professionnelle (onze personnes). Plusieurs personnes sont parvenues à retrouver la position qu'elles occupaient initialement ou à accéder à une position plus élevée (à l'issue souvent d'une formation). Monsieur Sw par exemple était gendarme en Mauritanie. Sitôt régularisé, il obtient un poste d'agent de sécurité. A l'issue d'une formation, il se réoriente dans la sécurité incendie. Son contrat et ses horaires de travail lui permettent de cumuler un second emploi dans le même domaine d'activité. Monsieur Sw le présente comme s'inscrivant dans la suite logique de l'emploi qu'il occupait initialement. Par ailleurs, il se dit satisfait des perspectives d'évolution qui se présentent rapidement à lui (il accède en effet très peu de temps après sa formation à un poste d'encadrant). Madame Br, quant à elle, obtient un diplôme français de psycho-sociologue. Sans expérience professionnelle lorsqu'elle se trouve dépourvue de logement, elle accepte d'abord un poste de télé-opératrice, elle obtient ensuite un CDI de conseillère en emploi qui correspond à sa formation et à ses aspirations. Madame Mb, enfin, exerçait un métier de couturière en Algérie et l'enseignait. Arrivée en France, elle se dirige d'abord vers les services à la personne et est auxiliaire de vie. Elle intègre ensuite un centre de formation dans l'entretien et devient formatrice dans cette association. Elle présente cette réorientation comme s'inscrivant dans la lignée de son emploi initial : elle travaille toujours le linge et continue de former à ce métier. Elle complète ce mi-temps par du bénévolat. Elle est cuisinière dans une association de distribution de repas gratuits pour les sans-domicile. Lorsque nous nous rencontrons, cette association vient de lui proposer un contrat à mi-temps de cuisinière⁵⁸⁵.

⁵⁸⁴ Il ne nous était pas possible de comparer les niveaux de ressources ni même les niveaux de revenu.

⁵⁸⁵ Elle est par ailleurs bénévole dans une autre association dans laquelle elle prend des cours d'informatique et en échange donne des cours sur le repassage.

Tableau 50: Rapport à l'emploi à diverses étapes de leur parcours

	Emploi initialement occupé	Rapport à l'emploi à l'arrivée dans l'hébergement	Rapport à l'emploi lors du dernier entretien	Emploi occupé lors du dernier entretien
M.Se	Ingénieur au ministère de la santé	Inactif	Interim	Maintenance matériel médical
M. Ad	Hôtellerie	En recherche d'emploi	CDI	Hôtellerie
M.Sw	Gendarme	Inactif	CDI	Sécurité incendie
M.Mé	Enseigne des langues étrangères	Bénévole Activité non déclarée	CDI	Gardiennage
M.Te	Fonctionnaire au ministère de l'économie	Inactif	CDI	Sécurité incendie
M.Bo	Chauffeur de taxi	Inactif	CDI	Entretien
Mme Me	Vente	Inactive	CDI	Auxiliaire de vie
M. Tm et Mme So	? / formation en cuisine	Inactif activités non déclarées/ en formation	Inactif activités non déclarées/ en congé maternité	/
M.Ba	Cumuls emplois (manutention, restauration, sécurité)	En recherche d'emploi	Retraité	Retraité
M.Dé	Restauration, spectacle	Sans emploi	Cumul petits boulots	Animation, restauration, monde du spectacle
Mme Ve	Agent d'accueil	Cumule divers emplois	CDD	Opératrice en télémarketing
Mme Aa	Etudiante	Etudiante	En recherche emploi	/
Mme Mo	Agent entretien/ Aide à domicile	En recherche d'emploi	CDI	Aide soignante
M.Ro	Commerce	Inactif	CDI	Livraison
Mme Ka	Couturière	Inactive	AAH	/
Mme Wu	Cumuls emplois (agent entretien)	Congé maternité	CDD	Assistante d'éducation
M.Bt	Commercial	AAH	AAH	/
M. et Mme Si	? / Institutrice, Auxiliaire de vie	?/Inactive	CDI / Inactive	Chauffeur
Mme Be	Secrétariat de direction	Inactive	CDI	Secrétaire de direction
Mme Mb	Couturière	Cumul petits boulots	CDI	Formatrice et cuisinière
Mme Pr	Agent des ressources humaines, formatrice	En recherche d'emploi – micro entreprise	Formation – micro entreprise	RH et bilans de compétences
M. Mi	Journaliste	En recherche d'emploi	CDI – formation travail social	Livreur presse
Mme Te et M. Mt	Garagiste/ Secrétariat	En recherche d'emploi/ congé parental	En recherche d'emploi et de formation/ En recherche d'emploi et de formation	/
M.Ga et Mme Ga	Football/ Etudiante	En recherche d'emploi/ en recherche emploi	CDI/ CDI	Chef de vente/Assistante de puériculture
Mme Gu	Coiffeuse	En formation	CDI	Secrétaire de direction
M. et Mme Kh	?	Sans emploi	CDI/ en recherche emploi	Chauffeur/ assistante maternelle
M. et Mme Mu	Football/Secrétariat	Inactif/ en recherche d'emploi	Inactif/ en formation	/
Mme Mm	Lycéenne	Inactive	En recherche d'emploi	/
Mme Ri	?	Sans emploi	En recherche d'emploi et de formation	/
Mme Br	Etudiante	En recherche d'emploi	CDI	Conseillère en emploi
M. Ar	Cumuls petits boulots (chaudronnier, boulanger, manutentionnaire, déménageur)	Emploi journalier	En recherche d'emploi	/
M.Tc	?	Inactif	CDI	Commercial

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Clé de lecture : Les ? signifient que nous ne détenons pas l'information et les / que la personne n'occupe pas d'emploi.

Note de lecture : En Mauritanie, Monsieur Se était ingénieur au ministère de la santé, quand il intègre l'ASH il est inactif. Lors de notre dernier échange il exerce en intérim des postes de maintenance d'appareils médicaux notamment de radiologie.

Les personnes qui sont parvenues à recouvrer un emploi ne manifestent pas toutes la même intégration professionnelle (Paugam, 2000). La majorité relève d'une « intégration assurée » mais d'autres relèvent néanmoins d'une « intégration incertaine », « laborieuse » voire « disqualifiante ». Serge Paugam distingue une intégration qui conjugue une satisfaction vis-à-vis de l'emploi occupé et une stabilité de l'emploi occupé (l'intégration assurée), une qui associe satisfaction de l'emploi occupé mais instabilité de celui-ci dans la durée (intégration incertaine), une intégration qui conjugue insatisfaction de l'emploi occupé mais stabilité de celui-ci (intégration laborieuse) et enfin une intégration qui associe insatisfaction et instabilité dans la durée de l'emploi occupé (l'intégration disqualifiante).

Tableau 51: Intégration professionnelle et expérience de l'emploi occupé

	Précarité ⁵⁸⁶	Expérience de l'emploi	Intégration professionnelle (Paugam, 2000)
M.Se	E.précaire (Instabilité dans le temps/ sous qualifié)	Stratégique pour le logement et pour subvenir aux besoins du ménage	Intégration disqualifiante
M. Ad	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée
M.Sw	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée
M.Mé	Aucune précarité (malgré caractère sous qualifié)	Satisfaction Fort Investissement dans l'emploi	Intégration laborieuse
M.Te	Aucune précarité (malgré caractère sous qualifié)	Stratégique pour le logement et pour subvenir aux besoins du ménage	Intégration laborieuse
M.Bo	Aucune précarité	?	Intégration laborieuse
Mme Me	Aucune précarité	Satisfaction malgré rapports conflictuels avec certaines personnes dont elle doit s'occuper	Intégration assurée
M.Dé	E.précaire (instabilité dans le temps, faiblement rémunérateur)	Recherche emploi dans lequel il s'épanouisse	Intégration incertaine
Mme Ve	E. précaire (instabilité dans le temps, faiblement rémunérateur, temps partiel)	?	Intégration incertaine
Mme Mo	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée
M.Ro	Aucune précarité	Stratégique pour le logement et pour subvenir aux besoins du ménage	Intégration laborieuse
Mme Wu	E.précaire (Instabilité dans le temps)	Satisfaction	Intégration incertaine
Mme Si	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée
Mme Be	Aucune précarité	Source de stress important	Intégration assurée
Mme Mb	E.précaire (Temps partiel)	Satisfaction	Intégration assurée
M. Mi	Aucune précarité (malgré caractère sous qualifié)	Stratégique pour le logement et pour subvenir aux besoins du ménage	Intégration laborieuse
M.Ga	Aucune précarité (mais faible rémunération)	Stratégique pour le logement et pour subvenir aux besoins du ménage	Intégration laborieuse
Mme Gu	Aucune précarité (mais faible rémunération)	Satisfaction	Intégration assurée
Famille Kh	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée
Mme Br	E. précaire (temps partiel et faiblement rémunérateur)	Satisfaction	Intégration assurée
M.Tc	Aucune précarité	Satisfaction	Intégration assurée

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement qui ont recouvré un emploi durant la prise en charge.

Note de lecture : Monsieur Se ne dispose pas d'un emploi stable ni même de poste se révélant à la hauteur de ses compétences et expériences. Cette intégration bien que disqualifiante est présentée comme étant stratégique pour accéder à un logement et subvenir aux besoins de sa famille.

Les personnes qui sont parvenues à recouvrer un emploi correspondant à leur formation ou expérience initiale relèvent pour la plupart d'une « intégration professionnelle assurée » et dans quelques cas

⁵⁸⁶ Nous avons évalué le caractère précaire de l'emploi occupé en fonction de la durée du contrat de travail, du temps de travail et de la nature de l'emploi occupé au regard des qualifications et de l'expérience de la personne. Nous estimons que l'emploi est précaire lorsqu'il est instable dans le temps, lorsqu'il s'agit de sous-emploi (que la personne est disposée à travailler plus que son contrat ne lui propose) et lorsqu'il est sous qualifié.

« incertaine ». Ce qui signifie qu'elles sont satisfaites de l'emploi occupé et que dans la plupart des cas, leur rapport à l'emploi est pérenne dans le temps et que leur temps de travail est ajusté à leurs disponibilités. Dans quelques cas, surtout pour les femmes de notre échantillon, leur rapport est plus précaire ou leurs temps de travail sont inférieurs à ce à quoi elles aspirent⁵⁸⁷. Malgré leur satisfaction de l'emploi occupé, elles souhaiteraient travailler plus.

D'autres personnes ne sont pas parvenues à retrouver la position professionnelle qu'elles occupaient initialement ou à l'améliorer. C'est particulièrement le cas pour les personnes ayant connu une migration. Elles peinent souvent à faire valoir leurs compétences et expériences acquises par le passé et, dans la plupart des cas, à l'étranger. A défaut d'y parvenir, elles nous disent s'attacher à trouver un emploi stable et pourvoyeur de ressources suffisantes qui leur permettra d'accéder à un logement social. Ces personnes s'inscrivent dans un rapport à l'emploi que Serge Paugam qualifierait de laborieux (elles disposent d'un emploi stable mais peu reconnu et peu satisfaisant au regard de leur qualification et expérience). On retrouve ici surtout les hommes de notre échantillon. Alors que Monsieur Mi était journaliste au Rwanda (et dispose d'une formation en droit) il accepte en arrivant en France d'être télé-enquêteur puis livreur de presse. Lors du premier entretien, il cumule deux emplois de livreurs de presse et aspire à intégrer une formation (en congé individuel de formation) en vue de devenir travailleur social⁵⁸⁸. Monsieur Mé alors qu'il a enseigné diverses langues, se voit proposer un emploi (d'abord en CDD puis en CDI) de gardiennage dans une résidence privée. Il l'accepte et s'investit fortement dans cet emploi en valorisant et dépassant les missions qui lui sont initialement dévolues⁵⁸⁹. Monsieur Gba, quant à lui, est venu en France pour jouer, en tant que professionnel, au football. Après plusieurs blessures, il abandonne ce sport et peu de temps après son entrée dans la structure d'hébergement, il décroche un emploi en CDI dans une chaîne de boulangerie industrielle. Il nous indique que le travail effectué est dur mais qu'il est reconnu et très apprécié par les clients - ce qui lui permet de tenir à défaut de s'épanouir et de voir son travail reconnu par sa hiérarchie⁵⁹⁰. Monsieur Té, enfin, était contrôleur des impôts en Mauritanie. Malgré son expérience, ses diplômes français et des stages effectués en France, il ne parvient pas à trouver un emploi dans sa branche d'activité. Des compatriotes lui conseillent une formation en sécurité incendie [la même que celle qu'effectue Monsieur Sw], il l'exécute et trouve immédiatement un emploi en CDI. Il entretient toujours des contacts dans son domaine d'activité initial mais nous dit reporter son intégration

⁵⁸⁷ Ces résultats suivent la tendance générale de l'insertion dans l'emploi de la population active en France. 7.9% des femmes sont en sous emploi en 2012 contre 2.8% des hommes ; 22% d'entre elles subissent le temps partiel de l'emploi contre 12% des hommes (voir les données de l'INSEE sur ce point extraites de l'enquête emploi).

⁵⁸⁸ Lorsque nous le revoyons en 2012, il est en stage dans une association gestionnaire de logements en Solibail et quelques mois plus tard il est recruté dans un SIAO francilien. Après une intégration laborieuse, il parvient à faire valoir son expérience juridique et son expérience du système de l'hébergement et du logement en intégrant une formation de travailleur social puis un emploi correspondant à sa formation.

⁵⁸⁹ Il nous indique et rappelle à chaque fois que nous nous rencontrons qu'il a créé un système informatique de gestion et qu'il travaille cinquante heures par semaine.

⁵⁹⁰ Monsieur Ga dénonce, en effet, le fait que cette enseigne ne permette pas à tous ses employés d'évoluer dans la hiérarchie. Il n'y voit pas de perspectives d'évolution et aspire à changer d'emploi et d'entreprise.

professionnelle assurée à son entrée dans un logement de droit commun. Cette « intégration professionnelle laborieuse » (Paugam, 2000) est présentée par les personnes rencontrées comme un choix initié en vue d'accéder à un logement de droit commun. L'intégration professionnelle étant alors réduite à sa dimension stratégique de maximisation des chances de sortir de l'hébergement.

Bien qu'elles aient intégré la nécessité d'occuper un emploi pour obtenir un logement et, malgré toutes les démarches entreprises, certaines personnes peinent à accéder à un poste pérenne qui corresponde à leur qualification. Monsieur Se est ainsi confronté à une « intégration professionnelle disqualifiante » (Paugam, 2000). Il exerce en effet un emploi sous qualifié qui n'est pas assuré dans la durée. Il n'est pas parvenu à valoriser ses compétences en tant qu'ingénieur et se voit proposer des missions d'intérim de maintenance du matériel radiologique. En outre, quand nous le voyons pour la seconde fois, il peine à trouver des missions alors que jusque-là elles avaient plutôt été régulières.

Ces changements de position entre l'entrée dans l'hébergement et le moment de l'enquête, supposé proche de la sortie, s'inscrivent le plus souvent dans une mobilité ascendante (régularisation de la situation administrative, insertion professionnelle etc.). Certaines personnes parviennent seulement à stabiliser leur position sociale tandis que d'autres la voient se dégrader. Cette confrontation à l'entrée et lors de l'enquête ne doit pas non plus laisser dans l'ombre les aléas survenus durant la prise en charge [voir sur ce point les parcours individuels]. Enfin, en desserrant la focale et en comparant les positions qu'elles occupaient avant de devoir quitter leur logement et celles qu'elles occupent lors de l'enquête ou lors de leur relogement, nous sommes amenée à nuancer le caractère ascendant de ces changements de positions et à constater un retour à la normale et dans certains cas même une dégradation de leur position sociale.

A partir de l'examen de ces mobilités sociales, on note que l'intégration et l'adhésion à l'objectif d'amélioration ou de stabilisation de leur position sociale, notamment par l'acquisition d'un emploi, ne suffit pas toujours à assurer l'évolution de leur situation dans le sens d'une mobilité ascendante mais que les mobilités relevées consacrent surtout une stabilisation et un retour à la normale.

2. Les mobilités infra-résidentielles

Les démarches initiées et les mobilités sociales auxquelles elles aboutissent sont supposées induire d'abord une mobilité infra-résidentielle⁵⁹¹ puis une mobilité résidentielle qui consacre la sortie de l'ASH et le retour dans le parc de droit commun. A mesure que les personnes gagnent en autonomie, les formes de prise en charge sont supposées s'y ajuster pour se rapprocher peu à peu du logement et aboutir à une mobilité vers le logement. Notre attention s'est donc portée autant sur les mobilités

⁵⁹¹ Rappelons que par mobilité infra-résidentielle nous entendons une mobilité qui s'effectue dans le parc d'hébergement et habitats provisoires, situés en deçà du logement de droit commun, et dont la vocation est d'agir comme un sas provisoire et probatoire dans une logique d'émancipation.

survenues dans l'hébergement que celles consacrant le passage de l'hébergement vers un logement de droit commun. Notre objectif est, d'abord, de caractériser les personnes qui se meuvent, ensuite, d'identifier les moments auxquels les mobilités surviennent et, enfin, le sens qu'elles revêtent notamment pour les personnes rencontrées.

2. a. Les mobilités dans l'ASH

La moitié des personnes que nous avons interviewées ont connu au moins une mobilité durant leur prise en charge dans l'ASH. Nous reviendrons ici sur leur sens et sur les logiques qui les ont guidées.

- Des mobilités allant dans le sens d'une plus grande autonomie et indépendance

L'entrée dans l'ASH ne marque pas toujours une stabilisation dans la forme de prise en charge (c'est d'ailleurs l'un de ses écueils). Dans les trajectoires recueillies, les changements de structures ou de formes d'hébergement sont fréquents.

- Des changements de types de structure

Le tableau qui suit donne un aperçu des voies par lesquelles les personnes hébergées sont entrées et sorties du champ de l'hébergement. Il est rare qu'elles demeurent dans un même hébergement

Tableau 52: Structures par laquelle les personnes sont entrées et sorties de l'ASH ou bien celles dans laquelle elles sont hébergées au moment de l'enquête⁵⁹²

	Type de structure à l'entrée	Type structure à la sortie ou au moment de l'entretien
M.Se	CHU	CHRS
M. Ad	CHRS	CHRS
M.Sw	CHU	CHRS
M.Mé	CHRS	CHRS
M.Te	CADA	CHRS
M.Bo	CHU	CHRS
Mme Me	CHRS	CHRS
M.Tm	CHRS	CHRS
M.Ba	CHRS	CHRS
M.Dé	CHRS	CHRS
Mme Ve	CHRS	CHRS
Mme Aa	CHRS	CHRS
Mme Mo	Logement insertion	Logement insertion
M.Ro	CHU	CHRS
Mme Ka	Hôtel CAFDA	Logement insertion
Mme Wu	CHU	Logement insertion
M.Bt	Logement insertion	Logement insertion
Mme Si	CHRS	CHRS
Mme Be	CHU	CHRS
Mme Mb	CHU	Logement insertion
Mme Pr	CHRS	CHRS
M. Mi	Hôtel CAFDA	Logement insertion
Mme Te et M. Mt	CHRS	CHRS
M.Ga	CHRS	CHRS
Mme Gu	Logement urgence	Logement insertion
M et Mme Kh	Hôtel CAFDA	Logement insertion
M et Mme Mu	RHVS	CHRS
Mme Mm	Logement urgence	CHRS
Mme Ri	CHU	CHU
Mme Br	CHU	Logement relais
M. Ar	CHU	CHRS
M.Tc	CHU	CHRS

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Monsieur Se est entré dans l'ASH par un CHU et il en est sorti par un CHRS.

La moitié des personnes ont connu un changement de structure de prise en charge. Un tiers d'entre elles a changé deux fois et une minorité a connu au moins trois types de structures différentes⁵⁹³.

Ce sont les personnes entrées par l'urgence ou par un dispositif d'accueil spécifique qui ont connu le nombre de mobilités le plus important. Ce sont également les hommes et les personnes entrées en situation irrégulière dans l'hébergement qui connaissent le plus grand nombre de mobilités. Le rapport à l'emploi ou le motif mis en évidence pour justifier la perte ou le départ du logement ne semblent pas positivement corrélés avec les changements d'hébergement.

⁵⁹² Le fait que les personnes soient entrées et sorties de l'ASH par un CHU ou un CHRS ne signifie pas pour autant qu'il s'agisse de la même structure (c'est majoritairement le cas mais il peut arriver qu'elles changent de centres mais pas de type de structure). Voir en annexes le tableau p.LVII qui répertorie les diverses étapes infra-résidentielles pour chaque personne enquêtée.

⁵⁹³ Ces chiffres sont minorés dans la mesure où lorsqu'elles sont passées par l'urgence il ne nous a pas été possible de préciser par combien de structures d'hébergement d'urgence elles sont passées.

Tableau 53: Nombre de changements recensés dans les parcours recueillis selon les caractéristiques des personnes ou de leurs modalités d'entrée dans l'hébergement

	1 changement	2 changements	3 changements	4 changements	Total
Type de ménage					
<i>Famille</i>	4	4	0	1	9
<i>Homme</i>	4	0	1	1	6
<i>Femme</i>	0	1	0	0	1
Effectif total	8	5	1	2	16
Structures d'entrées					
<i>Entrée par l'urgence</i>	7	3	0	1	11
<i>Entrée par l'insertion</i>	1	0	0	0	1
<i>Entrée par dispositif spécifique – Asile</i>	0	1	1	1	3
<i>Entrée par dispositif spécifique - Mère-enfant</i>	0	1	0	0	1
Effectif total	8	5	1	2	16
Raison de la perte ou du départ du logement					
<i>Migration</i>	5	0	1	2	8
<i>Rupture familiale</i>	0	2	0	0	2
<i>Rupture conjugale</i>	1	2	0	0	3
<i>Expulsion</i>	0	0	0	0	0
<i>Autre</i>	2	1	0	0	3
Effectif total	8	5	1	2	16

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement, qui ont connu au moins un changement de structure d'hébergement.

Note de lecture : Neuf des familles, six hommes et une femme rencontrés, ont connu au moins un changement de structures d'hébergement.

Lorsqu'il n'y a qu'un changement de structure, celui-ci s'inscrit le plus souvent dans la logique qui guide la conception de l'escalier d'insertion et se traduit par un passage de l'urgence ou du spécifique vers l'insertion. Quand les personnes rencontrées ont connu deux changements de structures, le sens de ces mobilités n'est pas toujours linéaire dans une logique de rapprochement vers l'insertion. On note, dans certains cas, le passage de l'urgence vers un dispositif de prise en charge spécifique tel que les CADA, puis vers une structure d'insertion. Lorsque les personnes connaissent trois ou quatre changements de structures, les parcours sont beaucoup plus chaotiques et la logique sous-jacente perd en lisibilité. On retrouve alors des trajectoires composées de passages de dispositifs spécifiques vers des dispositifs généralistes, chacun d'entre eux se décomposant en une étape dans l'urgence et dans l'insertion mais également des trajectoires empreintes de retours en arrière, notamment lorsqu'une personne quitte un hébergement en ALT pour une place en CHRS. A mesure que le nombre de mobilités s'accroît leur sens perd en lisibilité⁵⁹⁴.

Quelles que soient les mobilités, les temporalités de ces étapes sont très variables d'une personne à une autre et d'une étape à une autre. Elles oscillent de quelques jours à plus de quatre ans au sein d'une structure donnée [voir les tableaux en annexes pp. LXVII-LXVIII]. Les temporalités les plus longues se manifestent dans l'insertion et assez logiquement dans la dernière étape du parcours infra-résidentiel.

D'un point de vue géographique, ces mobilités se réalisent rarement au sein d'une même commune, mais presque toujours au sein d'un même département. Lorsqu'elles changent de départements, elles

⁵⁹⁴ L'ALT est supposée mener à un logement et proposer des conditions de prise en charge bien moins accompagnées que celles dans les structures d'insertion.

restent le plus souvent en Ile-de-France. Deux personnes ont, néanmoins, été amenées à changer de région pour être prises en charge au sein d'un CADA

Avant d'entrer dans l'insertion, les personnes, qui ont connu d'autres types d'hébergement, ont majoritairement patienté entre un et trois ans⁵⁹⁵.

Tableau 54: Temporalité avant d'accéder à une structure d'insertion après être entré dans l'ASH

	Type de structure à l'entrée	Durée hébergement avant entrée dans l'insertion
M.Se	CHU	4 ans
M. Ad	CHU	moins six mois
M.Sw	CHU	2,5ans
M.Te	CADA	2 ans
M.Bo	CHU	2 ans
M.Ro	CHU	quelques semaines
Mme Ka	Hôtel CAFDA	3 ans
Mme Wu	CHU	1 an
Mme Be	CHU	1 an
Mme Mb	CHU	2 ans
M. Mi	Hôtel CAFDA	2 ans
Mme Gu	Logement urgence	un mois
M et Mme Kh	Hôtel CAFDA	4 ans
M et Mme Mu	RHVS	2 ans
Mme Mm	Logement urgence	2 ans
Mme Br	CHU	moins d'un moins
M. Ar	CHU	quelques mois
M.Tc	CHU	1,5 ans

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes qui sont entrées dans l'ASH à partir d'une structure autre que « d'insertion » et qui y ont eu accès par la suite.

Note : Monsieur Se est entrée dans l'ASH par un CHU et a accédé à un CHRS 4 ans après.

Les personnes entrées par des structures d'urgence généraliste ont surtout patienté moins d'un an. Pour autant, la part de celles, qui ont patienté entre un et trois ans n'est pas négligeable. Les hommes et les femmes isolés tendent à patienter plus longtemps (au moins un an et jusqu'à plus de trois ans) avant d'entrer dans l'insertion. Tandis que les familles patientent moins d'un an.

Tableau 55: Temporalité avant d'accéder à une structure d'insertion et caractéristiques

	Hébergement moins d'un an	Hébergement entre un et trois ans	Hébergement de plus de trois ans	Total
Type d'hébergement				
CHU	7	5	1	13
Spécialisé	0	3	1	4
Autre	0	1	0	1
Total	7	9	2	18
Composition familiale				
Hommes isolés	2	5	1	8
Femmes isolées	0	2	0	2
Familles	5	2	1	8
Total	7	9	2	18

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes sont entrées dans l'ASH à partir d'une structure autre que « d'insertion » et qui y ont eu accès par la suite.

Note de lecture : Parmi les treize personnes entrées dans l'ASH par un CHU, sept ont patienté moins d'un an avant d'intégrer une structure d'insertion ; cinq ont patienté entre un et trois ans et une a patienté plus de trois ans.

⁵⁹⁵ Une seule personne, Madame Ri est demeurée dans une structure d'urgence. Un doute persiste mais il nous semble qu'elle a pu accéder à un logement d'urgence ou un appartement relais à la suite de son entrée dans le CHU et avant d'accéder à un logement de droit commun. Nous n'avons pas pu le confirmer.

- Des changements de formes de prise en charge

Après avoir relevé ces changements de type d'hébergement, il convient d'observer les changements de forme de prises en charge. Ces mobilités concernent, alors, autant les personnes qui ont changé de structure d'hébergement que celles qui sont demeurées au sein d'une même structure, qui propose diverses formes de prise en charge, ce qui est le cas pour la plupart de celles qui composent notre échantillon. Une même structure peut, en effet, se décliner en un centre collectif et des logements diffus dans le parc de droit commun. En outre, elle peut proposer à la fois des chambres individuelles et partagées dans un centre collectif et des logements individuels ou à partager entre plusieurs résidents.

Vingt changements de formes de prise en charge ont été identifiés dans les parcours d'hébergement recueillis.

Les personnes qui n'ont pas vu leur forme d'hébergement évoluer étaient, pour la plupart, hébergées au sein de logements individuels ou partagés. Seules trois personnes sont demeurées au sein d'une structure collective, dans une chambre partagée ou individuelle. Dans le cas des mobilités empreintes par un changement de forme de prise en charge, toutes se matérialisent par le passage d'un hébergement partagé vers une forme individualisée ou d'un centre collectif vers un hébergement dans le parc diffus. La mobilité s'effectue alors dans le sens d'une plus grande indépendance et autonomie. Nous n'avons jamais observé de dégradation des conditions de prise en charge. Cela peut s'expliquer par le fait que ces changements de formes d'hébergement répondent fréquemment à des mobilités d'une structure à une autre (le plus souvent du champ de l'urgence vers l'insertion) et par le fait que ce soit dans ce dernier que l'on retrouve le plus de formes de prises en charge individualisées⁵⁹⁶.

⁵⁹⁶ Voir pour rappel le tableau en annexes p.XXVIII relatif aux formes de prise en charge dans l'urgence et l'insertion

Tableau 56: Evolution de la forme de prise en charge entre l'entrée et la dernière prise en charge

	Type d'hébergement à l'entrée	Type d'hébergement à la sortie
M.Se	Chambre individuelle dans structure collective	Logement partagé
M. Ad	Chambre partagée dans structure collective	Logement personnel
M.Sw	Chambre partagée dans structure collective	Logement partagé
M.Mé	Chambre individuelle dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective
M.Te	Chambre individuelle dans structure collective	Logement partagé
M.Bo	Logement partagé	Logement partagé
Mme Me	Logement personnel	Logement personnel
M.Tm	Chambre personnelle dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective
M.Ba	Logement partagé	Logement partagé
M.Dé	Chambre personnelle dans structure collective	Logement partagé
Mme Ve	Chambre partagée dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective
Mme Aa	Chambre partagée dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective
Mme Mo	Logement personnel	Individuel dans diffus
M.Ro	Chambre personnelle dans structure collective	Logement personnel
Mme Ka	Chambre personnelle dans hôtel	Logement personnel
Mme Wu	Chambre personnelle dans structure collective	Logement personnel
M.Bt	Logement personnel	Logement personnel
Mme Si	Logement personnel	Logement personnel
Mme Be	Chambre partagée dans structure collective	Logement personnel
Mme Mb	Chambre personnelle dans structure collective	Logement personnel
Mme Pr	Logement personnel	Logement personnel
M. Mi	Chambre individuelle dans hôtel	Logement personnel
Mme Te et M. Mt	Logement personnel	Logement personnel
M.Ga	Logement partagé	Logement personnel
Mme Gu	Logement partagé	Logement personnel
M et Mme Kh	Logement personnel	Logement personnel
M et Mme Mu	Chambre individuelle dans structure collective	Logement personnel
Mme Mm	Chambre partagée dans structure collective	Logement personnel
Mme Ri	Logement personnel	Logement personnel
Mme Br	Chambre personnelle dans structure collective	Logement personnel
M. Ar	Chambre partagée dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective
M.Tc	Chambre partagée dans structure collective	Chambre individuelle dans structure collective

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se lorsqu'il est entré dans l'hébergement était pris en charge dans une chambre individuelle au sein d'une structure collective, à sa sortie, il partageait un logement avec un autre hébergé.

La plupart des mobilités recensées au sein du champ de l'hébergement s'inscrivent dans le sens d'une plus grande autonomie et indépendance physique mais d'un accompagnement plus soutenu en vue de favoriser l'insertion des personnes prises en charge et leur sortie du dispositif⁵⁹⁷. En outre, ces mobilités ne répondent cependant pas toujours à l'évolution sociale des personnes rencontrées.

2. b. Imbrications des mobilités sociales et infra-résidentielles

La majorité des justifications rapportées par les personnes interrogées pour justifier d'un changement de structures d'hébergement relèvent de l'évolution de la situation de l'individu ou de la famille ou encore de leurs propres souhaits. Les changements de position dans l'hébergement font ainsi écho à des évolutions qui rendent nécessaires le changement de forme ou de structure de prise en charge et à un ajustement à leurs besoins et caractéristiques. Les événements qui reviennent le plus souvent sont la régularisation de la situation administrative, la naissance d'un enfant et l'obtention d'un emploi.

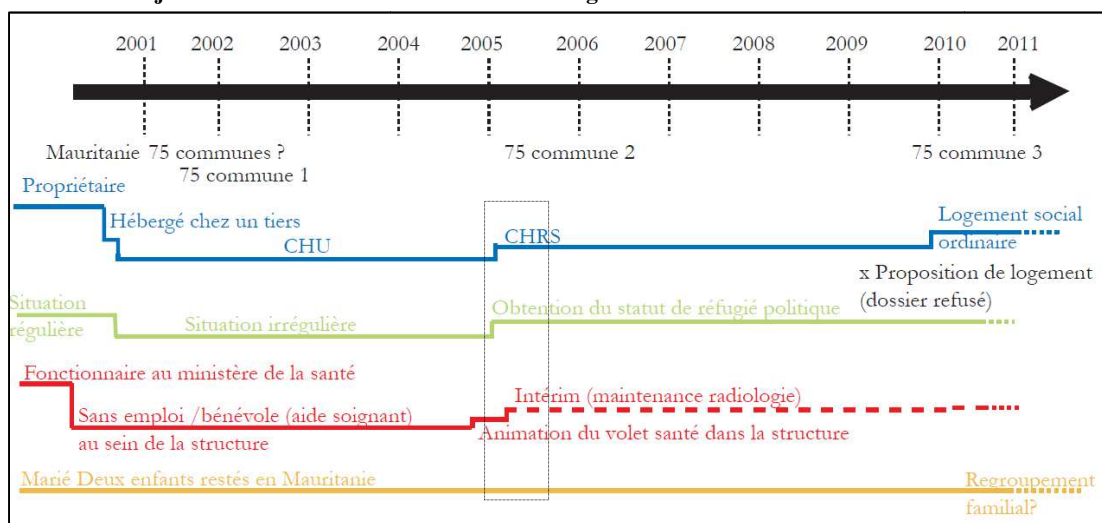
⁵⁹⁷ Ce qui n'est pas toujours vécu comme une avancée vers plus d'indépendance mais potentiellement comme une augmentation des contraintes et comme une perte d'autonomie. Voir notamment les travaux de F. Bouillon (2005) et de F. Hérouard (2007) qui ciblent des personnes en squat ou à l'hôtel.

« Donc dès que j'ai eu mes papiers, je crois que c'est une des étapes ici, pour entrer dans la réinsertion il faut quand même un minimum. Il faut déjà être à la recherche de travail ou avoir du travail. Donc dès que j'ai eu mes papiers, l'association A m'a engagé pour trois mois. Et donc, pendant ce temps j'ai intégré le CHRS. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

« Je les appelle de suite, je viens de signer mon contrat conseillère emploi ! [...] De suite ils me proposent un logement relais à C. [une commune du Val-de-Marne], je quitte le centre [d'urgence] et je déménage à C. » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre association)

Les schémas illustrant les trajectoires de ces personnes sont assez éloquentes sur ce point⁵⁹⁸.

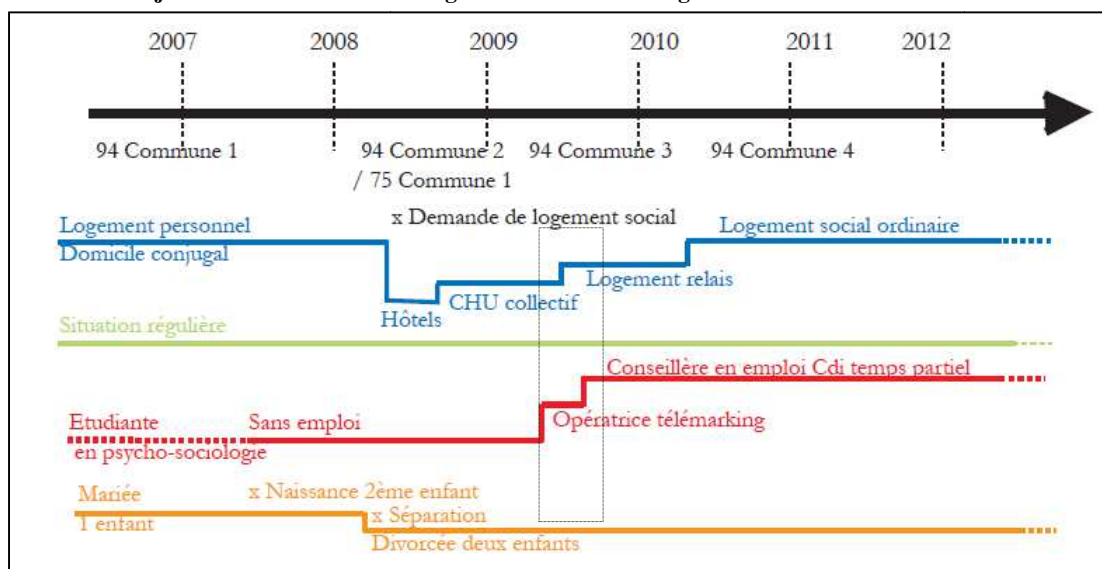
Schéma 3: Trajectoire de Monsieur Se – CHRS 75 - Relogé



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Monsieur Se a accès à un CHRS sitôt sa situation administrative régularisée.

Schéma 4: Trajectoire de Madame Br – Logement relais 94 - Relogée



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Madame Br évolue d'un CHU à un logement relais sitôt qu'elle obtient un emploi d'opératrice en télémarketing.

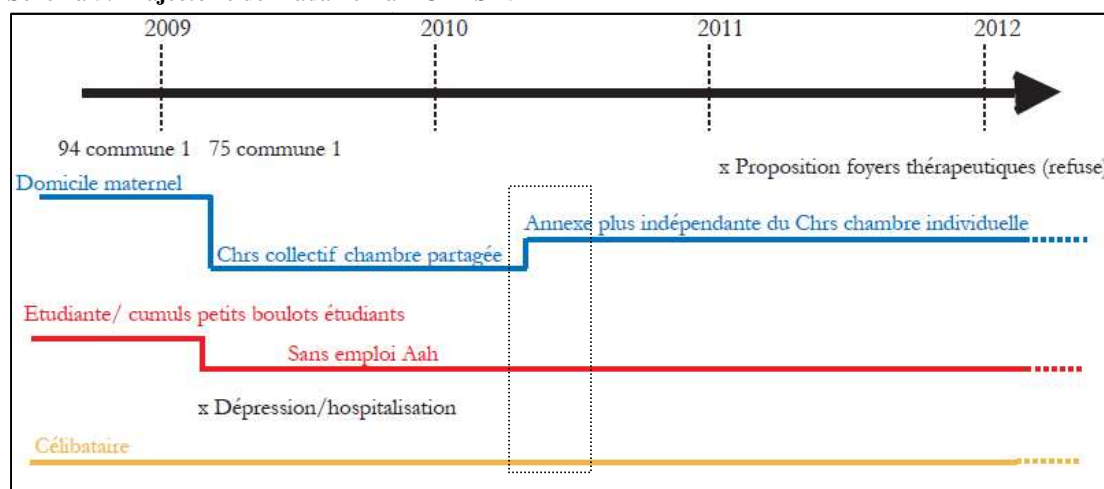
⁵⁹⁸ Pour rappel, à partir des récits recueillis nous nous sommes attachée à représenter les trajectoires des individus rencontrés et les étapes qui ont jalonné leurs parcours résidentiel (en bleu), professionnel (en rouge), administratif (en vert) pour les personnes ayant connu un parcours migratoire et leur situation familiale (en orange). L'ensemble des trajectoires sont répertoriées en annexes à partir de la page LXXXI.

Certains liens entre les mobilités sociales et infra-résidentielles sont faits par les personnes hébergées mais ne peuvent pas être illustrés sur ces schémas. Ces changements de forme de prises en charge répondent alors à la reconnaissance par leur référent social de leur engagement dans un processus d'insertion et de leur autonomie et en conséquence de leur capacité à occuper un hébergement plus individualisé.

« On se retrouvait à deux ou quatre par chambre au début et puis après, quand une chambre individuelle se libère... Vous avez eu tout de suite une chambre individuelle ? Ah non, non, il faut faire ses preuves ! Il faut travailler, il faut voir le comportement. Il y avait un règlement rigide, tant mieux. Si vous étiez, comment dire, assidu dans vos démarches administratives, il fallait montrer. Donc, bon moi, je faisais du sport, je travaillais, je posais de problèmes à personne ». (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

« Ils voulaient très vite me mettre en chambre seule parce qu'ils pensaient que j'étais capable mais c'est moi qui voulais pas tout de suite. [...] Ils voient si, vraiment, ça peut nous aider ou si c'est mieux qu'on reste ici dans le collectif, ils ne nous forcent pas tellement à partir dans les chambres seules [situées dans un autre bâtiment dans lequel il n'y a pas d'intervenants sociaux ni de personnel de sécurité] » (Mme Aa, Française, isolée, hébergée depuis 2009 à Paris, E12a – CHRS D).

Schéma 5: Trajectoire de Madame Aa – CHRS 75



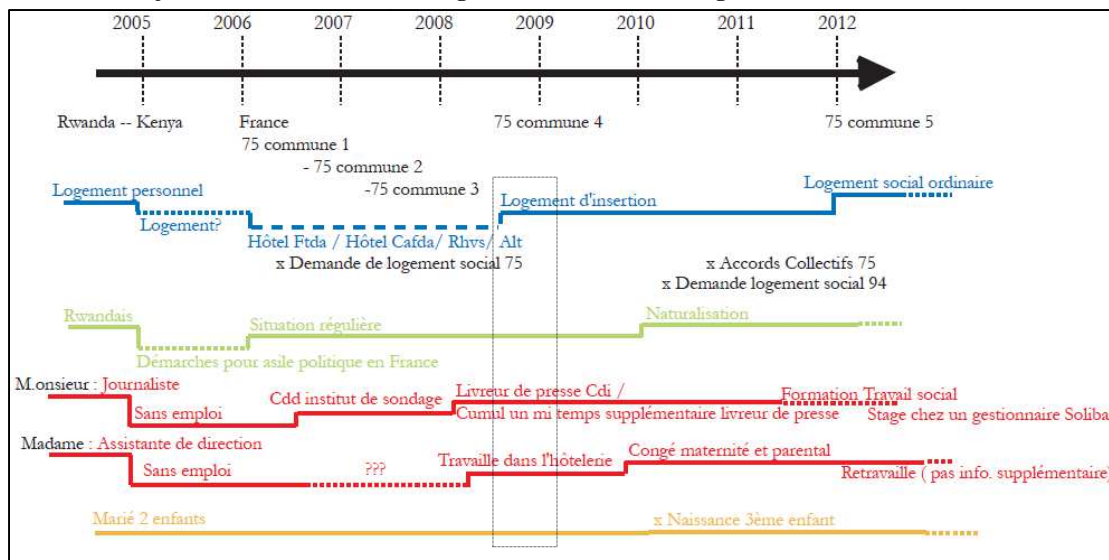
Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Alors que la situation de Madame Aa demeure a priori inchangée, elle évolue d'une chambre partagée à une chambre individuelle au sein d'une structure collective.

Ce changement peut également survenir à l'issue de la requête de la personne ou famille qui aspire à son autonomie et qui la revendique.

« C'est nous-mêmes qui avons demandé à la CAFDA de nous orienter vers un autre dispositif pour qu'on se retrouve dans du concret. Nous, on a pas beaucoup de moyens mais avec les moyens dont on dispose on veut avoir un logement. Même si dans une autre association nous payons nous-mêmes, nous voulons avoir notre logement. [...] Mais, vraiment, on voulait quelque chose qui était à nous. Donc ils nous ont orientés, mis en contact avec l'association C. On était heureux de se retrouver avec une association qui, elle, avait pour objectif d'accompagner les familles jusqu'à ce qu'elles puissent avoir un logement durable, mais en attendant, au moins, un logement temporaire en toute indépendance. » (M.Mi, Rwandais, marié, trois enfants, hébergé depuis 2006 à Paris, E22a, Association C)

Schéma 6: Trajectoire de Monsieur Mi – Logement d’insertion - Relogé



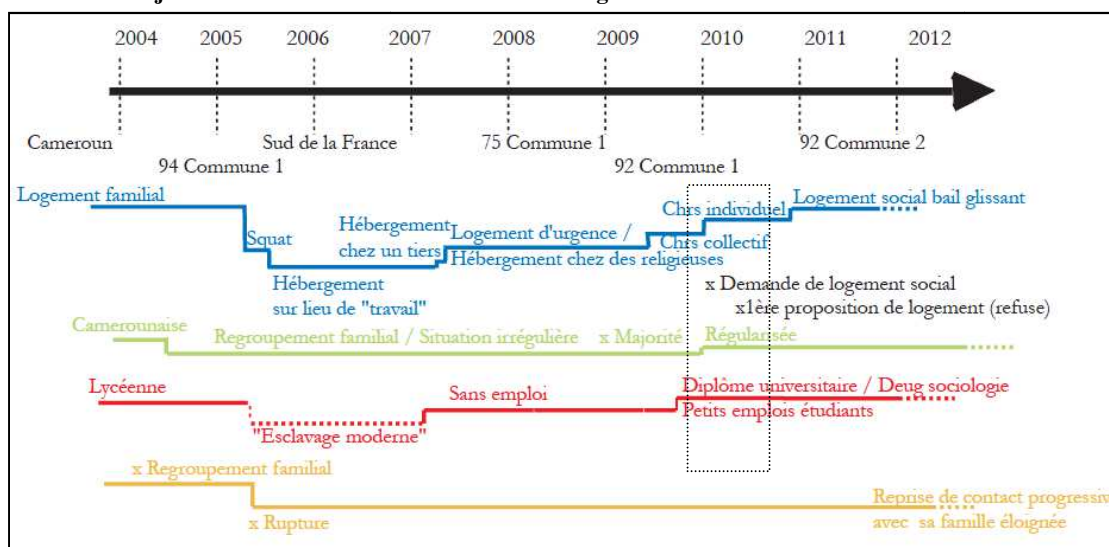
Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l’auteur, 2013.

Note de lecture : Monsieur Mi est en emploi depuis déjà plusieurs années lorsqu’il se voit proposer un logement d’insertion.

Il en va de même pour madame Mm qui demande à être hébergée dans un logement indépendant.

« Moi je suis passée, j’ai d’abord fait une colocation en appartement ensuite je suis passée dans un petit studio de 15m² à A. [...] Je ne suis pas très bien en communauté, en fait, donc c’était un peu difficile. J’avais besoin d’être seule en fait. Je ne supportais pas la vie avec quelqu’un. Donc, au bout de cinq, six mois, j’ai demandé à changer de structure... Déjà au départ quand j’ai accepté dans l’association, ils savaient très bien que j’étais un peu... que j’étais pas très ouverte pour la vie en communauté, en fait. Donc ils m’ont placée dans un appartement partagé parce qu’il n’y avait pas studio de libre pour une personne seule, en fait. Et quand un studio de libre a été mis à disposition donc j’ai pu l’intégrer. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

Schéma 7: Trajectoire de Madame Mm – CHRS 92 - Relogée



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l’auteur, 2013.

Note de lecture : On n’observe a priori aucune corrélation entre le passage du logement d’urgence à l’hébergement chez les religieuses puis en CHRS collectif et enfin individuel. On note, néanmoins, que c’est lors du passage en CHRS que le rapport à l’emploi et aux études de Madame Mm évolue.

On recense également des changements de structures ou de formes d'hébergement rendus nécessaires par des éléments extérieurs à l'individu ou à la famille. Il s'agit alors des modalités de prise en charge ou des règlements intérieurs impliquant une durée d'hébergement limitée dans le temps, du fait de la nature des financements de la structure et de ses spécificités (dans l'accueil des mères avec enfants de moins de 18 mois ou de trois ans, de demandeurs d'asile etc.).

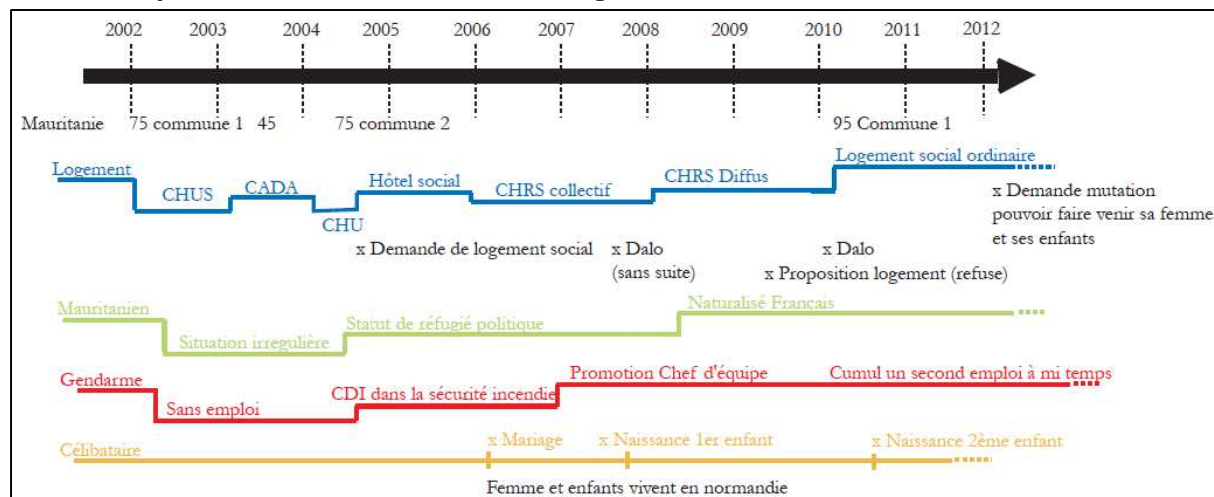
« J'ai d'abord été recueillie par une association qui s'occupe de l'esclavage moderne. Et de là, j'ai été transférée dans une structure plutôt adaptée aux jeunes filles, en difficultés, comme moi chez des sœurs religieuses espagnoles et donc il y a eu un long travail au niveau de tout ce qui est démarches pour régulariser ma situation et tout ce qui est démarches auprès des psychologues et tout ça. Et donc, par la suite, parce qu'en fait dans cette association-là, il y a un délai de prise en charge. Dans cette prise en charge, vous avez droit à un maximum de deux années de prise en charge, d'accord. Donc au bout d'un an et demi, au bout de deux ans, moi j'ai fait un an et demi donc ils vous trouvent une structure beaucoup plus adaptée encore qui va s'occuper de, essentiellement de certains problèmes liés soit à la drogue, soit à la prostitution soit à d'autres choses. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

Dans ce cas, les mobilités doivent être saisies au croisement des logiques institutionnelles et des évolutions individuelles ou de la temporalité de la prise en charge. L'exemple du parcours de Monsieur Sw est éloquent sur les diverses logiques qui guident les mobilités au sein de l'hébergement. Dès son arrivée en France, il est accueilli dans un CHU au cœur de Paris. Chaque mois, durant un an, il a été orienté de CHU en CHU. Il est ensuite accueilli en CADA dans le Loiret. Sa situation y est régularisée quelques mois plus tard. Il quitte la structure et retourne à Paris. Il obtient immédiatement un emploi en CDI mais oscille néanmoins toujours d'un CHU à un autre. Il ne parvient pas à intégrer un CHRS mais est orienté vers un hôtel social en ALT⁵⁹⁹. La prise en charge fixée à un an est supposée aboutir à l'accès à un logement. N'ayant aucune perspective de sortie vers un logement, il est orienté vers le CHRS A1. Il demeure d'abord un an dans le collectif, puis est orienté vers le diffus lorsqu'il se marie.

Cet exemple nous montre comment Monsieur Sw est d'abord orienté selon sa situation administrative puis, dès lors qu'il est en situation régulière et qu'il occupe un emploi, il est baladé d'une structure à une autre, sans aucune logique, si ce n'est celle des modalités de prise en charge et de l'offre d'hébergement disponible. La sortie du CADA est marquée par le retour dans l'urgence alors même que Monsieur Sw est en emploi. L'orientation dans l'ALT marque une ascension et s'inscrit dans une logique de rapprochement vers la forme et l'indépendance d'un logement mais l'accès ensuite à un CHRS consacre une rétrogradation des conditions de prise en charge, tant dans la forme que dans l'accompagnement dispensé qui est beaucoup plus soutenu.

⁵⁹⁹ Les hôtels sociaux proposent des chambres individuelles dans une structure collective ainsi qu'un très faible accompagnement social. Les personnes sont supposées sortir de l'hôtel vers un logement.

Schéma 8: Trajectoire de Monsieur Sw – CHRS 75 - Relogé



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Note de lecture : Monsieur Sw accède à un logement social bien après en avoir effectué la demande et bien après que sa situation sociale se soit améliorée et stabilisée. Sa sortie du CHRS survient quelques mois après qu'il effectue à nouveau un recours DALO.

Enfin, le changement de structure d'hébergement ou de forme de prise en charge peut découler de la fermeture, temporaire ou définitive, de la structure d'hébergement. La réorientation des personnes prises en charge vers une autre structure est dans ce cas à l'initiative et à la charge de celle qui les accueillait jusqu'alors. Les familles Mu et Kh, par exemple, sont respectivement orientées vers un hébergement et un logement d'insertion, à la suite de la fermeture de leur RHVS.

« C'est une assistante sociale qui nous a orientés vers ce centre. J'allais accoucher de notre troisième enfant et l'hôtel allait fermer. On nous a mis sur liste d'attente, après on a eu un entretien et on a été jugés prioritaires sur d'autres ménages. Etant donné nos besoins, on nous a donné la place dans le centre. » (Mme Mu, Franco-Camerounaise, en couple, trois enfants, hébergé depuis 2004 à Paris, E27a – CHRS A2)

La famille Mu se voit ensuite proposer un logement individuel géré par le centre A3, lorsque le centre collectif est contraint de fermer.

Monsieur Dé est, quant à lui, orienté vers un autre CHRS de l'association A lorsque celui dans lequel il est hébergé doit fermer pour travaux.

« Et ils m'ont donc hébergé chez l'association A. dans le centre X, il a fermé, c'était au dessus de la poste, qu'est maintenant fermé c'est pour ça que j'ai atterri ici c'est parce que ça a fermé. Et donc voilà. » (M. Dé, Français, isolé, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E10a – CHRS A3)

Si les mobilités s'inscrivent majoritairement dans la logique promue par l'escalier d'insertion, il est parfois difficile de saisir les liens entre mobilités infra-résidentielles et mobilité sociale. Néanmoins et à l'inverse de leur expérience des changements de structures hôtelières, les personnes rencontrées ne remettent pas en cause leurs mobilités au sein de l'hébergement. Cela peut s'expliquer par le fait qu'à de rares exceptions près, une fois entrées dans le champ de l'hébergement, les personnes rencontrées ont surtout connu des changements allant dans le sens d'un gain en autonomie et indépendance

physique. Cela s'explique aussi, du fait, que ces mobilités sont souvent présentées comme étant consécutives à l'évolution de leur situation personnelle et qu'elles laissent penser qu'elle tend à se rapprocher du logement et de la sortie de l'assistance. Cette attitude de la part des personnes rencontrées, illustre le fait qu'elles ont assimilé et accepté, d'une part, l'imbrication des mobilités infra-résidentielles et de l'évolution de leur situation économique et sociale et d'autre part le mode de fonctionnement de ces structures et leurs temporalités limitées de prise en charge. Même Monsieur Sw, dont les changements de positions ne relèvent pas toujours de l'évolution de sa situation personnelle, nous présente son parcours sur le ton de l'humour, sans y porter aucune critique. Lors du premier entretien, il nous dit être la personne idéale à interroger dans la mesure où il a testé toutes les formes d'hébergement possibles au sein de l'association A⁶⁰⁰.

3. Les sorties de l'ASH : logiques et expériences vécues

Si l'on se penche désormais sur les sorties de l'hébergement, on note que vingt et une des trente-deux personnes interrogées ont eu accès à un logement. Toutes remplissaient les conditions réglementaires requises pour accéder à un logement social mais elles ne sont pas, pour autant, sorties de l'hébergement dans les mêmes temporalités ni dans les mêmes conditions. Face à ce constat, nous nous pencherons sur les conditions qui ont rendu possibles ces propositions et attributions de logement.

3. a. Les délais d'attente pour l'attribution d'un logement social

Au moment de l'enquête, ou lors de leur relogement, les personnes rencontrées étaient hébergées durant des périodes variées allant de quelques mois à neuf ans.

Les personnes relogées ont majoritairement été hébergées plus de trois ans. Et les personnes encore hébergées le sont également majoritairement depuis au moins trois ans.

⁶⁰⁰ Les personnes qui n'ont pas évolué dans le champ de l'hébergement ne se plaignent pas pour autant de cette immobilité et ne l'assimilent pas à une stagnation de leur situation économique et sociale. Certaines d'entre elles sont déjà hébergées dans des conditions relativement indépendantes et autonomes et les autres font état de faibles durées d'hébergement).

Tableau 57: Délais d'hébergement

Délais entrée dans l'ASH et relogement	
Moins d'un an	1*
Entre un an et deux ans	6
Entre trois et quatre ans	9
Plus de cinq ans	6
Total	22
Durée d'hébergement en 2012	
Moins d'un an	0
Entre un an et deux ans	1
Entre trois et quatre ans	5
Plus de cinq ans	3
Inconnu	1
Total	10

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social en 2012 ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Parmi les personnes interrogées qui ont été relogées une a été hébergée moins d'un an.

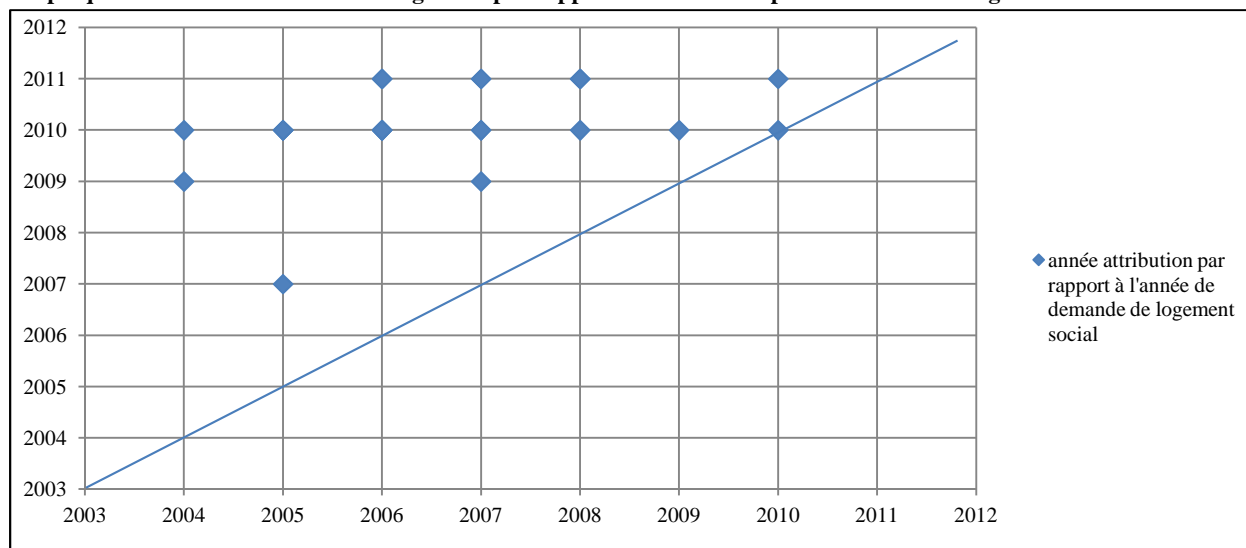
*Il s'agit de Monsieur Ad qui a sollicité le CHRS A1 en 2005 puis est parti rejoindre son frère et est revenu à son décès. Il a été relogé très peu de temps après son retour dans l'hébergement en 2007.

** Il s'agit de Monsieur Tc, nous ne savons, en effet pas à quelle date il a quitté la structure d'hébergement B.

Pour entrer plus dans le détail, les tableaux qui suivent recensent et confrontent les dates approximatives⁶⁰¹ du dépôt des demandes de logement social, de la première proposition et de l'attribution du logement social.

Ils montrent que les personnes qui se sont vu proposer un logement social ont majoritairement patienté entre un et quatre ans. Quatre ont patienté plus de cinq ans avant de s'en voir proposé un. Parmi ces personnes, trois, au moment de l'enquête n'avaient pas été relogées.

Graphique 10 : Date d'attribution du logement par rapport à la date du dépôt de demande de logement social



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Les personnes qui ont déposé leur demande de logement social en 2004 ont obtenu un logement en 2009 et 2010.

⁶⁰¹ Il ne nous a pas toujours été possible de les déterminer avec beaucoup de précisions.

Tableau 58: Chronologie des démarches clés initiées confrontées à celle des propositions et attribution

	Date de demande de logement social	Date d'attribution	Date des premières propositions
M.Se	2007	2010	2009
M. Ad	2005	2007	/
M.Sw	2004	2010	2008
M.Mé	2006	2010	/
M.Te	2005	2010	/
M.Bo	2007	2011	/
Mme Me	2009	2010	/
M.Tm/ Mme So	2010	2011	/
M.Ba	2008	2011	2010
M.Dé	2008	2011	/
Mme Ve	2010	/	/
Mme Aa	/	/	/
Mme Mo	2006	2010	2009
M.Ro	2007	2009	/
Mme Ka	2005	2010	2009
Mme Wu	2007	/	/
M.Bt	2005	2010	/
Mme Si	2007	2011	/
Mme Be	Bien avant difficultés	/	2010
Mme Mb	2006	2011	2009
Mme Pr	2007	/	/
M. Mi	2006	2011	/
Mme Te et M. Mt	2007	/	/
M.Ga	2010	/	2011
Mme Gu	2007	2010	/
M et Mme Kh	2004	2009	/
M et Mme Mu	2007	/	/
Mme Mm	2010	2010	2010
Mme Ri	2006	2010	/
Mme Br	2008	2010	/
M. Ar	2006	/	2008
M.Tc	2009	/	/

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se dépose sa demande de logement social en 2007, il reçoit une première proposition en 2009 et se voit attribuer un logement en 2010.

Tableau 59: Délais entre dépôt de demande de logement social, proposition et attribution

Délais dépôt/ proposition	
Moins d'un an	1
Entre un an et deux ans	9
Entre trois et quatre ans	10
Plus de cinq ans	4
Nsp	1
Total	25
Délais dépôt/ attribution	
Moins d'un an	1
Entre un an et deux ans	7
Entre trois et quatre ans	10
Plus de cinq ans	4
Total	22

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social et qui s'en sont vu proposer un ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Entre le moment du dépôt de leur demande de logement social et celui de proposition, une personne interrogée a patienté moins d'un an, neuf ont patienté entre un et deux ans, dix entre trois et quatre ans et quatre ont patienté plus de cinq ans. Nous ne détenons pas l'information pour une personne de notre échantillon.

Dans notre enquête par questionnaires, les personnes ont pour la majorité d'entre elles (40%) patienté entre un an et trois ans. Un quart de l'échantillon a patienté plus de trois ans et moins d'un cinquième a attendu moins d'un an (17.6%) pour se voir attribuer un logement social⁶⁰².

⁶⁰² Ces différences entre nos échantillons peuvent s'expliquer par l'absence de relogements parisiens dans le cadre de notre enquête par questionnaire. Les résultats de celle-ci nous montrent en effet que les personnes patientent plus longtemps avant

Tableau 60: Délais d'attente du logement attribué

Attente logement social	Total
Moins d'un an	17,6%
Entre 1 an et 3ans	39,9%
Entre 3ans et 5ans	18,3%
Plus de cinq ans	9,2%
Nsp	15,0%
Ensemble	100,0%

Source : Enquête par questionnaires, Elaboration de l'auteur, 2011.

Champ Personnes ayant été relogées dans le parc social en 2009 ou 2010 à l'issue d'une prise en charge en structure d'hébergement.

Note de lecture : 17.6% de notre échantillon a patienté moins d'un an avant de se voir attribuer un logement social.

Le fait que le décalage entre le dépôt de la demande et l'attribution d'un logement social se compte en années n'a, *a priori*, rien de surprenant lorsque l'on sait qu'en Ile-de-France, les délais d'attente considérés comme anormalement longs varient entre trois et dix ans selon les départements et les typologies de logement, et qu'en 2010 le rapport entre demandes et attributions conduit à estimer le délai d'attente moyen à 5,4 ans (sources IAU). Ces éléments confirment cependant que le statut d'hébergé ne prémunit pas les personnes rencontrées contre de tels délais d'attente.

Enfin, on relève que le fait d'avoir mobilisé des voies de recours ne semble pas non plus jouer en faveur d'une proposition ou attribution plus rapide.

Tableau 61: Délais d'attribution de logement et voies de recours mobilisées

	Attente de moins de 3 ans	Attente entre 3 et 5 ans	Attente plus de 5 ans	Pas d'attribution
Voies de recours mobilisées				
Aucune	4	5	4	5
DALO	5	4	2	1
Accords collectifs/ Partenariats etc.	1	2	2	1
Autres voies de recours	1	2	0	2
Total*	11	13	8	9

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement et celles qui demeurent hébergées.

Note de lecture : La moitié des personnes qui ont patienté moins de trois ans pour se voir proposer un logement social a effectué un recours DALO.

* Les personnes qui ont patienté moins de trois ans, entre trois et cinq ans et plus de cinq ans ainsi que celles qui ne se sont pas vues attribuer de logement, peuvent avoir effectué plusieurs recours possibles.

3. b. Les « élus » versus les perdants ?

Du point de vue des caractéristiques, on relève que les personnes de notre échantillon qui ont été relogées directement dans le parc social sont toutes en situation régulière (tous les membres du ménage le sont) et ont toutes clarifié leur situation matrimoniale. On retrouve aussi bien des personnes célibataires, isolées, que des familles monoparentales ou des couples avec enfants. La majorité des personnes ont un emploi en CDI ou en intérim (pour, au moins, un des membres du ménage). Dans seulement deux ménages, aucun des membres n'est en emploi et dans quatre autres la personne de

de se voir attribuer un logement lorsqu'elles sont hébergées dans un département de petite couronne et relogées dans un département de petite couronne [voir en annexes la déclinaison par départements pp.LXXIV-LXXV]. A mesure que l'on se rapproche de Paris les délais d'attente s'accroissent.

référence interrogée est dans une situation « autre » (elle bénéficie de l’AAH, d’un congé maternité ou est à la retraite). La majorité des personnes relogées n’avait jamais occupé de logement personnel en France (c’est uniquement le cas pour Messieurs Ad, De et Bt et Mesdames Ga et Br). Toutes étaient prises en charge au sein d’une structure relevant de l’insertion.

Tableau 62: Les caractéristiques des personnes relogées dans le parc social

	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale	Expérience logement en France	Type hébergement
M.Se	Régulière	Entre deux missions d'intérim	Marié, deux enfants (restés au pays)	Pas d'exp.	CHRS
M. Ad		CDI	Divorcé, une fille	Logement personnel	CHRS
M.Sw	Naturalisé	CDI + cumul autre emploi à mi temps	Marié, un enfant	Pas d'exp.	CHRS
M.Mé	Régulière	CDI	Marié, un enfant	Pas d'exp.	CHRS
M.Te	Régulière	CDI	Célibataire	Pas d'exp.	CHRS
M.Bo	Régulière	CDI	Célibataire	Pas d'exp.	CHRS
Mme Me	Régulière	CDI	Séparée, sans enfant	Logement conjugal	CHRS
Mme So	Régulière	Sans emploi	Marié religieusement	Logement parental	CHRS
M.Ba	Régulière	Retraité	Divorcé, six enfants dont deux à sa charge	Pas d'exp.	CHRS
M.Dé	Fr.	En recherche d'emploi	Célibataire	Logement personnel	CHRS
M.Ro	Régulière	CDI	Célibataire, un enfant	Pas d'exp.	CHRS
Mme Ka	Naturalisée	AAH	Célibataire, trois enfants	Pas d'exp.	Logement insertion
M.Bt	Fr	AAH	Divorcée, trois enfants (vivent en Israël)	Logement personnel	Logement insertion
M.et Mme Si	Régulière	Mère au foyer	Mariée, trois enfants	Pas d'exp.	CHRS
Mme Mb	Régulière	CDI mi temps / promesse d'embauche mi temps	Célibataire	Pas d'exp.	Logement insertion
M. Mi	Régulière	CDI/ formation travail social	Marié, trois enfants	Pas d'exp.	Logement insertion
Mme Gu	Régulière/ naturalisation en cours	CDI	Séparée, un enfant	Logement conjugal	Logement insertion
M et Mme Kh	Régulière	CDI/ Congé parental	Marié, quatre enfants	Pas d'exp.	CHRS
Mme Br	Régulière	CDI	Divorcée, deux enfants	Logement conjugal	Logement relais

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l’auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées relogées dans le parc social francilien à l’issue d’une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Lorsque Monsieur Se entre dans le parc social, il est en situation régulière, ne travaille pas et est en attente d’un regroupement familial.

Les résultats de notre enquête par questionnaire vont dans le même sens. Les personnes que nous avons interrogées sont majoritairement des femmes, chef de famille monoparentale, nées à l’étranger. Au sein du ménage, il est fréquent qu’au moins une personne exerce un emploi (le plus souvent à temps plein et en CDI) mais le salaire n’excède jamais les 2 000 euros nets par mois. Un tiers des personnes enquêtées perçoit moins de 1 055 euros nets par mois (le niveau approximatif du SMIC en 2010). Enfin, les personnes questionnées sont peu nombreuses à avoir déjà occupé un logement personnel en France.

Les deux personnes interviewées qui ont bénéficié d’un bail glissant sont des femmes aux caractéristiques très distinctes : l’une est célibataire, l’autre mère seule avec trois enfants. La première était hébergée en CHRS et la seconde en CHU. L’une a été hébergée trois ans et demi et n’a jamais disposé de logement personnel, la seconde a passé six ans en hôtel et deux en hébergement et disposait dans son pays d’origine d’un logement personnel mais n’en a jamais occupé un en France. Toutes

deux sont en situation régulière et sont en recherche d'emploi. Or le fait d'être en recherche d'emploi n'apparaît pas comme une variable rédhibitoire pouvant justifier la non attribution d'un logement social et donc, éventuellement la signature d'un bail glissant – certaines des personnes relogées n'occupent pas, en effet, d'emploi. Le fait qu'elles n'aient jamais occupé de logement en France ne nous semble pas non plus être une explication plausible. Nombreuses sont en effet les personnes relogées dans le droit commun à n'en n'avoir jamais disposé non plus.

Tableau 63: Les caractéristiques des personnes qui bénéficient d'un bail glissant

	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale	Expérience logement en France	Type hébergement
Mme Mm	Régulière	En recherche d'emploi/ Assedic	Célibataire	Logement parental	CHRS
Mme Ri	Régulière	En recherche emploi	Divorcée trois enfants	Pas d'exp.	CHU

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement et qui disposent d'un bail glissant.

Note de lecture : Quand elle a intégré son logement Madame Mm était célibataire, en situation régulière, étudiante et à la recherche d'un emploi.

Huit personnes de notre échantillon sont encore hébergées en 2012. Elles sont pour la plupart en emploi ou en formation. Quatre sont en contrat à durée indéterminée ou déterminée, et quatre autres en formation ou effectuent des démarches en ce sens. Une personne bénéficie de l'AAH et n'est pas en capacité d'initier des démarches pour obtenir un emploi. La plupart des situations administratives sont régularisées (pour au moins une des personnes du ménage), des plans d'apurement des dettes sont entrepris et les démarches pour divorcer mises en oeuvre. Toutes, à l'exception d'une, ont effectué des démarches en vue d'accéder à un logement social. En outre elles sont toutes hébergées depuis plus deux ans (dans certains cas elles le sont depuis plus de cinq ans).

A l'exception de Madame Aa qui n'a pas effectué de démarches pour accéder à un logement social, il est, là encore, difficile de distinguer clairement les éléments qui leur seraient spécifiques en comparaison des profils de celles qui y ont eu accès. Les seules distinctions possibles nous renvoient à leur rapport à l'emploi qui est plus précaire et, éventuellement, à la présence d'une personne en situation irrégulière dans le couple.

Tableau 64 : Caractéristiques des personnes qui demeurent hébergées à l'issue de l'enquête⁶⁰³

	Situation administrative	Situation professionnelle	Situation familiale	Démarche logement	Expérience logement en France	Type d'hébergement
Mme Ve	Fr	CDD	Célibataire	2010	Logement personnel	CHRS
Mme Aa	Fr	Sans emploi AAH	Célibataire	/	Logement parental	CHRS
Mme Wu	Naturalisée / ONC	CDD	Mère célibataire un enfant	2007	Logement personnel	Logement insertion
Mme Be	Fr.	CDI	Mère célibataire un enfant	Avant difficultés	Logement personnel	CHRS
Mme Pr	Fr.	En formation	Célibataire	2007	Logement personnel	CHRS
Mme Te et M. Mt	FR.	En recherche d'emploi ou de formation	Famille trois enfants	2007	Logement personnel	CHRS
M.Ga	Régulière	CDI	Couple une fille	2010	Pas d'exp.	CHRS
M. et Mme Mu	Non régulière	Sans emploi	Famille trois enfants	2007	Logement parental	CHRS
	Régulière	En formation			/	Pas d'exp.

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes qui demeurent hébergées.

Note de lecture : Madame Ve est, en 2012, en emploi à durée déterminée et a effectué une demande de logement social depuis 2010.

Nous sommes ainsi confrontée à des situations sociales, administratives et professionnelles qui présentent des évolutions similaires mais qui n'aboutissent pas aux mêmes effets. Dans certains cas des évolutions distinctes aboutissent au relogement.

⁶⁰³ Seule Madame Mo et Monsieur Tc n'apparaissent dans aucun de ces tableaux. La première bénéficie dorénavant d'un logement temporaire par le dispositif Solibaïl et Monsieur Tc a quitté la France.

Tableau 65: Evolution situation individuelle des personnes enquêtées entre l'entrée dans la structure et le moment de l'enquête⁶⁰⁴

	Rapport à l'emploi	Liens citoyenneté	Santé	Régularisation situation administrative ou matrimoniale
M.Se	+	+		
M. Ad	+			+
M.Sw	+	+		
M.Mé	+	+		
M.Te	+	+		
M.Bo	+	=	+	
Mme Me	+	=		=
Famille Tm et So	=	+		
M.Ba	+	=		+
M.Dé	=			
Mme Ve	=		+	+
Mme Aa	=		+	
Mme Mo	+			
M.Ro	+	=		
Mme Ka	=	+	+	
Mme Wu	+	+		+
M.Bt	=		=	
Mme Si	=	+	+	
Mme Be	+			
Mme Mb	+	+		
Mme Pr	+			+
M. Mi	+	=		
Mme Te et M. Mt	-			+
M.Ga	+	=		
Mme Gu	=	=		
Famille Kh	=	+		
Famille Mu	+	=		
Mme Mm	+	+		
Mme Ri	=	=		
Mme Br	+	=		
M. Ar	-		-	
M.Tc	+	+		

Sont mentionnés en gris les ménages ayant été relogés.

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement et celles qui demeurent hébergées

Note de lecture : Lorsque Monsieur Se a été relogé, son rapport à l'emploi, ses liens de citoyenneté s'étaient améliorés.

S'il s'avère malaisé de saisir les facteurs qui distinguent les personnes relogées de celles qui demeurent hébergées, l'analyse des propositions de logement qui leur sont faites durant leur prise en charge ou avant qu'on ne leur attribue un logement, rend encore moins lisibles les logiques qui sous-tendent la sortie de l'ASH et l'attribution d'un logement social pérenne. Diverses voies de sorties possibles peuvent, en effet, être indistinctement proposées aux personnes rencontrées.

Le fait, par exemple, que Madame Mo ait été logée dans le dispositif Solibail alors même qu'un logement de droit commun dans le parc social lui avait été proposé quelques semaines plus tôt et qu'entre temps sa situation est inchangée nous interroge. C'est elle qui avait refusé la proposition de logement car le loyer lui paraissait trop élevé au vu de ses ressources. Elle accepte l'orientation Solibail⁶⁰⁵ et pense trouver dans ce dispositif une solution satisfaisante (le logement est localisé dans le même quartier que son hébergement, le loyer n'est pas trop élevé, elle ne supporte plus les conditions

⁶⁰⁴ Le sens est codé comme étant positif si la mobilité va dans le sens d'une plus grande stabilité des supports et réductions des vulnérabilités. Il est interprété comme étant négatif si à l'inverse les ressources et supports se dégradent et comme étant neutre si la position reste inchangée.

⁶⁰⁵ Le seul fait de refuser une attribution de logement social justifie-t-il cette réorientation vers le dispositif d'intermédiation locative ? Non, loin s'en faut, nous verrons dans le prochain chapitre que plusieurs personnes ont refusé une des propositions qui leur était faite et que certaines demeurent toujours hébergées mais que d'autres ont obtenu une autre proposition de logement social.

d'hébergement dans l'association I etc.). Elle se rend cependant vite compte qu'elle aura beaucoup de mal à accéder à un logement pérenne. Elle n'aspire qu'à une chose, quand nous nous rencontrons : disposer de son propre chez soi.

« J'ai sauté sur cette occasion parce que je me suis dit, moralement, ce sera mieux pour moi. Parce que j'avais plus beaucoup d'espoir à ce moment... à force de ne pas avoir de choses concrètes... Et puis je sentais qu'on me poussait vers la porte. C'est pour tout ça. [...] Maintenant je sais que c'est pas du fixe, je suis en attente de quelque chose, donc voilà. Je suis bien installée là, oui, mais pour combien de temps. Ca j'ai pas la réponse. On dit que c'est 18 mois mais je doute que ce soit 18 mois ; j'en doute, donc je ne sais pas quand je vais déménager. Mais je sais que je dois déménager. Il faut essayer d'oublier parce que c'est pesant. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

Le même constat s'opère pour le cas de Monsieur Dé. Lorsque nous nous rencontrons la première fois, Monsieur Dé nous relate les alternatives qui s'offrent à lui en matière de sortie de la structure d'hébergement A3. De possibles orientations vers deux maisons relais ont d'abord été évoquées.

« J'ai plein de propositions qui tombent, il y a plein plein de maisons relais qui sont en train d'ouvrir à Paris et ailleurs, plein de maisons relais, ou dans le 6^{ème} ou dans le 10^{ème} ou rue du Cherche Midi ou Quai de Valmy ! Franchement je veux bien ! [...] Je trouve ça très bien par rapport à ma situation en fait. Parce que t'es indépendant, t'as ton appartement, une cuisine, une salle de bain oui t'as tout, c'est ton appartement, avec ton adresse, tu reçois ton courrier⁶⁰⁶. Mais en même temps t'es pas complètement abandonné. C'est pour casser l'isolement, pour éviter que tu deviennes un jeune isolé et que tu passes à un vieux isolé ! ». (M. Dé, Français, isolé, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis, E10a – CHRS A3)

Est également mentionnée la possibilité que l'association A3 propriétaire de plusieurs studios, lui en loue un qui devrait bientôt être libéré. Enfin, quand nous le rencontrons un an plus tard il a finalement obtenu un T1 dans le parc social.

On voit, à travers ces exemples, comment peuvent être envisagées indistinctement différentes formes d'habitat : logement pérenne, indépendant et habitat qui sont supposés répondre à des profils d'individus qui se révéleraient dans l'incapacité d'occuper, à court terme, un logement indépendant de droit commun. Pourquoi proposer une orientation en résidence sociale ou dans le dispositif Solibail, si les personnes peuvent tout aussi bien accéder à un logement de droit commun ? Inversement, pourquoi leur proposer un logement social si elles relèvent d'un habitat adapté ? Ce qui soulève la question, à laquelle nous ne sommes pas en mesure de répondre, des modalités d'évaluation des besoins des personnes hébergées et des logiques sous-jacente, à leur orientation dans les dispositifs assistantiels ou vers le parc de droit commun.

⁶⁰⁶ L'indépendance, la pérennité, l'adresse personnelle et la possibilité du courrier et des proches chez soi, sont les principaux points relevés qui opposent hébergement et logement et qui sont présentés comme des conditions à un « chez soi ».

3. c. *Expériences de l'attente*

Alors que la question des délais d'attente nous semblait centrale, elle n'est pas toujours abordée dans les entretiens. Lorsque les personnes enquêtées l'évoquent, elles mettent en avant la nécessité d'être patientes face à l'impossibilité de déterminer quand aura lieu leur relogement.

« C'est la première proposition de logement que l'on vous avait faite ? Ou bien est-ce qu'il y en a eu d'autres entre temps ? *Non, c'est la première.* Et est-ce que vous avez une explication pour que ça ait pris autant de temps ? *Non, même eux ils ne l'expliquaient pas par rapport à certains hébergés qui ont séjourné pendant très longtemps dans le centre mais qui n'ont pas pu avoir de logement et, malheureusement, ça s'est décanté au bout du compte. Il paraît qu'il n'y a pas de dates précises, il n'y a pas un timing précis quoi. Ils disent qu'au bout d'un nombre de mois on a forcément un logement, c'est-ce qu'on m'a fait comprendre donc. [...] Je crois qu'on ne peut pas dire précisément que ça doit prendre un an ou deux ans ou trois ans.»* (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

« *Je me disais que, de toutes manières, ça n'allait pas arriver avant cinq, six ans. parce que j'ai vu beaucoup de gens qui ont fait des demandes et qui sont toujours en attente, depuis des années et des années. Des personnes qui sont hébergées ou qui sont partout dans la ville. Il y a tellement de demandes que je ne m'attendais même pas... et en même temps dans les CHRS aussi, c'est compliqué, parce que à un moment il faut vraiment partir.»* (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

Les propos recueillis auprès des personnes rencontrées, qu'elles soient hébergées ou relogées, nous montrent qu'elles ont conscience et qu'elles ont intégré et accepté qu'il y a plus de demandes que d'offres de logements disponibles ; qu'elles ne sont pas les seules à attendre un logement, et pas toujours les plus prioritaires parmi les demandeurs et, enfin, que le temps d'attente et l'ancienneté jouent pour beaucoup dans leur chance d'accéder à un logement de droit commun.

« *Peut-être les disponibilités. Je crois que c'est ça. Peut-être parce que je suis célibataire aussi. Apparemment, je connais des gens qui ont soit une compagne, soit mariés, tout ça, et on les accepte beaucoup plus facilement. Et il y en a d'autres qui sont célibataires et qui ont un logement, mais ils sont plus anciens que moi dans cette structure. »* (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

« *A votre avis pourquoi est-ce qu'on attend autant de temps avant d'obtenir un logement ? Je ne sais pas, peut-être que c'est parce qu'il y a trop de demandes. Il y a beaucoup de demandes, il y a beaucoup de structures différentes, chacun a son mode de fonctionnement. De toute façon, je me disais dans la tête que, il y a tellement de demandes que l'on peut pas s'attendre à en avoir un dans les deux ou trois ans. »* (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

« *Mais il y a beaucoup de demandes et des gens qui attendaient depuis beaucoup plus d'années que nous. »* (M. Mé, Ivoirien, marié un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E4a – CHRS B)

« *Pour eux si vous voulez le fait de pas avoir d'enfant je suis pas prioritaire, ils font passer en premier ceux qui ont des enfants. Comme je suis pas toute seule parce qu'il y en a de plus en*

plus de demandes. » Mme Pr, Française, isolée, hébergée depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E21a – CHRS I)

J'ai fait presque 8 ans dans les structures de l'association A. C'est pas parce qu'ils ne trouvent pas de logement mais parce que il y a des gens qui sont devant moi dans le CHRS. » (M.Sw, Mauritanien, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise, E34b – CHRS A1)

Cette attente, rarement passive, est le plus souvent prise avec philosophie. Les personnes rencontrées ont conscience qu'elles doivent patienter dès lors qu'elles remplissent les conditions requises et ont effectué tous les recours possibles pour sortir de l'hébergement et accéder à un logement. Elles honorent leur part du contrat et attendent que la structure en fasse de même et qu'une proposition leur soit faite.

Il arrive néanmoins dans certains cas que les personnes vivent mal cette attente et l'expriment comme une injustice. C'est le cas notamment pour Monsieur Ba qui ne comprend pas qu'il soit le plus ancien hébergé de la structure.

« Voilà, parce que j'ai vu que ça traîne, j'ai vu que depuis que... octobre 2008 que je suis ici, alors j'ai rencontré beaucoup de gens qui sont partis, des gens, des Sri-Lankais, des gens qui ne savent même pas parler français ! Moi je suis de l'ancienne colonie française et ce sont ces gens-là que l'on favorise ! Sous prétexte que c'est des réfugiés, alors que c'est des gens... qui ont fait beaucoup de dégâts. [...] . Et puis il n'y a aucune logique, moi je suis de l'ancienne colonie française ! Je suis né avant l'indépendance ! Donc moi, c'est pas la nationalité que je cherche c'est la réintégration ! Et je vois les gens qui viennent de l'est, ils viennent ici et tout, ça, soit disant réfugiés et tout ça, et ils ne connaissent même pas notre langue, ces gens-là on leur facilite les choses et puis... Franchement, ça me travaille. » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9a – CHRS A3)

Monsieur Ar, quant à lui, perd toute confiance en l'équipe de la structure et dénonce cette attente très violemment. Hébergé depuis trois ans, positionné à deux reprises sur un logement social, son dossier, à chaque fois, a été refusé. Il est désormais au chômage alors même qu'il a toujours travaillé. Cette succession d'échecs, lui fait ressentir un sentiment de profonde violence et d'injustice de la part de la société et le fait ironiser sur les qualités et l'efficacité des démarches entreprises par le centre. Lui, qui durant notre entretien l'année précédente, reconnaissait les bienfaits de celles-ci et les qualités des personnes qui l'encadraient, les considère lors de notre second entretien comme des fainéants qui ne font rien pour faire avancer les choses et lui faciliter l'accès à un logement.

« Franchement je pète un plomb. Ces gens-là c'est des je m'en foutisme. Vous voyez bien ils sont censés nous aider, faire du suivi social, et là ils jouent au billard. Je les critique pas mais allez leur demander quelque chose, vous allez voir ce qu'ils vont vous dire. « Ah je sais pas je ne suis pas au courant, il faut voir avec votre référent ». Ils sont en train de se tourner les pouces. Franchement moi la France, si je ne récupère pas un bon paquet, si je n'ai pas un boulot, franchement je ne foutrai rien, les pieds sur la table, en train de fumer un joint. Non mais sérieux, je ne rigole pas. Franchement, avec tout ce que j'ai vu depuis 2000, avec leurs propositions et tout ça, si ça continue moi je ne vais plus travailler pour la France. Au contraire je vais chercher à la voler. Je vais chercher à lui faire la misère. Parce que le fait

d'être né en France, on ne respecte aucune loi morale, le fait de travailler pour la France et d'y être né, de voir que vous n'avez pas de logement, on ne vous convoque pas, on ne vous convoque que pour payer des impôts. » (M.Ar, Français, isolé, hébergé depuis 2007 en Seine-Saint-Denis, E55b, CHRS A1)

Alors que, nous allons le voir, l'attribution d'un logement est perçue comme une récompense en réponse aux mérites de la personne, messieurs Ba et Ar contestent tous deux les règles du jeu qu'ils interprètent comme ne leur étant pas favorables. Ils mettent en avant leur statut de Français, d'homme qui a servi la France, en opposition aux immigrés ou aux « tricheurs ».

Dans d'autres cas, ce n'est pas tant le système d'attribution qui est mis en cause (soit les règles du jeu) sinon les compétences des intervenants sociaux. Monsieur Mé et Madame Wu jugent que leur référent est incompétent. Tous ont intégré le rôle primordial qu'il est censé jouer pour favoriser leur accès au logement social. Ne voyant pas leur situation évoluer et souvent celles des autres avancer, ils s'en prennent aux intervenants sociaux. Monsieur Mé associe l'incompétence de sa référente sociale à ses difficultés d'accès à un logement et aux difficultés d'insertion professionnelle que rencontre sa femme. Il se résigne à agir seul et à ne compter que sur ses propres moyens pour faire aboutir ses démarches tout en tenant la direction informée.

« Elle est nulle ! [...] Quand on choisit un boulot et que l'on traite avec les êtres humains, il y a un minimum de compétences que l'on doit avoir, et non seulement elle ne l'a pas mais elle ne cherche même pas à l'avoir. Donc ce qui fait que les gens qu'elle prend, ça ne bouge pas quoi. Elle s'en fout. Et ça, je l'ai dit à la direction, elle est nulle. [...] Je ne veux même pas qu'elle m'aide. [...] Ma femme ne travaille pas. Et elle, elle s'en fout. Les autres référentes créent des connexions, donnent des adresses, elle zéro ! C'est une perte de temps quoi. moi je me tourne vers tous les moyens possibles pour évoluer. Pour avancer sans elle. Et c'est-ce que je suis en train de faire, c'est une manière de lui montrer que, bah, qu'elle ne sert à rien quoi » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, hébergé depuis 2006 à Paris, E4a – CHRS B)

Madame Wu a, elle aussi, conscience du rôle que doit jouer le travailleur social et son importance dans l'aboutissement des démarches. Elle dénonce le peu de disponibilité de sa référente et regrette la personne qui la précédait à ce poste qui, d'après ses dires, était plus efficace et qui lui aurait déjà permis d'accéder à un logement.

« Je fais mes démarches moi-même je sais que si j'ai besoin de faire, je sais où aller. Donc je fais la plus grande partie de mes démarches moi-même. [...] Moi je me dis si c'est que N. [son ancienne référente] était encore à l'association C je serai peut-être déjà relogée. Oui, c'est pas que je la critique S. [sa nouvelle référente] mais bon... » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E43b – Association C)

Les personnes enquêtées ont conscience que leur sortie de l'hébergement et l'accès au logement social ne relèvent pas uniquement de leurs compétences, des démarches qu'elles pourront mener ou de leurs situations, mais que cela se joue aussi du côté des intervenants sociaux et de l'offre. Si la plupart l'accepte avec philosophie, certaines dénoncent leur dépendance à l'égard des travailleurs sociaux (jamais à l'égard de l'offre).

Parmi les personnes à qui l'on a attribué un logement social, nombreuses sont celles qui peinent à se l'expliquer. Elles mobilisent très fréquemment le registre de la chance à cette fin.

« *C'est vrai que moi j'ai eu pas mal de chance en fait. Mais je connais des collègues à moi ou des anciennes collègues au Monoprix, c'est des femmes avec enfants, voilà, qui n'ont pas autant de chance que moi, en fait.* » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

« *Et là, tout ça, c'est vraiment de la chance. [...] Parce que quand on est venu visiter, la dame nous a dit mais vous avez de la chance quand même d'avoir visité comme ça aussi vite.* » (M.Th, Sénégalais, en couple, un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

« *Et donc la chance a fait que j'ai du bol encore.* » (M. Ad, Français, divorcé un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

Le registre de la chance laisse entrevoir le caractère non prévisible et hasardeux de la procédure d'attribution d'un logement. Les personnes rencontrées ne saisissent pas pourquoi elles ont obtenu ce logement et la logique expliquant un tel relogement.

« *Je suis handicapée à 80% après les radios, la chimiothérapie, après l'opération à Curie. Trois opérations très dures à cause d'un cancer. Peut-être c'est à cause de ça. C'est une priorité. Fille : C'est peut être ça qui nous a permis d'avoir un appartement si vite.* » (Mme Ka, et sa fille, originaires de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

Certains vont jusqu'à faire intervenir Dieu dans leur relogement.

« *Je lui ai dit mais Madame je sais que Dieu est là et qu'il faut attendre dans le silence parce que Dieu n'agit pas sous influence de quelqu'un. S'Il aide quelqu'un Il le fait selon sa volonté.* » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9a – CHRS A3)

« *Quand vous êtes venue, il vous a plu le logement ? Oui tout de suite, parce que j'étais très très contente. Pour moi c'est quand même cadeau de Dieu, c'est incroyable, je suis très très content. Parce que c'est beaucoup soleil, beaucoup place c'est vraiment, vraiment c'est magnifique.* » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« *C'est grâce à vous Madame Marie⁶⁰⁷ et grâce à Dieu !* » (M.Bo, Haïtien, isolé, relogé depuis 2011, Val-de-Marne, Entretien téléphonique – CHRS A4)

En mobilisant le registre de l'intervention divine, de la patience, c'est implicitement la question du mérite qui est soulevée et qui revient à nouveau expliquer cette attribution. A défaut de pouvoir saisir les logiques qui régissent l'attribution du logement, appréhender le logement comme une récompense, comme la contrepartie d'efforts, de démarches, et de la démonstration de leur autonomie, leur permet de se l'expliquer.

⁶⁰⁷ Monsieur Bo, malgré nos explications, demeure convaincu que notre rencontre en 2010 a joué en faveur de son relogement.

« Comme on travaille tous les deux, on paye, on est réguliers et tout ça donc il n'y a pas de problème, au bout d'un an et demi, voilà on a eu la proposition voilà [rires]. » (Mme Kh, Algérienne, mariée quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

« Comme vous pouvez le constater, il y a eu évolution. Bon, ça demande quand même une certaine concentration. Il y a plusieurs éléments qui entrent en compte. Il faut avoir un boulot stable, il faut avoir envie de s'en sortir, et préparer,... Ensuite il faut préparer la sortie du foyer. Et c'est-ce que j'ai fait. Mais bon, dès qu'on a eu la clé, tout est pratiquement prêt quoi.[...] Par exemple, récemment à l'association B il y a des gens qui ont été relogés, ils ne travaillent pas. Ils vont se trouver dans la rue dans six mois. Il n'y a aucune logique quoi. [...] c'est n'importe quoi.[...] On est tous contents. Du logement En plus il n'y a rien à dire. C'est une belle récompense après... après toutes ces années de combat » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, relogé depuis 2010 à Paris, E35b– CHRS B)

« Mme A.[sa référente] m'a fait un dossier pour avoir un logement social, j'ai visité un, et quand mon dossier est passé à la commission il s'est avéré qu'ils l'ont donné à.... deux frères ! Il était magnifique... Et ben... J'espère qu'ils le mériteront parce que c'est un très beau logement. » (Mme Mb, Algérienne, isolée, hébergée depuis 2007 à Paris, E20a - Association C)

Cette mobilisation du registre du « mérite » nous indique à quel point les personnes ont accepté et assimilé les conditions présentées par les intervenants sociaux comme étant requises pour sortir de l'ASH et accéder à un logement. En outre, elle consacre la prise de distance vis-à-vis d'une logique statutaire et de la revendication d'un droit qui s'inscrirait dans une logique égalitaire⁶⁰⁸. Il est même arrivé qu'une personne enquêtée, Madame Mm, à l'issue de son relogement, s'interroge sur son propre mérite, au regard des autres personnes en attente d'un logement social.

« J'ai plein de collègues qui m'ont dit : « Mais comment t'as fait pour avoir un logement comme ça ? T'es toute seule. Qu'est-ce qui s'est passé ? » A la limite vous avez du mal à leur répondre en fait. Et on se dit que finalement je ne le mérite pas ce logement. [...] Je leur disais : « Je n'en sais rien. Je suis tout aussi étonnée que vous ». [...] Donc limite, en rentrant chez vous, vous vous dites, je suis toute seule dans cet immense appartement « Qu'est-ce que je fous là dedans quoi ». Donc, en même temps vous êtes heureuse d'avoir un logement à vous. Vous y avez droit, comme les autres, voilà, mais en même temps vous vous dites que vous n'êtes pas, que vous n'étiez pas réellement comment je pourrais dire ? ... [...] Peut être qu'il y en avait d'autres qui étaient sur cet appartement. Et je ne sais pas pourquoi ils ne l'ont pas eu. Je ne sais pas ce qu'il s'est passé. Il était au rdc, ils ont dit non ? Ou peut être qu'ils n'avaient pas forcément les ressources nécessaires. Je ne sais pas. Ou peut-être qu'ils n'étaient pas suivis par une assistante sociale. J'en sais rien [...] C'est vrai que, bon après on rentre, on se dit ouais mais bon, j'en ai quand même assez bavé. Je le mérite bien. Mais après on se dit qu'il y a des gens qui sont encore pires que vous. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

⁶⁰⁸ Pascale Dietrich montre également que les personnes bénéficiant d'un relogement dans le cadre d'une opération de résorption de l'habitat insalubre sont rares à critiquer « le jeu » au nom de l'égalité et le fait qu'elles valorisent plutôt le mérite ou une logique de statut (Dietrich, 2010). Cela accentue l'intérêt de mesurer le poids de la variable « jouer le jeu » dans l'obtention d'un relogement. Notre analyse nous permet en effet seulement de pointer qu'il s'agit de l'une des conditions requises. L'enjeu serait désormais de savoir s'il s'agit d'une variable déterminante ou non.

Elle interroge son caractère prioritaire vis-à-vis d'autres situations (celles de certains proches) qu'elle perçoit comme l'étant plus que la sienne. Elle considère qu'ils méritent tout autant, si ce n'est plus qu'elle d'accéder à un logement social – et culpabilise ou du moins peine à assumer le fait qu'on lui ait attribué un aussi beau et grand logement social.

CONCLUSION

Les personnes hébergées que nous avons rencontrées ont majoritairement adhéré aux modalités de prise en charge, à l'acquisition et à la nécessaire démonstration de leur autonomie, comme conditions pour sortir de l'hébergement et accéder à un logement de droit commun. Elles entreprennent des démarches pour stabiliser et régulariser leur situation administrative et familiale, pour améliorer leur rapport à l'emploi et, enfin, pour accéder à un logement de droit commun. Elles ont assimilé et accepté quelle était « leur part du contrat » et s'attachent à améliorer leur situation personnelle, à mobiliser les voies d'accès et de recours ainsi que des acteurs identifiés comme pouvant jouer un rôle dans leur relogement, le tout afin d'accroître leurs chances de se voir proposer et attribuer un logement.

Durant leur prise en charge, leur situation sociale évolue dans le sens d'une relative ascension sociale. Replacé sur le long terme ce caractère ascendant est en effet rapidement nuancé. Les changements de position entre l'entrée dans l'ASH et la sortie de celle-ci aboutissent le plus souvent à un retour à la normale, c'est à dire au niveau de la position initialement occupée. En outre, il est fréquent que les personnes voient leur position dans le système de l'hébergement évoluer. Les mobilités se font le plus souvent dans le sens du secteur ouvert ou secteur fermé, vers des formes de prise en charge toujours plus similaires à celles proposées dans le parc de droit commun. La régularisation de leur situation administrative, l'accès à un emploi, la naissance d'enfant ou un mariage sont des clés importantes pour comprendre ces changements qui résultent, néanmoins, pour une part non négligeable, de logiques gestionnaires et réglementaires. Les personnes rencontrées ne remettent que rarement en cause ces mobilités infra-résidentielles. Elles interrogent également peu le système et les modalités d'intervention sociale et font confiance, pour la plupart, à leur référent social chargé de les accompagner vers l'insertion et le logement. Elles tiennent compte de la contrainte de l'offre et du système dans les démarches impulsées et dans les choix opérés lors du dépôt de leur demande de logement social. Pour autant, leurs choix ne s'y résument pas. Bien qu'ils soient toujours rapportés à leurs chances de se voir proposer un logement, des variables plus subjectives entrent également en considération dans les choix qu'elles opèrent. Ces derniers résultent d'arbitrages entre ce qu'elles souhaitent et ce qu'il leur est possible ou probable d'obtenir (Grafmeyer, 2010).

Enfin, bien que les personnes rencontrées soient sensibilisées au système, celui-ci demeure quelque peu opaque. A défaut d'une quelconque emprise sur lui, les personnes acceptent et intègrent les conditions de sortie (leur dépendance vis-à-vis de l'offre et de la sélection entre les hébergés etc.). L'accès au logement social n'est, dès lors, jamais présenté par les personnes rencontrées comme l'accès à un droit mais toujours comme consacrant leur mérite, leur bonne volonté et les efforts qu'elles ont entrepris à cette fin.

CHAPITRE 8 :

ACCEDER ET S'INSERER DANS UN LOGEMENT SOCIAL NEGOCIATIONS, AJUSTEMENTS ET EXPERIENCES DE LA CONTRAINTE

CHAPITRE 8 : ACCEDER ET S'INSERER DANS UN LOGEMENT SOCIAL NEGOCIATIONS, AJUSTEMENTS ET EXPERIENCES DE LA CONTRAINTE

Les personnes que nous avons rencontrées s'attachent, durant la période d'hébergement, à tout mettre en œuvre pour pouvoir accéder à un logement. Leur relogement demeure, néanmoins, dépendant de l'offre libérée, de la procédure de sélection, de leur acceptation de la proposition et enfin de la validation de leur candidature à l'issue du passage en commission d'attribution. Ces filtres régissent l'attribution du logement et l'entrée dans le parc social et viennent s'ajouter à ceux à l'œuvre dans la procédure d'insertion. Lorsque finalement une proposition de logement leur est faite, les personnes hébergées sont appelées à réagir très rapidement et à accepter cette offre. Sitôt acceptée, des mesures d'accompagnement social et les aides au logement sont mobilisées afin de sécuriser le relogement et d'assurer sa pérennité.

Dans ce chapitre, nous nous attacherons à saisir les conditions dans lesquelles s'effectue le passage de l'hébergement vers le logement. Pour cela nous nous pencherons sur les choix et expériences des personnes hébergées qui se sont vu proposer un logement social et de celles qui se le sont vu attribuer. Nous analyserons les choix opérés en réaction à la proposition de logement social [section 1], les caractéristiques des logements auxquels elles ont eu accès ainsi que la manière dont elles s'y sont insérées [section 2].

L'objet de ce chapitre est, d'abord, de saisir à quel logement et à quelles insertions dans le logement cette procédure aboutit. Il s'agit, ensuite, de relever comment les personnes passent d'une position et statut spécifiques de personnes sans logement hébergées à celle de ménage logés dans le parc social. En d'autres termes, comment d'une position extra-ordinaire elles entrent progressivement dans la « banalité » des trajectoires résidentielles, ordinaires, au sens de non administrées par une intervention publique mais toujours déterminées par des contraintes objectives et subjectives.

Pour ce faire, nous nous appuyerons principalement sur les récits recueillis dans le cadre des entretiens et des réponses obtenues aux questionnaires diffusés auprès des personnes relogées après un hébergement. La première section se réfère également aux entretiens menés auprès des personnes ayant reçu au moins une proposition de logement durant leur prise en charge (que celle-ci ait abouti ou non à une attribution).

SECTION 1. ACCEPTER OU REFUSER LE LOGEMENT PROPOSE

L'objet de cette première section est d'analyser le moment clé, à la charnière entre deux états : celui d'hébergé et de relogé en suivant chronologiquement les étapes qui jalonnent l'attribution et le relogement effectif des personnes hébergées :

- La proposition de logement,
- La réaction de la part du demandeur, l'acceptation ou le refus de celle-ci,
- La validation par le réservataire lorsqu'un médiateur est impliqué dans la chaîne,
- Le passage en commission d'attribution, le verdict de celle-ci et son classement en cas de plusieurs candidatures.

Parmi les personnes interviewées, vingt-six ont reçu au moins une proposition de logement social. Trente-sept propositions leur ont été faites, vingt-six ont été acceptées et onze ont été refusées par les personnes hébergées (six avaient dans un premier temps été refusées et finalement ont été acceptées). Enfin, six des propositions acceptées se sont vu opposer un refus durant la procédure d'attribution ou la candidature de la personne en question n'a pas été classée en première position à l'issue de la commission d'attribution. Finalement, ce sont vingt et une personnes enquêtées qui ont été relogées. Parmi elles, la majorité l'a été dans le premier logement qui leur était proposé (une minorité a été relogée dans le second logement proposé).

On retrouve les mêmes proportions dans les résultats obtenus dans l'enquête par questionnaire⁶⁰⁹ [voir à ce propos le tableau qui suit].

Tableau 66: Propositions de logement et relogement

	Enquête par entretien	Enquête par questionnaire	
Relogements à la première proposition	14	90	58,8%
Relogements à la deuxième proposition	6	60	39,2%
Relogement à la troisième proposition	1	3	2%
Total	21	153	100%
Proposition sans attribution	6	/	/

Source : Enquête par entretiens et enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social ou relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Parmi les personnes interviewées, quatorze ont été relogées dans la première proposition de logement qui leur était faite. C'est le cas pour 60% des personnes questionnées.

Dans la mesure où l'acceptation d'une proposition de logement n'est pas systématique, cette section est l'occasion d'identifier qui a accepté le logement proposé, pour quelles raisons, mais également qui s'est vu attribuer un logement. Nous analyserons les arbitrages opérés par les personnes hébergées et questionnerons ce qui entre en compte dans leurs choix d'accepter ou de refuser la proposition. Bien

⁶⁰⁹ Tous les départements ne sont pas égaux face aux refus de propositions de logement. C'est en Seine-Saint-Denis et en Essonne que l'on relève la plus forte proportion de personnes qui vivent dans un logement qui n'est pas la première proposition qu'on leur ait faite [voir en annexes le tableau p. LXXII]. On peut s'interroger sur la signification de ces chiffres, est-ce que cela implique que les personnes sont plus souvent insatisfaites des logements qui leur sont proposés en Seine-Saint-Denis ou en Essonne ?

que ce relogement soit très attendu, le caractère également très contraint de cette procédure de relogement nous incite à porter une attention particulière à la façon dont les personnes en rendent compte.

1. Choix opérés en réaction aux propositions de logement

Comme nous l'indiquaient et s'en indignaient parfois certains des acteurs impliqués dans le relogement, il arrive que malgré, leur condition d'hébergé et l'urgence de leur situation⁶¹⁰, certaines personnes hébergées refusent les propositions de logement social qui leur sont faites. L'envie d'accéder à un logement de droit commun, de sortir de l'assistance et la conscience des contraintes et des risques encourus en cas de refus d'une proposition adaptée entrent certes en considération dans les choix qu'elles opèrent mais elles ne garantissent pas pour autant l'acceptation de la proposition. Face à ce constat, il nous paraît nécessaire de dépasser une approche en termes de refus aberrants ou incompréhensibles, pour saisir les choix et les arbitrages opérés par les personnes rencontrées lorsqu'un logement social leur est proposé. Nous analyserons le poids des éléments subjectifs et objectifs qui guidaient l'émission des demandes de logement social et nous verrons si les choix opérés en réponse aux propositions s'inscrivent dans les mêmes logiques. Nous examinerons également les négociations qui peuvent survenir avec les intervenants sociaux et leurs incidences dans les choix opérés.

1. a. Ce qui justifie la prise de risque de refuser une proposition de logement

Les personnes rencontrées ont assimilé et accepté la contrainte de l'offre et leur faible chance de se voir attribuer un logement social (les demandes effectuées et les démarches impulsées en rendent bien compte). Les choix opérés lors du dépôt de demande de logement social laissent néanmoins transparaître d'autres logiques plus subjectives qui s'ajustent à la contrainte de l'offre. Les réactions aux propositions de logement répondent aux mêmes logiques.

Si les personnes aspirent effectivement à sortir de l'hébergement en accédant à un logement, elles ne sont pas prêtes pour autant à accepter n'importe quelle proposition. Leurs arbitrages⁶¹¹ portent principalement sur les conditions de vie induites par le logement et la commune proposés au regard de leurs besoins en termes de typologie, de localisation des lieux de travail et de leurs ressources

⁶¹⁰Voir pour rappel [supra chapitre 4] la position des tribunaux administratifs vis-à-vis des refus des personnes dont la demande a été reconnue prioritaire et urgente par une commission de médiation et les interrogations soulevées dans le troisième rapport du comité de suivi DALO (2009).

⁶¹¹ Rappelons que par arbitrage nous entendons l'acte de juger, de trancher ou de choisir dans le champ des possibilités qui s'offre à la personne ou à la famille.

(financières mais également en termes de supports et de réseaux de solidarité). Les personnes hébergées font peu état, à ce moment de la procédure, de leur droit au logement ou des difficultés qu'elles rencontreraient par la suite à se mouvoir, qui justifieraient qu'elles refusent cette offre pour une autre qui correspondrait mieux à leurs aspirations.

Le caractère inadapté de la proposition de logement est le premier critère mentionné pour justifier les refus de propositions.

Monsieur Sw refuse la première proposition qui lui est faite dans une commune du Val d'Oise qu'il ne connaît pas. Il justifie ce refus du fait de l'agencement et de la typologie de ce logement. Alors que sa femme et leurs deux enfants résident en Normandie, s'il avait accepté ce logement, il n'aurait pas pu les recevoir, même occasionnellement. Durant les entretiens, il revient longuement sur le fait qu'un couple, une adolescente de quatorze ans et un enfant en bas âge ne peuvent pas cohabiter dans une seule et même pièce. Après de longues hésitations, il nous dit avoir décidé de refuser cette proposition.

« Je me souviens que vous aviez déjà eu une proposition mais qui était trop petite ? *Oui, ça ne me convenait pas, c'était ce qu'ils appellent un F2 mais américain, avec un grand salon et coupé au milieu que vous pouvez transformer en chambre. Pour l'intimité, ça ne m'arrangeait pas trop. Parce que je me suis dit prendre ça, moi je me suis remarié, ma femme a une fille de 14 ans, moi j'en ai avec elle. Donc voilà. Ça aurait été compliqué. L'intimité. Donc j'ai renoncé. [...] Le problème de logement en France, on sait ce que c'est. A certain moment quand je l'ai refusé pour ce motif là, franchement au fond de moi, ça m'a beaucoup dérangé. Ah oui ? Parce que les gens pouvaient s'imaginer. Je suis à Paris, j'ai un studio, pratiquement tu ne paies rien, c'est le social hein. Donc les gens pouvaient voir ça sous cet angle. Donc après ça, je n'étais pas dans mon assiette. On te propose, tu cherches à trouver ce qui te va à 100%. Tout le monde ne le comprend pas comme ça. [...] Cette année ça me convenait c'est pour ça que j'ai accepté. » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)*

Madame Ka refuse, elle aussi, la première proposition de logement qui lui est faite. Elle l'explique du fait de sa taille et de sa faible luminosité. Ce n'est pas tant le nombre de pièces qui est mis en cause mais la surface du logement considérée comme étant peu adaptée à la composition de sa famille (Madame Ka a trois filles âgées de six à vingt ans). Cette surface était par ailleurs moindre que celle détenue jusqu'alors dans le logement d'insertion mis à leur disposition par l'association C. C'est également la faible lumière du logement qui est mise en cause. Madame Ka a été gravement malade et elle nous présente la lumière comme étant nécessaire à son rétablissement.

« Fille : D'ailleurs l'association C nous avait proposé un autre appartement. Ah oui ? Un HLM, ma mère, elle était partie le visiter aussi. Ma mère, c'est quelqu'un de, elle est très frileuse. A cause de la maladie, elle a besoin de soleil, dans l'appartement qu'elle a visité ça lui a pas plu, donc elle a refusé. Il était où ce logement ? Mère : Dans le 2^{ème} arrondissement. Et c'est vrai, qu'il était pas grand, il était petit. Trois pièces sans soleil et pas beaucoup de place [elle me montre la taille du salon et me dit qu'il y avait deux chambres dans cette surface]. Donc j'ai donné réponse négative. Et ils ont compris que vous refusiez ? *Oui oui*

parce qu'on a droit à une fois de refuser. D'accord. » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

C'est donc aussi parce que Madame Ka sait qu'elle en a la possibilité, qu'elle refuse cette première offre.

Madame Mm refuse la première proposition qui lui est faite parce qu'elle estime qu'elle est trop éloignée de son lieu de travail et de son lieu d'étude. Elle sait, elle aussi, qu'elle est en droit de refuser la première proposition qui lui est faite.

« Et j'ai eu une proposition de logement, avant celui-ci , à B. [une commune des Hauts-de-Seine]. Ca me faisait assez loin parce que bon, l'année dernière je travaillais donc je finissais, je faisais les fermetures de magasins je finissais à 21h, 21h30, donc il fallait que je rentre jusqu'à B.. Ca me faisait une trotte et puis j'arrivais super tard à la maison et en plus il fallait que je me lève tôt pour aller en cours le matin, pour aller à N.[autre commune des Hauts-de-seine]. C'était un peu trop crevant pour moi. Donc, j'ai pas pris l'appartement [...] Et à B. il était comment l'appartement ? Je l'ai jamais visité. Vous ne l'avez jamais visité ? Du tout. Je l'ai jamais visité parce que, rien que le trajet, ça m'a découragée. Donc j'ai dit c'est pas la peine que j'aïlle visiter parce que, de toute façon, je ne vais pas le prendre. Et l'association elle a bien compris ? Ah oui, oui, oui, ils m'ont dit, au contraire, si tu ne veux pas l'appartement tu ne le prends pas. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

Monsieur Ga refuse la première proposition de logement qui a été faite à sa famille du fait de sa localisation. Ce n'est pas tant la commune ou le quartier qui lui posait problème, que l'accessibilité de celui-ci au regard de son lieu et de ses horaires de travail. Monsieur Ga, en plus de travailler en horaires décalés, est fortement dépendant des transports en commun. Il est contraint de refuser cette proposition car l'accepter aurait mis en cause son insertion professionnelle.

« Il y a un an on a eu une proposition mais c'était vraiment trop compliqué pour moi. C'était mal desservi pour moi. Le rer A il commence à six heures quelque chose, et moi je dois être à cinq heures trente au travail. Donc c'était pas possible. [...] Donc j'ai décliné en expliquant bien sûr que c'était trop loin, que c'était par rapport aux horaires, que c'était pas possible pour moi donc voilà... » (M.Ga, Togolais, célibataire, un enfant, hébergé depuis 2008 dans les Hauts-de-Seine, E49b – CHRS I)

Il expose sa situation lors de la rencontre organisée par l'association I avec le représentant d'un bailleur social et explique qu'il craint de ne pas avoir de nouvelles propositions. Il est rassuré lorsqu'on lui spécifie que cela fait partie des motifs considérés comme acceptables pour refuser une proposition de logement et qu'on lui en proposera sûrement un autre⁶¹².

La localisation du logement proposé n'est pas toujours inadaptée mais cristallise de nombreux refus, pour divers motifs, qui tendent bien souvent à se cumuler.

⁶¹² En 2012, Monsieur Ba n'est toujours pas relogé et s'est même séparé de sa conjointe. Il cherche un nouvel hébergement et doit initier à nouveau toutes les démarches requises pour accéder à un logement social, en tant que père célibataire cette fois-ci.

Madame Wu refuse le premier logement qui lui est proposé également du fait de sa localisation. Celui-ci est situé dans une autre commune et dans un autre département que là où elle est hébergée. Cela n'est pas problématique en soi mais cette mobilité impliquerait le transfert de son dossier de demande de naturalisation et un délai de traitement supplémentaire, ce qu'elle refuse. A cela s'ajoute le fait que le logement proposé n'est pas pérenne mais qu'il relève du dispositif d'intermédiation locative Solibail. Elle refuse de quitter son logement d'insertion pour cette alternative (alors même que le logement qu'elle occupe est infesté de souris et qu'elle nous dit ne plus le supporter).

« C'était au mois d'avril ou mai, S. [sa référente sociale] m'a contactée ici pour me dire qu'il y a une proposition à M. [commune de Seine-Saint-Denis]. Je lui ai tout de suite dit non. Ça ne vous plaît pas M. ? Non, je ne vais pas quitter Paris pour M. . Surtout que c'est pas un logement dans le parc social, c'est un logement d'une association comme ici. Et là, j'ai dit mais non ! Je ne suis pas d'accord. Et je me rappelle, en ce temps, je lui ai mal parlé. Je travaille, et tout, je ne comprends pas pourquoi, je m'attendais à avoir un logement définitif même si c'est un deux pièces pour ma fille et moi dans un parc social. Mais pas encore relogée par une association ! En plus je venais d'avoir la personne qui m'avait contactée à la Préfecture de Paris pour ma demande de naturalisation, pour me dire qu'on devait faire un entretien pour ma demande. J'ai dit non pour le logement, parce que si j'accepte, c'est encore : transfert de mon dossier, ça va prendre du temps. » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E43b – Association C)

Lorsque la localisation du logement est évoquée, il est fréquent que l'environnement soit mis en avant pour motiver le refus de la proposition. Monsieur Ba refuse deux des propositions qui lui sont faites au motif qu'il s'agit à chaque fois de logements de deux pièces (qui ne lui permettraient pas de recevoir ses fils) et qu'ils sont toujours situés dans une commune que Monsieur Ba perçoit comme étant « bourrée de voyous » et particulièrement peu accessibles depuis le domicile de ses enfants. Au fil du temps et à mesure que la durée d'hébergement grandit, Monsieur Ba affirme accepter de réduire sa demande à un logement de deux pièces tant qu'il est localisé dans un quartier à proximité du logement de son ex-femme ou facilement accessible depuis celui-ci et dans lequel il n'y a pas de voyous. Dans ces diverses considérations c'est la question de l'environnement qui semble prédominer.

« Ils m'ont trouvé un logement dans le... à S.[une commune de Seine-Saint-Denis], je n'aime pas S. j'ai été voir [...] ils prennent vraiment les gens pour des... c'était un petit studio la chambre... [il montre les délimitations dans sa chambre].C'était une toute petite chambre avec un tout petit coin comme ça, ici, là pour la cuisine et puis un petit coin comme ça pour les wc c'est tout.[...] Quand j'ai vu ça, c'était pire que la colère [...] Quelques mois après ils m'ont écrit encore pour me proposer la même chose ! Quand j'ai vu la deuxième chose, j'ai dit mais c'est pas possible. Et puis ils ont redit oui, oui, ils se sont trompés. [...] Et puis un jour là, comme ça, je ne sais pas, une fille de... des bailleurs, là-bas, que je connaissais pas, elle m'a téléphoné et elle m'a dit, oui, on m'a trouvé un F2 à S.P. [même commune que précédemment] un truc comme ça. Ca m'a énervé alors je lui ai dit [...] : « Mais pourquoi vous me collez à S. ? Dans le 93 il y a beaucoup de communes! Je ne veux pas être là-bas avec mes enfants qui sont imbibés par les voyous. [...] Trouvez moi autre chose. Je ne veux pas de S. ». J'ai insisté [...] c'est moi qui vais habiter là, je vais pas faire le malin. [...] Et j'ai dit à K. [son référent social] bon tant pis, si vraiment on veut me faire du bien, que je sois bien loti, qu'on me donne un F3

mais si on me donne un F2, je peux accepter, mais seulement, c'est le cadre, l'endroit, je ne voudrais pas que ce soit un endroit avec des voyous.» (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9 – CHRS A3)

Madame Be refuse elle aussi la première proposition qui lui est faite en motivant ce refus par l'insécurité qu'elle a ressentie en allant visiter le logement. Elle n'évoque pas les caractéristiques du logement visité, uniquement l'atmosphère et l'architecture du quartier dans lequel il était situé et dans lequel elle nous dit être dans l'incapacité de se projeter. Elle nous explique que, bien qu'elle avait conscience de ne pas pouvoir refuser ce logement, elle a tout de même pris le risque de voir sa prise en charge remise en cause plutôt que d'y être relogée. Son sentiment d'insécurité est exacerbé par l'urgence dans laquelle elle est appelée à se prononcer et par le fait que ses missions d'intérim sont arrivées à leur terme et qu'elle ne trouve pas d'emploi. En plus de la localisation de ce logement, la faiblesse et l'irrégularité de ses ressources l'interrogent sur ses capacités à le gérer d'un point de vue financier.

« Il y a quelques mois, je venais de terminer mon CDD et j'ai eu la préfecture des Hauts-de-Seine qui justement m'a proposé un relogement à V. l. G. donc je suis allée visiter le truc ! Le truc je vous dis ça exprès, le truc parce que ... j'ai déprimé... c'était atroce ! Ah oui ? Vraiment ! Cet appartement est resté six mois vide quand je l'ai vu j'ai compris, j'ai compris que personne n'en voulait ! Bon la ville en elle-même elle est horrible, mais la ville tant pis on vit pas dans la ville⁶¹³. La cité HLM elle était déprimante à souhait. Je suis allée voir pffff..... Je suis ressortie de là, j'avais le moral dans les pieds, ça m'a fait revivre des... Je me suis dit c'est déprimant. [...] C'est un des HLM les plus horribles que j'ai jamais pu voir dans ma vie ! Horrible et dans une cité énorme, donc vous vous sentez comme un petit pois dans une cité énorme ! C'est gris, c'est vieux... C'est pas délabré mais ça un aspect, pfff très triste. C'est énorme, énorme, en plus il y a en partout, il y a des petits passages, c'est pas sécurisant du tout et moi, depuis qu'il m'est arrivé tout ça je me sens vite... Je veux dire... C'est important pour moi d'être rassurée, de pas avoir peur en sortant... Si l'endroit dans lequel on vit, on doit avoir peur d'y entrer, d'y rester, c'est quand même grave, c'est là où on vit quand même ! Au travail, on y passe déjà du temps, bon c'est un travail, on ne peut pas choisir les gens avec qui on travaille, le chef... Mais la maison, c'est autre chose. C'est personnel, c'est là où on a envie d'habiter, c'est là où on a envie de vivre. Si à la sortie, à l'entrée on se sent en insécurité totale, qu'on regarde la serrure dix fois, qu'on n'ose pas sortir après huit heures, là ça devient un parcours du combattant ! [...] Et j'y suis allée trois fois avant de dire non. Ah bon ? Là pareil j'ai pas dormi pendant des nuits je me disais que je n'avais pas le choix que je ne pouvais pas dire non vu ma situation et les conditions, les contraintes des CHRS. Or ce que je trouve horrible, c'est qu'ils me proposent ça le mois où mon contrat fini. Donc déjà, je me suis dit d'accord le loyer est pas important mais il vaut mieux payer un loyer quand on a un salaire plutôt que quand on est aux ASSEDICS, parce que les ASSEDICS c'est dégressif. Dans trois mois j'arrive en fin de droits donc se mettre, quand même, un loyer sur le dos pour que la boucle soit bouclée et que j'arrive plus à payer, que je revive au CHRS... Tout le travail qu'on y a fait ça n'a servi à rien, et en plus, je me suis dit, bon, j'ai pas le choix mais quand même.... » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

⁶¹³ C'est vraiment le quartier et l'immeuble voire la résidence dans laquelle elle sera amenée à vivre qui semble lui importer le plus.

Ce sont, enfin, les caractéristiques intrinsèques du logement qui sont évoquées pour justifier les refus. La famille Kh souhaitait refuser le logement qui lui était proposé, notamment, du fait de son caractère très dégradé.

« Il y a eu des travaux ? Non, il n'y a pas eu de travaux ! Ils ont refait la peinture parce que quand on est arrivé il y avait les deux fenêtres, là, qui étaient cassées. Après on a dit non, on ne vient pas. Ils ont refait la peinture. Le carrelage, il était bleu comme les escaliers bleus. Il était tout cassé. La bénévoles, d'ailleurs, elle a pris des photos de parterre. Les toilettes, ils sont cassés, en hiver, les fenêtres qui ne se ferment pas.... Comment on va faire ? Comment on va chauffer ? Si on veut changer une fenêtre c'est 3 000 euros parce qu'elles sont double vitrées, aluminium et tout ça... Ca va nous coûter très cher. On voulait pas venir. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Les refus de proposition sont fréquemment présentés par les acteurs du logement et du relogement comme relevant du confort ou des convenances et comme difficilement acceptables. Dans leurs discours divers motifs se cumulent, il semble difficilement audible que les personnes hébergées refusent une proposition, alors même qu'elles sont hébergées, reconnues comme étant prioritaires et qu'elles demandent un logement de droit commun. Or les propos recueillis montrent bien que ces refus n'ont rien d'irrationnel et dépassent une logique de strict confort. Comme lors de l'entrée dans l'hébergement, les personnes rencontrées sont en quête d'une solution qui leur semble satisfaisante (Damon, 2009) tant par rapport aux conditions d'hébergement qu'elles connaissent alors, que de leurs aspirations dans le contexte donné. Comme lors du dépôt de demande de logement social, ce sont toujours des logiques familiales et liées aux conditions de vie qui guident les choix d'accepter ou de refuser la proposition.

Les refus recensés sont majoritairement le fait de familles ou d'hommes vivant seul recevant leurs enfants occasionnellement. Enfin, le fait qu'elles en aient le droit favorise leur refus.

Les accompagnants sociaux et acteurs du relogement, interviennent souvent pour infléchir ces refus et, bien qu'ils ne soient pas acceptés, nous avons vu que ces acteurs comprenaient certains refus notamment lorsque les personnes hébergées justifient et maintiennent leur refus. Après avoir analysé ce qui joue en faveur de l'acceptation de la proposition du logement, nous nous pencherons sur le rôle que jouent les intervenants sociaux dans les choix opérés et dans la décision d'accepter ou de refuser la proposition de logement.

1. b. Ce qui joue en faveur de l'acceptation de la proposition de logement

Bien que les logements puissent être une source d'insatisfactions pour certaines des personnes rencontrées, la majorité d'entre elles à accepté les propositions qui leur étaient faites.

- Une acceptation par adhésion

Dans la majorité des cas, les propositions correspondent aux demandes des personnes hébergées, tant du point de vue de la typologie que de la localisation. Elles sont, le plus souvent localisées, dans une des communes ou des départements souhaités⁶¹⁴ et, rapportées à leur composition familiale, les personnes se déclarent très satisfaites de leur typologie. Elles acceptent alors cette proposition.

« *Il est super !* » (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« *La première proposition c'était la bonne ! On n'a pas hésité !* » (Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, relogée depuis 2011 à Paris, Echange téléphonique - CHRS A2)

« *C'est à la fois, animé et calme, parce que comme ma maison donne sur le jardin, côté jardin, et la maison est bien.[...] C'est très animé comme quartier et à la fois il n'y a pas trop de délinquance, je n'ai pas vu en tout cas, pas depuis que je suis là. [...] Et puis, du point de vue des transports, on est bien desservi, il y a le marché régulièrement* » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), relogé depuis 2011 à Paris, E33b – CHRS A1)

« *Et donc, ...Deux ou trois mois plus tard je crois, on m'a proposé celui-ci. Et donc on⁶¹⁵ est venu visiter, il m'a plu et donc j'ai envoyé un courrier en disant que l'appartement m'a plu voilà que... Donc ils m'ont positionné dessus et j'ai été acceptée [rires].* » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

« *Ils m'ont proposé, ils m'ont donné l'adresse. Je ne connaissais pas cette commune. Je suis venue, j'ai visité et comme je priais pour avoir une cuisine. Quand j'ai vu la cuisine, j'ai dit oui ! Et puis parce qu'il y avait l'école des enfants à deux pas. parce que je voulais pas courir. Comme je pars tôt au travail. Je voulais pas courir.* » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E30a – Autre association)

« *Franchement il y a rien à dire, tout était bon ! C'était trop trop bien. Je sais pas pour les autres mais pour nous c'était trop, trop bien. [...] On a visité l'appartement, ça nous a plu tout de suite et de toute manière on ne pouvait pas refuser. Un F2, tranquille et franchement le coin quand on est arrivé, c'est très joli. On est tombé sous le charme. [...] C'est calme et tous les gens qui viennent ici, ils pensent que c'est le privé, et non c'est pas le privé. [...] Il n'y avait rien à dire, on a signé.»* (M.Th, Sénégalais, en couple, un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

« *Et puis un jour, on me téléphone, c'est K. [son référent] là, de l'association A qui me dit qu'on m'a fait une proposition de logement à M. [une commune de Seine-Saint-Denis]. Alors j'ai dit bon ! Dans le truc ils ont écrit F2... Bon, quand on est arrivé ici, on a vu que c'était un F3. [...] Et puis j'ai dit : « Il ne faut pas que je rate ça ! ». Donc on a pris contact avec le gardien et j'ai tout fait pour l'avoir.* » (M.Ba, Centrafricain, divorcé, six enfants, hébergé depuis 2008 en Seine-Saint-Denis E9a – CHRS A3)

Le logement correspond à leurs demandes, les conditions de vie qu'il induit ne sont pas moins bonnes que celles connues jusqu'alors. En outre, certains éléments tels que la localisation, la typologie ou son

⁶¹⁴ La moitié des personnes s'est vu attribuer un logement dans un des communes souhaitées (cette proportion mérite d'être nuancée par le poids qu'occupe Paris dans notre échantillon et dans la mesure où ne détenions pas toujours l'information quant aux arrondissements souhaités)[voir pour plus de détails le tableau X p.].

⁶¹⁵ L'emploi du pronom on fait référence à la présence d'un intervenant social durant la visite.

agencement, sont présentés comme étant très positifs par les personnes rencontrées et jouent en faveur de l'acceptation.

- Une acceptation qui s'inscrit dans une logique du « moins pire »

Il arrive, néanmoins, que des personnes acceptent une proposition alors qu'elle ne correspond pas à leur demande. Elles expliquent alors leur acceptation en se référant à leurs conditions d'hébergement, à ce qu'elles ont connu comme habitats, aux difficultés que rencontrent certaines personnes en Ile-de-France pour se loger et du fait qu'elles n'ont pas le choix.

Le logement proposé ne correspond, certes, pas complètement à leurs attentes mais n'est pas non plus pire que ce qu'elles ont connu jusqu'alors et présente, tout de même, des critères qui leur paraissent fondamentaux. Elles ont, par ailleurs, également conscience qu'elles ne peuvent pas être trop difficiles et qu'elles ne peuvent pas refuser cette proposition si elle n'est pas inadaptée au regard de leur composition familiale, de leur lieu de travail et de leurs ressources.

« Pour l'instant, je fais pas le choix du quartier. D'accord. Si... C'est à 10 min du métro oui, il y a un bus, donc c'est déjà bien. ... Parce que, honnêtement, vu les problèmes que les gens ont par rapport au logement. Je n'ai pas d'enfant pour dire combien de km je vais faire pour le mettre à l'école. Non... Donc en fait pour moi c'est... Je m'en fous tant que je peux sortir, attraper un bus, prendre mon métro, aller à mon boulot, c'est bon ! » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a, CHRS A4)

« On a visité. On s'est dit de toute manière, on ne peut pas refuser. Sinon après ça prend encore du temps. On attendait quand même depuis longtemps.[...] Et vous étiez content d'être relogé à Paris et dans ce quartier? Oui... Bon dans ce quartier là... Mais à Paris oui. C'était le but quoi. Le but c'était d'être relogé à Paris quoi. Je travaille à A. [commune des Hauts-de-Seine], et de là, ça me rapproche d'A. . Je vais à Gare du Nord, je prends la ligne 5 et je vais prendre le RER. Et dans le quartier qu'est-ce qui vous gêne ? Non, c'est l'histoire du quartier. Sinon le quartier en lui-même, ça va. Moi je le connais plus ou moins parce qu'on a de la famille qui habite pas loin. Mais il est bien, il est bien. Franchement, il est bien. » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, relogé depuis 2010 à Paris, E35b– CHRS B)

« Vous êtes allé le visiter ? Oui j'ai été le visiter et puis j'ai attendu la décision des bailleurs. Ça a pris deux mois. J'ai visité au mois de décembre et j'ai eu une réponse au mois de février et c'était bon. Et quand vous l'avez visité, qu'est-ce que vous vous êtes dit ? Je disais, non, parce que j'ai pas le choix, je l'ai pris parce que je dois le prendre. Sinon vous ne l'auriez pas pris ? Non » (M. Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a – CHRS I)

Les personnes rencontrées acceptent souvent que leur position résidentielle, leur statut d'hébergé bien qu'ils les rendent prioritaires dans l'accès à un logement social, réduisent leur capacité à choisir leur logement. L'intégration de ce statut contribue au processus d'enfermement décrit par Patrick Pelège et d'alignement de leur choix sur le possible et probable que nous avons présenté dans la partie

précédente. Les personnes enquêtées ont bien souvent accepté et assimilé qu'elles n'ont pas le choix et qu'elles dépendent de l'offre et de la procédure d'attribution.

« Parce qu'en fait ce qu'on m'a expliqué et que je n'avais pas compris au début c'est que le CHRS c'est plus le créneau... normal de l'inscription en HLM. C'est que, avec la loi DALO, on est prioritaire pour qu'ils nous relogent puisqu'on est dans une structure d'hébergement et en plus ils ont un délai pour nous reloger, parce que au-delà du délai, on peut les attaquer et ils paient des pénalités comme quoi ils ont rien proposé. Et c'est pour ça qu'on n'a pas de marges de manœuvre, parce qu'en fait ils sont contraints de nous donner quelque chose, donc en fait, si on dit non, bah c'est pas juste puisqu'ils sont obligés de le faire. Donc, si ils le font, on ne peut pas dire, je n'en veux pas. Mais moi ce que je trouve qui était très dur, et c'est pour ça que je suis contente de vous rencontrer, c'est que je trouve que dans la façon de faire, il y a plein de dysfonctionnements. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I⁶¹⁶)

Quand les personnes savent qu'elles ont la possibilité de refuser une proposition, c'est l'ignorance des caractéristiques de la prochaine offre (et dernière) qui leur sera faite, qui les incite à l'accepter si tant est que celle-ci correspond – même approximativement – à leur demande.

« Moi j'ai dit, il faut aller étape par étape. On peut dire non à ce F2, on attendait un F3, peut être qu'on nous en propose un à S. D. [une commune de Seine-Saint-Denis], ou je sais pas où, moi, franchement je n'aime pas là-bas. J'aime pas du tout, donc là c'est un problème. On te propose une deuxième fois tu dis non, attendez là ! Peut être que tu veux pas de logement ! C'est pour ça que je me suis dit, le F2. On est venu, on a vu, ça nous a plu. » (M.Th, Sénégalais, en couple un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

Nous avons déjà évoqué l'exemple de la famille Kh, qui souhaitait refuser la proposition qui lui était faite. Ce sont finalement le bilan des conditions dans lesquelles ils ont vécu jusque-là et surtout les risques de ne pas maîtriser la prochaine proposition et d'être relogés en banlieue – ce qu'ils ne souhaitent vraiment pas – qui les incitent finalement à accepter cette proposition de logement dans le 20^{ème} arrondissement de Paris.

« D'accord et là, c'est le premier logement qu'ils vous ont proposé ? Mme Kh : Oui, c'est le premier, on n'a pas le droit de dire non. M.Kh : C'est pas la question, on a le droit de dire non le problème qui va suivre, si on refuse, ils vont nous proposer une deuxième fois et ils nous proposeront peut être en banlieue et là on n'a pas le choix. La deuxième fois, on n'a pas le droit de dire non. Et du coup vous avez préféré accepter ici ? Non là, on l'a accepté difficilement, difficilement. Mme Kh. : On n'a pas voulu parce que, déjà, le quartier il ne me plaît pas. En plus vis-à-vis de mon travail ; il n'y a pas de travail. M. Kh. : Elle a travaillé même pas six mois après elle est au chômage. Et puis le quartier, pour les enfants, ça va pas. Comment ils vont grandir dans un quartier comme ça ?[...] Moi, quand je suis venu, les locataires quand on a eu l'adresse, on est venu, on a parlé avec le gardien, j'ai parlé avec le gardien il m'a dit c'est pas la peine de venir, les gens ils cherchent à partir d'ici. C'est pas la peine, les gens sont pas propres et tout. J'ai ramené avec moi N. [la référente sociale] elle a écouté tout ça, elle a dit oui, c'est vrai, on voit que c'est pas le top mais... Mais il y a pire que

⁶¹⁶ Rappelons que Madame Be, a refusé la première proposition de logement qui lui était faite.

ça. On a vécu dans pire que ça donc, bon. On va pas se plaindre. [...] Mais c'est pas là qu'on veut élever nos enfants. » (M. et Mme Kh, Algériens, mariés, quatre enfants, relogés depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Cette famille ne veut pas prendre le risque de se voir proposer par la suite un logement en banlieue.

- Une acceptation sous la contrainte, à l'issue de l'intervention d'un tiers

L'intervention d'un tiers joue souvent un rôle important dans le choix d'accepter la proposition qui leur est faite.

Lors de la proposition de logement, les échanges avec l'équipe de la structure d'hébergement, et éventuellement avec l'équipe du collectif relogement, sont constants. Nous avons longuement développé cette étape très contrainte et l'encadrement de la réponse à la proposition de logement afin de garantir le relogement. Le moment de la proposition est d'autant plus encadré lorsque la personne envisage de la refuser. Dans ce cas là, si les motifs sont considérés comme justifiés ou que la personne a le droit de refuser une offre de logement⁶¹⁷, les échanges avec l'équipe vont dans le sens de l'explicitation des motifs du refus, afin de les notifier aux réservataires et aux bailleurs sociaux. En revanche, lorsque les motifs de refus ne sont pas considérés comme légitimes ou que les personnes ne peuvent *a priori* pas refuser l'offre qui leur est proposée, les échanges avec les accompagnants sociaux et les médiateurs sont décrits par les personnes hébergées comme étant conflictuels. S'engagent des négociations⁶¹⁸ dont la visée est alors de les faire changer d'avis et accepter la proposition.

Lorsqu'on leur a proposé un premier logement, Mesdames Be et Wu, souhaitaient le refuser. Elles sont alors toutes deux entrées en conflit avec leur référent social, mais ont, tout de même, maintenu leur refus.

Madame Wu refuse donc d'être relogée dans une commune de Seine-Saint-Denis, dans un logement Solibail. Elle nous indique que sa référente ne partage pas son point de vue, qu'elle l'informe qu'elle ne peut plus rester dans le logement d'insertion et la menace de remettre en cause son hébergement si elle n'accepte pas cette proposition. Madame Wu ne fléchit pas et ne se voit pas pour autant expulsée.

«Elle me dit : « Oui, ici, c'est pas à l'association! On doit le rendre. ». Je leur ai dit, « Allez me mettre dehors ! J'attends ». Parce que le bail il s'arrête ? Non c'est faux ! Ils ont inventé ça ! pour m'obliger à accepter le logement à Montreuil. Moi je ne bouge pas d'ici !!!! [...] Et ça c'est arrangé après ? Oui oui oui... Ils ont compris » (Mme Wu, Togolaise, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E43b – Association C)

⁶¹⁷ Cette possibilité étant fixée dans le contrat d'hébergement ou oralement durant la prise en charge.

⁶¹⁸ Rappelons que, par négociations, nous entendons un processus, une interaction par lesquels deux ou plusieurs parties interagissent dans le but d'atteindre une position acceptable au regard de leur divergence. La négociation suppose l'existence d'une divergence et la nécessité d'impulser un tel processus pour résoudre ces divergences. Elle implique aussi une relation de dépendance. C'est du fait de cette dépendance que les acteurs entrent en négociation. Ils ne peuvent pas l'un sans l'autre atteindre l'objectif poursuivi (dans notre cas l'attribution d'un logement social, la sortie de l'hébergement d'insertion) (Paugam, 2010).

Madame Be, quant à elle, refuse d'être relogée dans un quartier dans lequel elle ne se sent pas en sécurité. Une des intervenantes du CHRS l'accompagne à la visite et tente de la convaincre.

« On m'a demandé si je voulais que quelqu'un vienne, j'ai dit que oui, [...] malheureusement personne n'était disponible ce jour là, donc c'est la stagiaire qui m'a proposé de venir et c'est elle qui m'a attendue, on s'est rencontrée là-bas, ça m'a fait du bien d'avoir un point de vue. Justement voilà, elle a vu ma tête elle a été gentille, elle a essayé de me dire, c'est pas pour toujours, vous pouvez demander un transfert, ce sera chez vous... » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Cela ne suffit pas à la faire changer d'avis. Elle refuse cette attribution et se prépare, en conséquence, à devoir quitter le CHRS. Malgré les conflits auxquels cela aboutit, la direction du centre accepte ce refus et de maintenir son hébergement. Madame Be est néanmoins appelée à motiver son refus auprès du bailleur⁶¹⁹. En outre, elle s'engage à accepter la prochaine proposition qui lui sera faite.

« J'ai dû faire plein de courriers, j'ai eu rendez-vous avec Mme. B [la directrice du CHRS]... Je suis allée rencontrer Mme V. qui est mon éducatrice spécialisée, on a échangé plein de courrier, avec le bailleur aussi... Ca a fait un gros clash quand même. Et je me suis bien fait remarquer vis-à-vis des autres personnes, parce que les choses se savent « Bah alors t'es pas partie machin? Non ? Bah pourquoi ? »... Et donc je me suis dit bon, bah je suis fichue, j'ai été prendre des cartons, regardez ils sont là. J'ai dit non, j'ai dit bon, bah retour à la case départ, hôtel social... Et j'ai prévenu mon fils que j'avais refusé un HLM et qu'on allait nous dire au revoir... Ils [les intervenants sociaux du CHRS] m'ont dit : « Bon écoutez faites un courrier, justifiez ». Ils l'ont pris pas très bien, ils m'ont dit que j'étais gonflée, que c'était fort de café, que dans la vie on ne pouvait pas avoir le beurre et l'argent du beurre ». Mais ceci dit ils m'ont dit « ok on veut bien vous garder dans le logement et on vous re-propose un truc mais vous l'accepterez cette fois ». » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

On lui propose effectivement quelques mois plus tard un nouveau logement⁶²⁰, situé dans la même commune, dans un autre grand ensemble. Un des intervenants du centre l'accompagne à la visite et, d'après le récit qu'elle nous en fait, adopte une nouvelle stratégie pour lui faire appréhender le quartier.

« Et pour le deuxième M.F [un des intervenants sociaux du CHRS] m'a appelée un matin à 9 heures, il m'a dit, je viens vous chercher dans 20 minutes je vous emmène voir l'environnement. On ne pouvait pas le visiter mais dès que vous voyez l'environnement, vous me dites votre réponse, je dois dire si c'est ok avant 15 heures pour que la dame vous fasse visiter. Je lui ok j'arrive. Du coup il vient à 9 heures on fonce à V. l. G.. Il a fait un truc très bien auquel j'avais pas pensé. Il a vu une dame qui habitait là-bas et il lui a demandé comment ça se passait en plus c'était une dame âgée donc on suppose qu'elle était depuis longtemps. Donc elle lui a dit, ça m'a fait rire, parce qu'elle a dit « Oh vous savez c'est paaaaa..... Mais bon j'y vis depuis 30 ans et il ne m'est rien arrivé mais c'est paaaaa... » et moi je rigolais parce que « Oui Madame c'est paaaaa... C'est-ce que je pense ». Mais tant qu'elle a dit que c'était sûr qu'il ne lui est rien arrivé en 30 ans. Voilà ! En plus ils m'ont

⁶¹⁹ Si le bailleur et la structure acceptent ce refus, il n'en va pas de même des services de l'Etat qui remettent en cause son droit au logement opposable. En 2012, lorsque nous la recontactons, Madame Be accompagnée de son référent, a engagé un recours contentieux pour faire valoir son droit à obtenir une autre proposition de l'Etat au titre du DALO.

⁶²⁰ Il ne peut *a priori* pas s'agir d'une proposition au titre de son DALO.

donné un dépliant parce que cette zone HLM elle est en travaux, jusqu'en 2013 et du coup il y avait des vues du résultat. Et vraiment c'était vraiment très joli, ils vont tout faire, du sol aux parties communes. [...] Ils vont mettre des arbres pour un côté moins triste. [...] Alors pour cette deuxième proposition comme il y avait des rebondissements dans la vie, j'ai dit à M.F. ok. De toute manière on m'avait prévenue, vous avez jeté une pierre dans la marre la première fois, je ne pouvais plus dire non. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Elle accepte alors cette proposition de logement (mais n'est finalement pas positionnée sur le logement, nous y revenons un peu plus bas).

Dans toutes les autres situations recensées, l'intervention du référent social a infléchi la décision de la personne enquêtée qui finalement accepte la proposition. Les arguments mobilisés renvoient alors aux aménagements intérieurs et aux réparations possibles dans le logement mais également aux mobilités potentielles.

Madame Gu, lors de la visite de l'appartement qui lui est proposé est accompagnée par sa référente sociale. Elle note de nombreux défauts dans le logement qui supposeraient des travaux. Son attention se cristallise notamment sur l'état défectueux du parquet. Sa référente lui indique, alors, qu'elle peut simplement poncer le parquet pour que celui-ci soit plus propre.

« Le fait que S. [sa référente sociale] elle me dise d'accepter, je pensais que c'était dans le bon sens en fait, parce que voilà, un appartement ça peut toujours se refaire mais après, je me suis retrouvée, c'est vrai, seule à le faire, après à trouver une personne pour poncer le parquet. [...] Elle est pas venue pour la signature, juste quand je devais regarder et dire si je le prenais, donc voilà, et elle me dit que c'était pas mal, c'était bien et puis à Paris, c'est rare d'avoir un appartement dans les anciens immeubles, c'est bien et je me suis dit que c'était peut être pas plus mal. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E25 – Association C)

Sur les conseils de sa référente, elle accepte donc le logement⁶²¹.

Madame Ri était hébergée avec son fils et sa fille (tous deux jeunes adultes) quand elle se voit proposer un logement de deux pièces dans une commune du Val-de-Marne qu'elle ne connaît pas. Elle se rend à l'adresse indiquée par son référent social, en amont de la visite du logement. Elle rencontre une femme qui vit dans l'immeuble et lui demande si elle peut visiter son logement (il s'agit également d'un deux pièces).

« Je rentre dans sa maison, elle m'a montré la cuisine et tout ça. L'installation, comment elle est c'est-à-dire l'architecture de la maison, même si c'est un F2, et la cuisine à part et la chambre à part, j'ai dit je m'en fous. [...] Il n'y a pas un coin où on peut rester tranquille, intime et tout ça. Donc j'étais pas d'accord du tout et j'ai dit en rentrant, j'ai appelé, voilà moi, je suis pas d'accord, ce logement il ne me plaît pas. Et bah, ils étaient pas d'accord. Ils

⁶²¹ Lorsqu'elle se rend compte des frais et de la technique que la réfection du parquet implique, elle décide de poser du lino. Elle s'assure ainsi que sa fille ne se blessera pas et qu'il sera plus simple d'entretenir les sols. Elle dénonce alors le coût de ces travaux et les conseils de sa référente qui lui ont laissé penser qu'elle en aurait les moyens.

m'ont dit vous allez sortir [de l'hébergement]. J'ai dit il en est pas question. J'ai dit écoutez, moi j'ai été à l'hôtel pendant des années, cinq ans, on a galéré. On était dans une chambre de 12 m², comment ça se fait, je suis dans un hébergement, je commençais bon, j'ai un CDI qui n'est pas à temps complet, je touche pas bien, ma fille elle est encore en formation, qu'ils attendent au moins que ma fille ait fini ses études et moi j'aurais un CDI, comme ça je peux aller vers un logement plus grand. Ils voulaient rien savoir » » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010, dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Madame Ri n'envisage pas de vivre avec ses deux enfants dans un logement de deux pièces ou même de s'en séparer pour être relogée (aucune solution de relogement pour son fils aîné n'était d'ailleurs envisagée). Elle fait état de son refus de la proposition à la structure d'hébergement qui s'oppose catégoriquement à cette position et menace de l'expulser si elle la refuse effectivement.

« Depuis septembre, après octobre, novembre, décembre, trois mois, là ils me menaçaient carrément. Ils m'ont dit vous sortez ou bien ce sera le tribunal. Vous, vous n'avez pas le choix. Pourquoi ?! Il y a plein de familles qui ont refusé, pourquoi moi je vais aller là-bas ? Pourquoi ? Je veux choisir un logement plus grand. Au moins une chambre en plus pour ma fille et pour moi. Alors ils voulaient rien savoir, après j'en ai eu marre, ils m'ont harcelée harcelée, [...] chaque jour, chaque soir, ils venaient ils restaient jusqu'à 20h à la maison pour me dire de partir. » » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Elle finit par céder et décide d'accepter le logement. Pour la signature du bail elle est accompagnée par une intervenante au GIP HIS, sa référente dans le cadre du bail glissant qui doit être mis en place, et par son accompagnatrice au sein du centre d'hébergement.

« J'ai fait la visite avec M. [sa référente sociale], on s'était fixé rendez-vous pour visiter la maison et je leur dis mais écoutez ! Il n'y a pas d'intimité, il y a une chambre, un salon, il y a ma fille, mon fils. Comment je vais faire ? Il n'y a pas un couloir qui sépare ! La cuisine, elle est même pas à part ! C'est pour une seule personne. Elle m'a dit « Non, non, non! Votre fille oui, mais votre fils non ! Il n'a pas le droit de rester là, il faut qu'il trouve quelque chose ». Mais il n'a pas où aller ! Je leur ai dit mais il est étudiant ! Il n'a pas où aller ! Il est encore avec moi. Elle m'a dit, il faut trouver une solution, il n'a pas le droit de rester là. J'ai dit non, c'est pas possible. Je ne signe pas. Je n'accepte pas. On est resté encore un mois, ils étaient là derrière moi à m'apporter les papiers pour le studio⁶²². J'ai dit non, je ne signe pas ! Non et non ! Hors de question ! On est resté comme ça. » » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

Une réunion est alors organisée avec la chef de service de la structure d'hébergement pour la faire accepter ce logement et lui spécifier qu'en cas de refus elle sera expulsée.

« On m'appelle là-bas, ils ont fait une réunion avec le chef de service. On m'a dit « Mme R vous signez où vous allez sous une tente. » ... J'ai dit oui, je vais sous une tente, c'est pas un problème! Ils m'ont dit « non, non, non ! ». Je ne vais pas dans un logement où mon fils n'est pas pris en compte. Si demain je vais dans un logement et que le bailleur fait sortir mon fils, je dis non, je signe pas. On est resté pendant deux heures. Ils m'ont dit signez ce bail, si vous voulez garder votre fils, faites le en cachette. Mais signez. Alors j'ai signé. Et voilà. » (Mme

⁶²² Il s'agit en fait d'un logement de deux pièces.

Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a - Association F)

A mesure que Madame Ri se conforte dans son refus, des intervenants s’immiscent dans la procédure de relogement pour lui faire accepter la proposition. C’est finalement un bricolage non réglementaire (la non prise en compte de son fils dans le nombre de personnes occupant le logement, mais avec l’accord tacite pour qu’il y réside avec elles) qui aboutit à l’acceptation de la proposition. Les intervenants misent sur la décohabitation prochaine du fils de Madame Ri⁶²³.

L’argument d’une mobilité possible est souvent mobilisé par les travailleurs sociaux de la structure ou les intervenants des collectifs relogement pour inciter les personnes hébergées à accepter la proposition de logement. C’est effectivement ce qu’en dit Madame Be. Une stagiaire, puis un intervenant social du CHRS dans lequel elle est hébergée lui auraient dit que le logement proposé n’était pas définitif, « *c’est pas pour toujours* » et qu’elle pourrait « *demande un transfert* ». La référente de la famille Kh les aurait également rassurés sur le caractère provisoire de cette offre de logement et sur la possibilité d’en changer.

« On a accepté ici, parce que l’association, ils nous ont dit « Vous pouvez accepter et à compter d’un an vous pouvez faire une demande de changement. Vous pouvez faire un changement ». Mais on n’a pas pu. [...] Quand ça a fait un an, j’ai été voir et ils m’ont dit non, ça a changé, il faut rester deux ans. » (M.Kh, Algérien, marié, quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

C’est notamment parce que les personnes et les familles sont rassurées sur leurs possibilités d’en changer par la suite qu’elles acceptent la proposition de logement qui leur est faite. Nous porterons, dans la section suivante, une attention particulière aux demandes de mutations émises à la suite de leur insertion dans le logement et aux suites qui y sont données.

En allant visiter le logement avec elles, en les sensibilisant aux adaptations qu’elles peuvent effectuer, aux mobilités qui s’offrent à elles et, en dernier recours, en les menaçant de mettre un terme à leur prise en charge, les intervenants sociaux tentent d’infléchir les choix des personnes hébergées dans le sens de l’acceptation de la proposition qui leur est faite, ce à quoi elles parviennent le plus souvent.

Les intervenants sociaux apparaissent effectivement comme étant les détenteurs de la vérité relative à l’offre, à la contrainte et aux perspectives qui s’offrent en matière de logement. Ils représentent également d’importants soutiens en qui les personnes hébergées ont confiance. Ces relations interpersonnelles et le sentiment de reconnaissance à leur égard vont souvent dans le sens d’une acceptation de la proposition de logement.

« Et si on a accepté c’est-à-dire que l’association C ils sont gentils avec nous et nous aussi on est gentil, on a honte de refuser. C’est-à-dire que l’on ne voulait pas dire non. » (M.Kh, Algérien, marié, quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

⁶²³ C’est-ce qui se produit dans l’année qui suit l’emménagement. Mais le fils cadet de Madame Ri les rejoint alors en France et les difficultés d’occupation du logement demeurent inchangées.

Face aux résultats obtenus, il est difficile de déterminer des profils type de personnes qui auraient accepté ou refusé le logement qui leur était proposé (en fonction de leur composition familiale, durée d'hébergement, conditions de prise en charge etc.). Même le sentiment de satisfaction vis-à-vis du logement proposé n'est pas révélateur puisque l'intervention d'un accompagnant social les amène souvent à dépasser leur jugement. La présence d'enfant, la possibilité ou l'impossibilité de refuser la proposition et l'intervention d'un accompagnant social, sont les éléments qui demeurent les plus explicatifs des choix opérés d'accepter ou de refuser le logement proposé.

2. Se voir refuser l'attribution

L'acceptation du logement proposé n'est pas pour autant un gage de se voir attribuer le dit logement. Un à deux filtres demeurent, la validation de la candidature par le réservataire (lorsqu'un médiateur est chargé de mettre en relation l'offre et la demande), d'une part, et le passage en commission d'attribution, d'autre part.

Lorsque la procédure d'attribution n'aboutit pas, c'est surtout parce que l'hébergé refuse la proposition de logement qui lui est faite. Dans certains cas cependant, alors qu'il avait accepté l'offre proposée, son dossier n'est pas accepté. C'est alors, surtout la commission d'attribution du logement qui nous est mentionnée (et plus rarement le réservataire). Les personnes hébergées nous expliquent ces refus par l'instabilité ou l'insuffisance de leurs ressources⁶²⁴ ou par le caractère « moins prioritaire » de leur situation⁶²⁵.

Alors que Messieurs Ad, Ar et Madame Mb avaient accepté sans aucune réticence la proposition qui leur était faite, ils se voient tous opposer un refus.

« Ils m'ont proposé d'abord un logement dans les immeubles où j'étais hébergé. Et finalement ça ne s'est pas fait parce qu'il y a une priorité aux familles. C'était un superbe F3, c'était une femme, je comprends c'était une famille. » (M.Ad, Français, divorcé un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

« Madame A.[sa référente] m'a fait un dossier pour avoir un logement social, j'ai visité un, et quand mon dossier est passé à la commission, il s'est avéré qu'ils l'ont donné à.... deux frères ! Deux frères ? Oui parce que il s'est avéré qu'ils avaient deux fiches de paie. » (Mme Mb, Algérienne, isolée, hébergée depuis 2007 à Paris, E20a - Association C)

« A chaque fois on me fait, des propositions de logements, je ne sais pas si c'est mon prénom qui les dérange, en face d'un Jean-Pierre ou un Jean-Claude, ils préfèrent... Ils me disent que je ne gagne pas assez, ou il leur manque toujours un papier... C'était l'année dernière qu'on s'est vu, c'était quand ? En mars. Et bah juste après, en août j'ai eu une proposition, la Préfecture ils ont fait suivre mon dossier à un organisme d'HLM sur Paris. Lui, il m'envoie le dossier, je le remplis, je le renvoie au mois d'août, au mois d'août l'année dernière, on me fait

⁶²⁴ C'est le cas pour Monsieur Se, Madame Be et de Madame Mb.

⁶²⁵ C'est le cas pour Monsieur Ad et Monsieur Ar.

visiter le truc, après on me dit que j'étais le candidat 2/3⁶²⁶, on me fait visiter le truc et après on me dit que non. Et là il y a environ, quoi,... Vers la fin de février, j'avais encore le plâtre, vers le 20 février ils m'envoient un dossier, je le remplis la bonne femme m'appelle, « Il nous faut plus d'informations », je lui dis quelles informations il vous faut ? Je leur donne toutes les informations, tous les documents que j'ai sous la main (bulletins de salaires...) et on vous refuse votre dossier parce que vous n'avez pas d'attestation complète : « Désolé Monsieur, votre dossier risque de ne pas passer ». » (M.Ar, Franco-Algérien, isolé, hébergé depuis 2007 à Paris, E31a, CHRS A1)

Les réactions face à ces refus oscillent alors de l'incompréhension à la colère.

Certaines personnes acceptent ces refus, notamment lorsqu'elles ont intégré les contraintes qui pèsent sur les attributions et le fait qu'elles ne sont pas les plus prioritaires. Elles le prennent avec d'autant plus de philosophie (Madame Mb et Monsieur Ad) qu'elles se sentent très bien dans l'hébergement qui est mis à leur disposition. Elles initient, en effet, des démarches pour accéder à un logement seulement parce qu'elles ne peuvent pas demeurer dans l'hébergement mis à leur disposition⁶²⁷.

Il arrive, enfin, que certaines personnes soient même soulagées par ce refus. Alors que Monsieur Se ne veut absolument pas vivre en Seine-Saint-Denis, qu'il craint pour l'éducation de ses enfants, supposés le rejoindre rapidement en France, il accepte à contre-cœur la première proposition qu'on lui fait. Son dossier est finalement refusé pour ressources instables ou insuffisantes.

« J'avais eu une autre proposition mais, comment dirais-je c'était dans le 93 en tout cas. J'ai été visiter. C'était dans un immeuble pas, ... Quand j'ai visité ça, j'étais pas très content, parce que j'ai vu des jeunes qui étaient devant la porte, c'est un immeuble pas très propre mais à l'intérieur c'était quand même propre. C'était aussi un deux pièces ? C'était un deux pièces aussi. C'était un peu petit. Mais j'avais accepté le logement, j'étais pressé d'être autonome et de sortir du système quoi. J'ai accepté, même parce que j'ai visité et j'ai accepté mais c'est la commission qui a siégé et pour eux je n'ai pas suffisamment de revenus [...] .Ce qui est bizarre, c'est la commission ne m'a pas retenu...Je devais payer 400 et quelques euros, on m'a dit que je n'ai pas de revenus suffisants donc suffisamment de revenus pour payer ça. Et curieusement ici on me propose un appartement de 660 euros, le loyer c'est 510 plus les charges c'est, je paye presque 670. Et là c'est accepté. [...] Alors que c'est le même dossier que j'ai présenté à Paris. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), relogé depuis 2010 à Paris, E33b – CHRS A1)

Il ne comprend pas qu'avec un même dossier et pour un logement au loyer plus élevé, son dossier soit par la suite accepté. Il ne s'en plaint pas pour autant, il est ainsi relogé à Paris dans un quartier qui le satisfait.

Madame Be, quant à elle, après avoir refusé la première proposition de logement qui lui était faite, n'a plus le choix. Elle accepte donc cette deuxième proposition de logement et voit finalement son dossier refusé en amont de la commission d'attribution pour motif de ressources insuffisantes.

⁶²⁶ Rappelons que la commission d'attribution des logements sociaux, lorsqu'elle reçoit trois candidatures les classe par ordre de priorité.

⁶²⁷ Aucune d'entre elles n'est opposée à l'idée de demeurer dans cet hébergement. Elles bénéficient en effet d'une prise en charge individualisée et jouissent d'une importante indépendance vis à vis de la structure d'hébergement.

« Donc, la deuxième fois j'ai dit ok, de toute façon je n'avais pas le choix, je devais dire ok et puis c'était vraiment moins grave que le premier, surtout ils allaient le rénover. Parce que c'était vivable après, je pense. Ça reste une cité, ça reste V-l-G, qui a pas une très bonne réputation. Je me suis dit on va faire avec, on va s'habituer et puis un jour j'essaierai de changer, on ne va pas rester là et du coup la dame me dit «Non, mais attendez les ressources c'est trois mois là, six mois là... Et après ? » Bah je lui dis « Après pour le moment on n'a pas de certitudes, bien sûr que je vais trouver autre chose, je n'arrête pas d'envoyer des candidatures, tout ça, mais après, je ne garantis rien pour le moment, au jour d'aujourd'hui. J'ai pas, je n'ai que l'Allocation de Retour à l'Emploi. Elle me dit « Bah non, dans ce cas là, il vaut mieux attendre et tout. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

Ainsi, les refus de proposition émis par les personnes hébergées ne doivent pas faire ignorer ceux qui relèvent des autres acteurs impliqués dans la procédure de relogement et d'attribution. Ceux-là, plus rares, corroborent néanmoins le fait que le seul statut de prioritaire ne garantit pas l'automatisme des attributions. En outre, les personnes hébergées ne sont pas toujours les plus prioritaires et la composition familiale est toujours un critère déterminant, tout comme les ressources dont elles disposent. Ces refus peuvent être vécus de façon douloureuse, notamment quand les personnes attendent depuis longtemps et que le logement visité leur apparaît très satisfaisant. Pour d'autres, ils sont synonymes de soulagement, notamment lorsque les personnes hébergées n'ont pas refusé l'offre mais qu'elles en étaient insatisfaites.

Tableau 67: Proposition de logement, jugements et aboutissement

	Prop ^o	Typo.	Communes	Jugement Typologie	Jugement localisation	Elément central	Finalemnt
M.Se	1	? ⁶²⁸	93 commune 1	Ne pose pas de problème	Fortes réticences	Localisation	Acceptée mais refus CAL ⁶²⁹
	2	T1	75 commune 2	Ne pose pas de problème	Satisfait	Localisation	Acceptée et relogé
M. Ad	1	F3	75 commune 1	Satisfait	Très Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée mais refus CAL
	2	T1	75 commune 1	Ne pose pas de problème	Très Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
M.Sw	1	F1	91 commune 1	Problématique	Ne pose pas de problème	Typologie	Refus personne
	2	T2	91 commune 1	Ne pose pas de problème	Satisfait mais réticences	Aucun ne se démarque	Accepté et relogé
M.Mé	1	T3	75 commune 4	Satisfait	Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
M.Te	1	T1	75 commune 3	Satisfait	Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
M.Bo	1	T1	94 commune 2	Satisfait	Réticences mais proximité transports en commun	Accessibilité	Acceptée et relogé
Mme Me	1	Studio	94 commune 2	Satisfaite	Satisfaite	Localisation / accessibilité	Acceptée et relogée
File Tm et So	1	T2	93 commune 2	Satisfaite	Satisfaite	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogée
M.Ba	1	F2	93 commune 2	Problématique	Fortes réticences	Localisation	Refus personne
	2	F2	93 commune 2	Problématique	Fortes réticences	Localisation et typologie	Refus personne
	3	T3	93 commune 3	Satisfait	Satisfait	Localisation et typologie	Acceptée et relogé
M.Dé	1	T1	93 commune 1	Satisfait	Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
Mme Mo	1	?	78 commune 1	?	?	Loyer	Refus personne
	2	T3	92 commune 1	Satisfaite	Satisfaite	Aucun ne se démarque	Acceptée et logée Solibail
M.Ro	1	T3	92 commune 2	Satisfait	Fortes réticences	Localisation	Acceptée et relogé
Mme Ka	1	?	75 commune ?	Problématique	Ne pose pas de problème	Typologie et luminosité	Refus personne
	2	T3	75 commune ?	Ne pose pas de problème	Satisfaite	Typologie et luminosité	Acceptée et relogée
Mme Wu	1	?	93 commune 2	Ne pose pas de problème	Problématique	Pérennité relogement	Refus personne
M.Bt	1	T2	75 commune 3	Satisfait	Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
Mme Si	1	T4	75 commune 2	Très satisfaite	Très satisfaite	Localisation	Acceptée et relogée
Mme Be	1	F3	92 commune 3	Ne pose pas de problème	Insatisfaite/ fortes réticences	Localisation	Refus personne
	2	F3	92 commune 3	Ne pose pas de problème	Insatisfaite/ réticences	Localisation	Acceptée mais refus CAL
Mme Mb	1	?	75 commune 3	Satisfaite	Satisfaite	Aucun ne se démarque	Acceptée mais refus CAL
	2	?	75 commune 3	?	?	?	Acceptée et relogée
M. Mi	1	T4	75 commune 5	Satisfait	Satisfait	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogé
M.Ga	1	?	92 commune 2	Ne pose pas de problème	Problématique	Accessibilité	Refus personne
Mme Gu	1	T3	75 commune 2	Satisfaite	Satisfaite	Localisation et typologie	Acceptée et relogée
Famille Kh	1	T3	75 commune 4	Peu Satisfaite	Peu Satisfaite	Localisation et typologie	Acceptée et relogée
Mme Mm	1	?	92 commune 3	Ne pose pas de problème	Problématique	Localisation	Refus personne
	2	T2	92 commune 2	Satisfaite	Satisfaite	Localisation	Acceptée et relogée
Mme Ri	1	T2	94 commune 5	Insatisfait	Ne pose pas de problème	Typologie	Acceptée et relogée
Mme Br	1	T3	94 commune 4	Satisfaite	Satisfaite	Aucun ne se démarque	Acceptée et relogée
M. Ar	1	?	75 commune ?	Satisfait	Satisfait	?	Acceptée mais refus CAL
	2	?	75 commune ?	Satisfait	Satisfait	?	Acceptée mais refus CAL

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes hébergées en attente d'un logement social qui se sont vu proposer un logement social et celles relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Clé de lecture : Le ? signifie que nous n'avons pas connaissance de la commune ou de la typologie du logement qui leur a été proposé.

Note de lecture : Monsieur Se a reçu deux propositions de logement. La première était localisée dans une commune de Seine-Saint-Denis. La typologie du logement semblait le satisfaire, sa localisation moins. Il accepte cependant la proposition mais son dossier est refusé en commission d'attribution du logement.

⁶²⁸ Les points d'interrogations signifient que nous n'avons pas l'information.

⁶²⁹ Nous employons volontairement l'expression simplifiée de « refus CAL » pour les non attribution (par refus, ajournement du dossier et classement en position autre que la première).

3. L'expérience de la procédure d'attribution du logement

Quel que soit son aboutissement et le degré de satisfaction du logement proposé, la procédure de proposition du logement n'est jamais relatée sous un angle positif. Bien qu'il soit longuement préparé et attendu, le passage de l'hébergement vers le logement apparaît, pourtant, comme étant précipité et contraignant. La procédure est, en effet, fréquemment présentée comme étant contrainte et marquée par l'urgence.

- La contrainte

Lors de l'enquête par questionnaire, la question « *était-ce la première proposition que l'on vous faisait ?* » a souvent été saisie par les personnes interrogées pour nous faire part du sentiment de pression qu'elles avaient ressenti à ce moment là. Elles nous faisaient alors part de leur sentiment de ne pas avoir eu le choix et d'avoir dû accepter ce logement alors qu'elles n'en étaient pas satisfaites « *je ne voulais pas de ce logement mais je n'ai pas pu refuser* », « *je n'ai pas eu le choix et je n'ai pas pu dire non* », « *ils ne m'ont pas donné le choix* ». On retrouve ces sentiments de contrainte dans les propos des personnes interviewées qui se sont engagées, à la suite de la proposition du logement, dans un processus de négociation avec leurs intervenants.

« J'étais contente d'avoir un logement, mais pas dans ces conditions, c'est-à-dire on force pas la personne à prendre le logement et moi j'ai été forcée et c'est ça ce qui ne m'a pas plu. Au moins, si j'étais à l'aise, je dis oui, le logement il me plaît, je pars. Je l'ai accepté malgré moi. [...] Ma sortie, ça m'a pas plu du tout la façon dont ils m'ont fait pression. Il fallait laisser à l'aise, avoir un bon salaire et avoir ma fille à côté, qu'elle ait une situation et avoir un F3 à mon nom. Pas à faire comme ça. » » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a -Association F)

« On voulait pas venir en juillet. On a dit non, non, non. Après, ils ont refait un petit peu la peinture, les fenêtres... Et en décembre voilà, on est obligé de venir en décembre parce que sinon..... On part... C'est-à-dire que ... On avait un couteau sous la gorge. ... » (Mme Kh, Algérienne, mariée quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

« Je me suis dit bon, j'ai pas le choix [...] Ce qui est pas bien aussi, c'est que je comprends pas pourquoi ils nous font remplir des dossiers avec des choix de communes puisqu'ils ne respectent pas, c'est là où eux ils peuvent, c'est là où eux ils veulent en fait. Et ce que je trouve aussi bizarre c'est qu'ils ne tiennent pas compte des contraintes des gens, c'est eux, ils ont donc, il faut que vous preniez. Alors que dans l'autre sens c'est pas possible. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

- L'urgence

Ce sentiment de contrainte va souvent de pair avec celui d'avoir à se prononcer très rapidement. Il est fréquent que les personnes nous fassent part d'une obligation d'accepter ou refuser rapidement la proposition de logement qui leur est faite.

« Déjà, la rapidité avec laquelle ils nous disent tout de suite de nous retourner. Comme ça. On a deux heures pour constituer le dossier, une heure pour dire oui ou non, un jour pour le visiter et deux jours pour s'installer. Je trouve que c'est perturbant quand même ! Ca va trop vite, on attend pendant des années et après en une journée... Je trouve que ça c'est pas bien. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

« Ils m'ont informée, c'était début septembre 2009. Et puis moi sur le coup, la façon dont ils m'ont informée c'était pas ça. Je suis revenue du travail, vous voyez et je reçois un coup de fil et c'est les personnes de l'hébergement qui m'appellent et M., c'est la personne qui est ma référente. Elle a pris le dossier en main, mais de façon générale, je ne l'ai vue que deux ou trois séances. C'était pas, elle a pas fait, ... C'est-à-dire elle a pas une étude approfondie sur notre situation. Oui, c'est pas elle qui vous suivait avant ? Non, non, non, donc, elle m'annonce « voilà Mme R., vous avez un F2 à V. il faut prendre contact avec la gardienne voilà son nom, son numéro de téléphone, vous allez tout de suite partir et visiter les lieux... nanana. » Moi j'étais sur mon lieu de travail et là où je travaillais, il y avait un travail énorme. J'étais gênée, comment répondre donc, j'ai dit oui d'accord et j'y suis allée. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a -Association F)

Ce sentiment d'urgence dans lequel les personnes sont amenées à se prononcer sur leur acceptation ou leur refus de la proposition qui leur est faite est, dans certains cas, présenté comme un moyen visant à les faire accepter cette proposition.

« J'avais écrit ça dans une lettre au bailleur, je leur ai dit que je suis juste déçue parce que j'ai l'impression que vous vous êtes servi de moi dans un moment de faiblesse. Parce que vous vous rendez compte pour une jeune fille qui doit à la fois passer ses examens, organiser son voyage et en même temps se dire qu'elle a la possibilité d'avoir un logement et que si elle décide juste de changer la date, c'est plus possible. Elle va l'accepter l'appart. Donc, en fin de compte... la lettre de réponse disait, du genre : « Vous savez à Paris, il y a tellement de demandeurs de logements sociaux que on n'a pas le temps de profiter de la naïveté de quelqu'un. » » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E25a – Association C)

De l'urgence de la procédure reste souvent, pour les personnes enquêtées par questionnaire, une impression d'avoir été « mises à la porte » de l'hébergement. « On relogé les personnes pour se débarrasser d'eux. Ce que l'on devient ça ne les intéresse pas. », « Quand on est relogé pour eux c'est bon » et de n'être qu'un dossier que « l'on s'est empressé de jeter après l'avoir bouclé ».

Le caractère précipité dans lequel s'effectue souvent le relogement a un impact sur cette expérience et sur son caractère douloureux. Il est, par ailleurs, exacerbé quand les personnes rencontrées se rendent compte que le logement qui leur a été attribué était vacant depuis plusieurs mois, voire plusieurs années, ou lorsqu'elles mettent en perspective la procédure dans laquelle elles ont été prise avec celle dont ont bénéficié les personnes hébergées avec elles.

Madame Be et la famille Kh nous ont fait part de leur étonnement lorsqu'elles ont appris que le logement qui leur était proposé n'avait pas été occupé depuis longtemps. Elles expliquent cette vacance, du fait de sa localisation ou de son état, et dénoncent le fait qu'on le leur propose à elles et qu'elles soient contraintes de l'accepter.

« Cet appartement est resté six mois vide, quand je l'ai vu j'ai compris pourquoi, parce que quand on entend dire qu'il n'y a plus de HLM que c'est saturé et qu'on me dit que celui là il est resté libre six mois, moi j'ai pas compris mais quand je l'ai vu, j'ai compris que personne n'en voulait. » (Mme Be, Tunisienne, mère célibataire, hébergée depuis 2007 dans les Hauts-de-Seine, E19a – CHRS I)

« Le logement il est resté vide un an plus d'un an.[...] Cette année on a moins chauffé, et ça va il fait bon là ! Mais l'année dernière on s'est rendu compte tout seul que la maison est restée inoccupée pendant deux ans ils ont fait des travaux c'est pour ça ? Je ne sais pas, mais on m'a dit qu'à chaque fois qu'ils proposaient la maison, les gens ne voulaient pas. » (M.Kh, Algérien, marié quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

- Un sentiment d'injustice

C'est également un sentiment d'injustice qui nous est énoncé. Certaines personnes relogées ont en effet l'impression d'avoir été lésées dans l'attribution du logement, à la fois du point de vue des caractéristiques du logement et dans l'absence de choix. C'est en comparaison avec les autres relogements survenus dans la structure d'hébergement que cette injustice est mise en exergue. Elles nous affirment que d'autres personnes hébergées se sont vu proposer des logements correspondant à leurs demandes ou bien qu'elles ont pu refuser les propositions qui leur étaient faites. Madame Ri, par exemple, ne comprend pas que certaines personnes aient eu la possibilité de refuser les logements. En outre, elle apparaît très affectée par l'attitude du personnel du centre d'hébergement à l'égard de son relogement et par la manière dont celui-ci s'est effectué.

« Il y a plein de familles qui ont refusé, pourquoi moi je vais aller là-bas ? Pourquoi ? Je veux choisir un logement plus grand. Au moins une chambre en plus pour ma fille et pour moi [...] Peut être qu'ils m'ont pris pour une conne mais pourquoi ils se sont comportés comme ça avec moi ? Il y avait des familles avec moi on a été à une réunion la dame avec moi elle habite presque à M.-A. [une autre commune du Val-de-Marne] et elle est logée par cette structure et elle a eu le choix de trois logements ! Elle avait un enfant ! Et elle a choisi ! Trois logements, elle a choisi ! [...] Moi non ! Il n'y a qu'avec moi qu'ils se sont comportés comme ça. Ça m'a étonné. [...] Moi j'avais pas d'argent de côté, j'avais RIEN ! Rien ! Rien ! Ils m'ont fait sortir comme si je pars dans la rue. Allez sortez ! Partez ! Comme ça, sans rien ! J'ai fait une

dépression. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a -Association F)

Malgré le caractère voulu et attendu de cette mobilité vers un logement de droit commun, la procédure d'attribution du logement, maillon de la procédure de relogement, est vécue et présentée comme étant très contrainte et source de souffrances et d'incompréhensions. Alors que l'accompagnement social dispensé vise l'autonomie et implique que les personnes soient actrices de leur relogement, la procédure dans laquelle les personnes rencontrées sont prises, leur laisse effectivement peu de marges de manœuvre et de possibilités en matière de choix résidentiel.

Les logements proposés sont, dans la plupart des cas, sources de satisfactions. Lorsque ce n'est pas le cas, les personnes rencontrées conservent ou se donnent la possibilité de le refuser. Les choix opérés, d'accepter ou de refuser la proposition, nous donnent alors accès à la tension qui s'opère entre, d'une part, des arbitrages ordinaires (entre aspirations, champs des possibles, conditions actuelles de vie etc. qui s'inscrivent dans une logique familiale, professionnelle et en termes de conditions de vie) et des arbitrages largement encadrés et d'autant plus contraints qu'ils font intervenir des tiers responsables de leur hébergement et de la mise en oeuvre de leur droit au logement. Ces choix sont effectivement, et au même titre que tout choix résidentiel ordinaire, contraints subjectivement et objectivement. Pressés, ils appellent par ailleurs à des négociations entre les différents membres du ménage et à des concessions. Pour autant, et c'est là une spécificité, les choix émis par les personnes rencontrées sont plus fortement encadrés. Ils peuvent impliquer des négociations avec un tiers extérieur dont le rôle n'est pas négligeable vis-à-vis de leur condition de vie actuelle ou du champ des possibles qui peut s'offrir à elles à l'issue de l'hébergement. En outre, leurs choix sont porteurs de lourds risques en cas de refus.

La seconde section nous donne l'occasion d'analyser les caractéristiques des logements finalement acceptés et attribués, l'installation dans ceux-ci et les ajustements qui en découlent, dès l'entrée mais également dans la durée.

SECTION 2. LOGEMENTS OBTENUS : IN-SATISFACTIONS ET ADAPTATIONS A LA MARGE

Les demandes de logement social s'inscrivaient dans des logiques de proximité aux lieux ressources et souvent dans des logiques d'ancrage résidentiel. Les logements proposés, bien qu'acceptés, ne correspondent pas toujours à leur demande (en termes de typologie ou de localisation). A cela s'ajoute le fait que le départ de la structure d'hébergement pour entrer dans un logement de droit commun est souvent présenté par les intervenants sociaux et craint par les bailleurs comme étant un moment délicat, une rupture, risquant de déstabiliser les personnes hébergées.

Dans ce contexte, l'objet de cette section est d'analyser les conditions de vie et d'installation dans les logements attribués, les expériences qu'en ont les personnes enquêtées, et de saisir le caractère spécifique ou ordinaire de celles-ci.

1. Les conditions de relogement effectif

Nous avons relevé, dans les parties précédentes, à quelles contraintes les acteurs du relogement étaient confrontés, à quel point ils étaient tributaires de l'offre disponible et des exigences des bailleurs sociaux et comment ils tentaient de s'y ajuster afin de favoriser les propositions et attributions de logement aux personnes hébergées. Nous verrons, ici, à quels relogements effectifs cette procédure aboutit du point de vue de la localisation, de la typologie des logements attribués, mais également du point de vue des modalités d'accompagnement social.

1. a. Localisation de l'offre attribuée ou la dépendance de l'offre libérée

Rappelons que la majorité des personnes relogées enquêtées l'a été dans une commune ou département souhaité et qu'elles sont majoritairement satisfaites de la typologie du logement qui leur est attribué. Les personnes interviewées ont par ailleurs, dans la très grande majorité des cas, été relogées au sein du même département que celui dans lequel elles étaient hébergées. Une seule personne a été relogée dans un autre département. Elles sont moins souvent relogées dans leur commune d'hébergement (c'est le cas pour cinq personnes). Les résultats de l'enquête par questionnaire vont dans le même sens.

Tableau 68: Commune de relogement mise en perspective avec celle souhaitée et lieu d'hébergement

	Commune souhaitée?	Département souhaité ?	Commune d'hébergement ?	Département d'hébergement
M.Se	Oui	=	≠	=
M.Ad	Oui	=	=	=
M.Sw	pas spécifiquement	≠	≠	≠
M.Mé	Oui	=	≠	=
M.Te	Oui	=	≠	=
M.Bo	Oui	=	≠	=
Mme Me	Oui	=	≠	=
Famille Tm et So	pas spécifiquement	=	≠	=
M.Ba	pas spécifiquement	=	≠	=
M.Dé	Oui	=	=	=
M.Ro	pas spécifiquement	=	≠	=
Mme Ka	Oui	=	=	=
M.Bt	pas spécifiquement	=	≠	=
Mme Si	Oui	=	=	=
Mme Mb	pas spécifiquement	=	≠	=
M. Mi	pas spécifiquement	=	≠	=
Mme Gu	Oui	=	≠	=
Famille Kl	Oui	=	=	=
Mme Mi	Oui	=	≠	=
Mme Ri	pas spécifiquement	=	≠	=
Mme Br	pas spécifiquement	=	≠	=

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personne relogée dans le parc social de façon pérenne

Note de lecture : Monsieur Se a été relogé dans une commune et département souhaités, dans une commune différente de celle de l'hébergement mais dans le même département.

Les communes de relogement sont caractérisées par la présence d'un important parc de logement social. Les personnes enquêtées ont, en effet, pour la plupart, été relogées dans une commune comportant de 20% à 40% de logements sociaux⁶³⁰. Peu de personnes l'ont été dans une commune recensant plus de 40% et plus de logements sociaux et une très faible minorité a obtenu un logement dans une commune dotée de moins de 10% de logements sociaux [voir le tableau en annexes récapitulant la situation pour chaque relogé interviewé p. LXXIX].

Tableau 69: Taux de logements sociaux des communes de relogement

Relogement au sein d'une commune :	Ayant moins de 10% de logements sociaux	Ayant entre 10,1% et 20% de logements sociaux	Ayant entre 20,1% et 40% de logements sociaux	Ayant plus de 40,1% de logements sociaux	Total
<i>Pour les personnes enquêtées par questionnaire</i>					
En valeur absolue	3	23	80	36	142 ⁶³¹
En pourcentage	2,10%	16,20%	56,30%	25,40%	100,00%
<i>Pour les personnes enquêtées par entretiens</i>					
En valeur absolue	2	2	13	4	21

Source : Enquêtes par questionnaires et par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personne ayant accédé à un logement social à l'issue d'une prise en charge dans l'hébergement.

Note de lecture : 56,3% des personnes questionnées ont été relogées dans des communes disposant de 20 à 40% de logements sociaux. C'est le cas pour 13 des personnes interviewées qui ont été relogées.

Si l'on se réfère aux communes au sein desquelles se sont faites les attributions de logements sociaux en 2009 (source OLS – Attributions 2009), on note qu'elles s'opèrent selon les mêmes logiques. Dans la majorité des attributions, les communes disposaient de 20 à 40% de logements sociaux. Légèrement

⁶³⁰ Ce taux de logements sociaux a été calculé à partir de la base du recensement de l'INSEE 2006.

⁶³¹ Parmi les personnes questionnées, 142 personnes nous ont renseignée sur leur commune de relogement, nous disposions alors d'un ensemble de 90 communes. Certaines des personnes interrogées ont refusé de nous indiquer le nom de la commune au sein de laquelle elles avaient été relogées. Enfin, d'autres personnes nous ont indiqué le nom de la commune, mais celle-ci s'est avérée par la suite introuvable dans la base INSEE (le nom retranscrit souvent de manière phonétique ne correspondait à aucune commune.

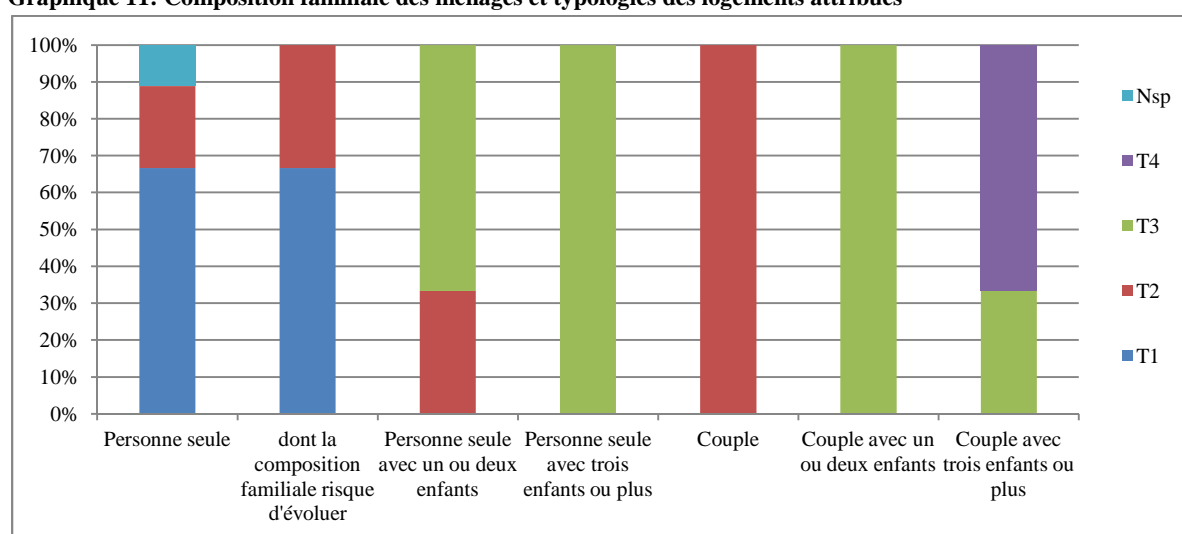
moins d'un quart d'entre elles, disposent de plus de 40% de logements sociaux et un cinquième de moins de 20% de logements sociaux [voir en annexes le tableau p.LXXV].

La localisation des relogements des personnes hébergées se fait donc dans la même logique que les attributions de logements sociaux – tous publics et toutes filières confondues⁶³². La géographie de l'offre libérée et mise à disposition des personnes hébergées semble ici déterminante.

1. b. Typologie des logements attribués

Dans notre enquête par entretiens, on note que les personnes seules sont majoritairement relogées au sein de T1 et rarement au sein de T2, même si leur composition familiale est appelée à évoluer rapidement⁶³³. Les familles monoparentales sont surtout relogées dans des T3 et, dans une moindre mesure, dans des T2. Il arrive que les enfants soient conduits à partager leur chambre ou que le parent dorme dans le salon. Le seul couple sans enfant de notre échantillon est relogé au sein d'un T2 et les couples avec enfant dans des T3 ou T4. Les enfants étant alors systématiquement appelés à partager leur chambre [voir en annexes le tableau p. LXXVII qui décompose la situation pour chaque personne enquêtée].

Graphique 11: Composition familiale des ménages et typologies des logements attribués



Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement

Note de lecture : Les personnes seules de notre échantillon se sont majoritairement vu proposer un T1. Une minorité s'est vu proposer un T2.

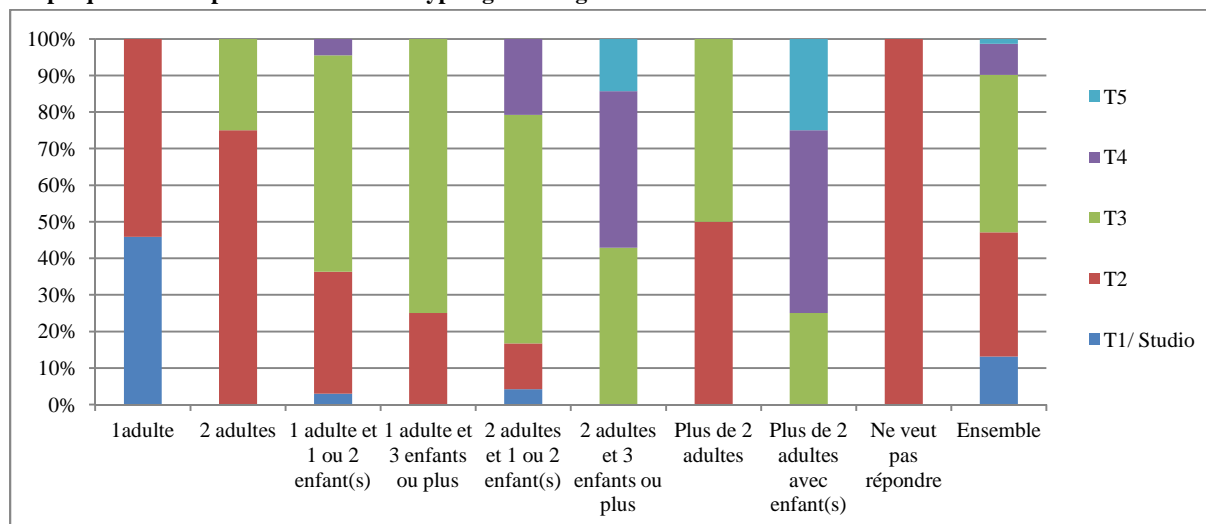
Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, on remarque que les personnes seules, comme les couples sans enfant ont obtenu un T2. Les familles monoparentales (avec un ou deux enfant(s)) se

⁶³² Etant entendu que six attributions sur dix concernent des ménages dont les revenus sont inférieurs à 60% des plafonds PLUS et que cette moyenne est très inégale selon les communes franciliennes (Beer, Perarnaud, Rabal, 2009).

⁶³³ Monsieur Se est en attente d'un regroupement familial, sa femme et leurs deux enfants doivent le rejoindre et la fille de Monsieur Ad devrait, quant à lui, bientôt voir son droit de visite appliqué. Dans leur cas, si la typologie correspond à la composition du ménage lors de l'attribution, une évolution prochaine n'est pas anticipée.

voient, quant à elles, surtout attribuer un T3, les enfants disposent alors d'une chambre et le parent aussi. Un tiers d'entre elles ont néanmoins obtenu un T2 et une minorité vit dans un T1 ou dans un studio avec leurs enfants. Les familles monoparentales (de trois enfants et plus) ont majoritairement obtenu un T3. Les couples avec un ou deux enfant(s) vivent surtout dans un T3, tandis que ceux qui ont trois enfants ou plus vivent autant dans un T3 que dans un T4. Ils sont minoritaires à vivre dans un T5⁶³⁴.

Graphique 12: Composition familiale et typologie des logements attribués.



Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social en 2009 et 2010 à l'issue d'une prise en charge dans l'ASH.

Note de lecture : Les adultes isolés de notre échantillon ont majoritairement été relogés dans un T2. Ils sont légèrement moins à avoir été relogés dans un T1 ou dans un studio.

Lors de l'attribution du logement, en plus de l'enjeu lié à la mise en adéquation de l'offre avec les compositions et ressources des personnes hébergées, se posait la question de leurs capacités à s'intéresser dans le logement et dans son environnement dans le respect des devoirs du locataire. La question de l'accompagnement de cette étape charnière était alors présentée comme centrale par nos interlocuteurs. Notre attention s'est donc portée sur le recours à des mesures d'accompagnement social lors du passage de l'hébergement vers le logement de droit commun.

1. c. L'accompagnement dans les lieux

Bien qu'une telle pratique ne soit pas systématique, la majorité des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête par questionnaire (58%) déclare avoir été accompagnée lors du relogement⁶³⁵. Il est

⁶³⁴ Bien que nous ne disposions pas des moyens de y répondre, il serait intéressant de pouvoir questionner les attributions de logement social en Ile-de-France et leur caractère plus ou moins adapté à la composition familiale.

⁶³⁵ Là encore, nous ne disposons pas des moyens de comparer la proportion des personnes relogées accompagnées à celle des nouveaux entrants dans le parc social qui le sont également. Mais cela aurait été particulièrement intéressant de disposer de telles données.

difficile, du fait de la formulation de la question⁶³⁶, de savoir s'il s'agissait d'un accompagnement social formel, lié à une mesure ASLL ou AVDL, ou si ce dernier était informel et le fait de l'association qui les suivait jusqu'alors.

Parmi les personnes interviewées, une minorité nous dit avoir été accompagnée formellement durant les premiers mois du relogement. C'est le cas pour Mesdames Ri et Mi qui bénéficient d'un bail glissant et qui sont donc suivies par des travailleurs sociaux du GIP HIS. Monsieur Bo et madame So sont également accompagnées lors de leur relogement. Monsieur Bo n'est, cependant, pas en capacité de nous dire qui l'accompagne. Il semblerait qu'il s'agisse d'une assistante sociale de secteur qui le suivait déjà auparavant. Madame So, quant à elle, bénéficie d'un accompagnement social lié au logement. Nous l'apprenons, au détour d'un entretien avec l'un des travailleurs sociaux du CHRS dans lequel elle était hébergée.

Il ne nous a pas été possible, à partir des discours recueillis, d'identifier qui était à l'origine de ces préconisations d'accompagnement social. Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, certains individus déclarent avoir eux mêmes sollicité un accompagnement social car ils avaient conscience que cela rassurait les bailleurs sociaux et pourrait favoriser leur accès à un logement. Bien que nous ne soyons pas en mesure de vérifier cette possibilité, pour les personnes relogées, d'exiger un accompagnement, ni même le fait que ce soit effectivement elles qui soient à l'origine de cette requête, cette donnée nous montre que ces personnes ont conscience du rôle stratégique des mesures d'accompagnement social lors du relogement.

Pour les autres personnes relogées interviewées, il n'est pas question de mesures d'accompagnement social formelles. Pour autant nombreuses sont celles qui nous signalent qu'elles demeurent en lien avec l'équipe de la structure d'hébergement dans laquelle elles étaient prise en charge et le fait que celle-ci reste à leur disposition si elles rencontrent la moindre difficulté.

Les aides, lors de l'entrée dans le logement, ne suscitent pas les mêmes réactions. Elles sont, dans certains cas, acceptées et appréciées (mais pas toujours pour les mêmes raisons) et, dans d'autres cas, elles sont vivement critiquées et rejetées.

Quelle que soit la nature de l'accompagnement social dispensé à l'issue du relogement et dans les premiers mois d'emménagement, une majorité des ménages questionnés s'est sentie accompagnée et a trouvé cela utile (76%)⁶³⁷. L'accompagnement semblait alors répondre à un besoin, pour un temps limité, lié à la transition entre l'hébergement et le logement. Les personnes se disaient rassurées de

⁶³⁶ La question était la suivante : « Lorsque vous avez emménagé, est-ce qu'un travailleur social (du centre d'hébergement ou de votre ville) vous a accompagné ? (*pas lors la visite du logement, mais dans les trois-six mois qui suivent l'emménagement*) ».

⁶³⁷ Les caractéristiques des personnes qui déclarent que l'accompagnement social leur a été utile est très largement empreint des caractéristiques de notre échantillon. Néanmoins, on peut relever que les femmes, les plus de trente ans et ceux qui n'ont jamais été locataires sont sur-représentés parmi les personnes qui affirment que l'accompagnement social, qui leur a été dispensé lors de l'emménagement, a été utile.

savoir qu'elles avaient « *quelqu'un sur qui compter en cas de besoin* » et d'avoir « *un appui* » pour mener à bien toutes les démarches administratives nécessaires au moment de l'emménagement. Dans le cadre de l'enquête par entretiens, Madame Mm est très souvent en lien avec son ancienne référente sociale et, en plus, en contact ponctuel avec son interlocutrice au sein du GIP HIS. Elle trouve toujours un important soutien auprès de sa référente et assimile la présence du GIP HIS à celle d'un « garde fou » ou d'une protection.

« Donc pour le moment mon bail d'habitation, c'est un bail en collaboration avec un... c'est dans le cadre d'un bail glissant. Parce que, vu mon jeune âge, le fait que je suis étudiante et malgré les faibles revenus, il faut que je sois un tout petit peu encadrée pour le moment, pour pouvoir être en mesure de rembourser... de payer mon loyer et si possible, si il y a des difficultés, pouvoir me retourner vers quelqu'un et avoir une aide. Donc, on va dire que je suis encore prise en charge par le GIP habitat. Il a signé ce bail là avec moi et il fait office de garde fou entre moi et le bailleur. Donc voilà, ça me rassure, je trouve que c'est toujours bien d'avoir... Il y a peut être des personnes qui n'ont pas besoin, qui s'en sont très bien sorties, moi personnellement, j'ai toujours besoin d'être un petit peu encadrée parfois. [...] L'association X, c'est la structure qui m'a le plus suivie sur du long terme donc avec eux il s'est, ... disons qu'il y a des liens qui se sont beaucoup plus créés qu'avec d'autres structures. J'ai beaucoup plus tendance, quand j'ai des difficultés ou quoique ce soit de me tourner vers X que vers le GIP habitat. [...] L. [la référente] m'a dit que même si ça ne se poursuivait pas, il ne fallait pas que je pense que c'était terminé. Qu'elle serait toujours là. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

Dans les propos de Madame Ri, qui bénéficie elle aussi d'un bail glissant, c'est plutôt la faiblesse de l'accompagnement, du suivi et la gentillesse de sa nouvelle accompagnatrice qui sont mis en avant. Ce n'est pas tant l'utilité de l'assistance dont elle dispose sinon son caractère ponctuel et léger qui est relevé.

«Après une fois que je suis installée, je suis rentrée en décembre, je suis restée toute seule, il y avait une assistante sociale du GIP elle me contacte par téléphone. C'est tout, on s'appelle. Au début elle m'a montré comment il faut faire pour les compteurs, les factures et tout ça. Elle était là quand vous êtes arrivée ? Au début, c'est gentil d'ailleurs, elle m'a montré un petit peu mais après il n'y avait pas de visite pour voir comment on est installé. Est-ce que il y a quelque chose qui manque ? Est-ce que, le revenu de la famille ça va ? Est-ce que vous avez des difficultés ? [...] Le GIP c'est juste pour payer le loyer c'est tout. [...] Je paie le loyer et elle, si après elle n'est pas là-bas, je l'appelle pour lui dire comme quoi je suis passée. Et voilà, et lui donner des nouvelles de notre situation. Mais c'est pas régulier. [...] C'est ce que j'ai bien aimé, ne pas été embêtée par le GIP. Ils ne cherchent même pas. Ils ne sont pas là derrière nous, quelque chose comme ça. Je paie le loyer, de temps en temps un coup de fil.» (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E29a -Association F)

D'autres personnes affirment que l'accompagnement social dispensé durant leur relogement n'avait pas été utile. Celui-ci ne répondait, *a priori*, pas à leurs besoins. Elles s'estiment autonomes et ne plus nécessiter l'appui d'un travailleur social « *une fois relogé ; c'est bon* », « *je sais faire toutes les démarches seule : je sais lire et écrire, je peux faire toutes les démarches seule.* ». D'autres déclarent

avoir déjà habité un logement et ne pas avoir besoin qu'on leur explique comment y vivre et l'entretenir. Elles disent s'en sortir très bien toutes seules et, en cas de besoin, savoir vers qui se tourner.

Lorsqu'elles ne sont pas accompagnées, le fait que les intervenants de la structure d'hébergement demeurent disponibles en cas de besoin, semble revêtir une grande importance.

« Donc là, maintenant, il me faut reprendre à zéro.... C'est pas facile... Vous appréhendez un peu ? De vous retrouver dans un logement toute seule ? Ici je suis seule! [rires] Oui mais de ne plus être accompagnée par l'association A ? Mais ce qui est sûr c'est que partout où je passe, si j'arrive que j'ai un problème, je les appelle au secours !!! [rires] Et oui, ils seront toujours là . Je les appelle au secours. Parce que, qu'est-ce qu'ils m'ont dit, même si je pars d'ici ils vont encore me suivre pendant trois mois, d'accord, savoir si tout va bien, si je n'ai besoin de rien et tout. Dieu merci parce que si on me lâchait comme ça, toute seule, dans la nature [rires]!... Vous ressentez le besoin de les avoir à côté ? Oui c'est important, comme ça le temps où je prends mes repères et puis... et puis après je leur dis au revoir. » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a, CHRS A4)

« Et vous redoutez pas le moment de partir, du coup ? Je redoute pas le moment de partir parce qu'elle m'a dit qu'on reste avec vous les premiers temps, on vous aide, si vous avez besoin, on va pas vous lâcher comme ça, elles sont là pour six mois ou trois mois quelque chose comme ça. Jusqu'à ce qu'on soit bien installé, bien orienté, bien... » (Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E44b – CHRS A2)

Enfin, quelques unes des personnes qui n'ont pas été accompagnées lors de l'emménagement se sont senties déstabilisées et parfois mises en difficulté dans les démarches à effectuer. Le sentiment d'abandon, d'avoir été livré à soi même, est alors souvent évoqué. Celui-ci illustrant, pour un certain nombre de personnes, leur absence de supports personnels pour les accompagner dans ces démarches et, de fait, l'important support que l'équipe de la structure d'hébergement représente.

Madame Gu, par exemple, nous fait part de son sentiment d'abandon. Elle ne ressent pas le besoin spécifique de mesures d'accompagnement social, mais considère que l'association C ne garantit pas le « suivi » du relogement, soit le « service après attribution ». Cette dernière ne s'est *a priori* pas souciée de ses conditions de relogement et assurée que tout se passait bien pour elle. Madame Gu semble en souffrir.

« Si vous voulez, vous les laissez dans un centre jusqu'à ce qu'on construise un truc et que les personnes elles soient bien, mais vous ne leur dites pas : « On vous a trouvé un appart super bien » et en fin de compte, la personne arrive et elle déprime encore plus qu'avant et vous, vous ne la soutenez plus. Parce que ce qui m'a énervée, c'est que, eux ils [le bailleur] acceptent mon dossier et du coup je suis plus soutenue moralement par l'association ! Je fais partie de l'association en tant que membre actif, mais je n'en fais plus partie en tant que besoin psychologique, besoin d'aide donc là, j'affronte ça toute seule, et ça, ça m'énerve. Encore, si l'association pouvait appuyer un truc auprès d'eux je pourrais toujours aller chez l'association et leur dire voilà, là, ça m'énerve. Ça fait trois mois que je leur demande de changer le chauffage et tout ça, mais non, l'association ils ne peuvent pas ils n'ont pas

d'action sur ces... ils ne font que nous reloger. Mais ils ne savent pas... C'est comme une personne qui dit, j'ai mon enfant et je l'élève, mais je le donne à quelqu'un pour qu'il s'en occupe. Et par contre, je n'ai pas la capacité de vérifier si on s'occupe bien de cet enfant, si cet enfant est bien éduqué. Voilà, c'est un peu ça, l'association nous a éduqué à payer nos appartements à gérer nos soucis financiers si on en avait et on se retrouve avec un bailleur qui lui n'en fait qu'à sa tête. [...] Tu te dis qu'on est bien suivi mais après après ça va plus. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E25a – Association C)

Au-delà du sentiment d'abandon, c'est l'absence d'un interlocuteur qui soit à son écoute et qui puisse l'aider dans ses démarches, auprès du bailleur, qui est mise en évidence. Elle se tourne fréquemment vers l'antenne de secteur de son bailleur social mais également vers le gardien de l'immeuble. Celui-ci intervient très fréquemment dans les récits de Mesdames Gu et Mm et occupe une position clé dans le récit de leur insertion dans le logement⁶³⁸.

« Il y a deux gardiens dans la résidence. Quand j'ai emménagé ils n'ont vu que moi de toute façon. [rires]. J'étais toujours en train de demander, je peux appeler qui, je peux faire quoi et le chauffage ? Alors, pendant une semaine, la gardienne elle ne voyait que moi. [rires]. Mais au moins elle savait qui vous étiez. Voilà. donc ça va ! C'est vrai que, quand on emménage, on est toute nouvelle, on sait pas trop, donc voilà et faut... Moi je demande de l'aide. quand je sais pas, je demande de l'aide. je sais pas du tout faire toute seule, après ça peut tourner à la catastrophe, donc, c'est vrai que je demande de l'aide. » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

Enfin, certaines personnes nous disent avoir ouvertement refusé toutes les aides potentiellement mobilisables lors de leur relogement, que celles ci soient financière ou sociale.

« Et ils vous avaient aidé pour le déménagement ? Qui ça ? L'association B ? Non, j'ai refusé. Ils vous ont proposé une aide ? C'est pas l'association qui a proposé une aide, ils ont constitué un dossier quoi. Le dossier FSL ? Voilà, voilà. J'ai dit non. Je voulais partir, il y a eu tellement de fâcheries. C'est bon quoi. J'ai pas besoin de ça. [...] Je pense qu'ils proposent à tout le monde. Bon, si c'est pour nous donner 800 euros. Et pour que vous vous en souveniez toute la vie, c'est pas la peine. Chacun a sa vision. J'ai même pas hésité. J'ai pas besoin de ça. J'ai rencontré beaucoup de personnes qui refusaient cette aide. on aspire à être autonome. Donc il faut, il faut garder le cap. C'est pas besoin de prendre des aides par ci par là. Nous, on était prêt depuis longtemps. On est arrivé en juillet, ça ne fait même pas six mois qu'on est là et regardez. [c'est effectivement très bien meublé et équipé] Et ça c'est-ce que j'ai essayé d'expliquer, c'est pour ça, donnez le à quelqu'un d'autre. Moi j'ai pas besoin de ça. » (M. Mé, Ivoirien, marié, un enfant, relogé depuis 2010 à Paris, E35b – CHRS B)

« L'association A, ils vous ont aidé à entrer dans le logement quand vous avez déménagé ? Non ils m'ont proposé, pas pour déménager mais pour avoir une aide financière. Franchement je ne suis pas dans le besoin. J'ai dit, vous avez beaucoup fait pour moi. Voilà c'est à moi de vous remercier. Non, mon conseiller m'a dit de faire un dossier, il m'a parlé je sais pas comment ça s'appelle, mais des aides financières, des choses comme ça je crois. » (M. Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

⁶³⁸ Ce dernier est cité à vingt quatre reprises durant les deux entretiens menés avec Madame Gu.

Notons que tous deux sont bien insérés professionnellement et ont déjà occupé un logement personnel par le passé (à l'étranger mais également en France pour monsieur Mé).

Les besoins et l'évaluation du bénéfice des mesures d'accompagnement social sont, lors de l'entrée dans les lieux, très relatifs. Ils dépendent de la nature plus ou moins soutenue de ces mesures, des affinités nouées avec l'intervenant social mais aussi de l'âge de la personne, de son insertion professionnelle et de son expérience en termes d'occupation d'un logement indépendant et autonome.

2. (In-)Satisfactions vis à vis du logement attribué et ajustements

Les personnes enquêtées sont toujours heureuses d'avoir eu accès à un logement et d'être sorties du dispositif de l'hébergement. Elles ne sont pas, pour autant, systématiquement satisfaites du logement attribué. Nous nous intéresserons, ici, aux appréciations et expériences des personnes interrogées vis-à-vis de leur logement, à l'entrée dans les lieux, et dans la durée, en questionnant les motifs qui alimentent leurs satisfaction ou insatisfaction et les adaptations qu'ils induisent.

Nous verrons que, sitôt relogées et sorties de l'hébergement, les enjeux auxquels elles sont confrontées dans l'insertion dans le logement sont communs à l'ensemble des ménages modestes logés dans le parc social.

2. a. L'expérience du logement attribué

Alors que la majorité des personnes ont été relogées dans une commune ou un département souhaités, et dans un logement estimé correspondre à leurs besoins, toutes n'en sont pas satisfaites. Cette insatisfaction porte sur la typologie du logement, sa localisation ou sur des problèmes survenus ou apparus au cours de l'occupation. Ces motifs peuvent se cumuler, s'estomper ou s'accroître au fil du temps.

- In-satisfactions à l'entrée

Les personnes de notre échantillon se déclarent, dans la très grande majorité, satisfaites de la localisation du logement attribué.

«Et le quartier ? Vous le connaissiez déjà ? *Oh oui, j'y passais souvent. [...] Donc vous êtes contente ? Oui, j'ai tout à proximité, j'ai le centre commercial, si je veux un peu plus grand, j'ai un bus qui m'emmène à la Défense. Et là, c'est le bonheur. Et puis j'ai un autre bus et là, c'est que 10 minutes pour aller à l'université ! Donc je voulais cet appartement !* » (Mme Mm, Camerounaise, isolée, relogée depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E28a – Autre association)

« Je suis très, très bien. Le loyer n'est pas excessif, le quartier très, très bien, que je connais très, très bien, j'ai habité juste à côté en face du commissariat. J'ai pas mal de commerces aux alentours, le métro à côté : j'ai tout à proximité, j'ai la poste, j'ai les collègues [les hébergés du centre A1] et le plus important c'est que j'ai une salle de sport juste à côté. [...] C'est un quartier où je me sens bien. J'ai un bol d'enfer, je pensais jamais avoir ici. » (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

Pour ces personnes, le logement n'est pas situé dans une commune ou département dans lesquels elles ne souhaitent absolument pas être relogées et le lieu d'implantation présente les principales caractéristiques recherchées : le calme et l'accessibilité, la proximité etc.⁶³⁹.

A l'inverse, lorsque les personnes interviewées se déclarent insatisfaites de la localisation de leur logement, elles remettent en cause le quartier, sa mauvaise réputation. Ce sont alors le sentiment d'insécurité ou les craintes liées à l'éducation des enfants qui sont mises en exergue.

« Je ne pense pas à moi, je pense à mes enfants. Ils sont jeunes, comment ils vont grandir dans un milieu pareil ? [...] C'est pas là qu'on veut élever nos enfants. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

« C'est vrai ! moi à chaque fois que je me lève le matin, je prie pour ne pas tomber sur certaines situations. Parce que ce sera mon dernier jour. Non c'est sérieux, je fais des efforts pour éviter les problèmes » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

Dans l'enquête par questionnaire, certaines personnes nous ont fait part d'affrontements violents qui s'étaient récemment déroulés⁶⁴⁰ dans le quartier au sein duquel elles ont été relogées.

La plupart des personnes interrogées se disent également satisfaites de la taille du logement attribué (cela vaut pour les deux tiers des personnes enquêtées). Ce sont les personnes seules ou les couples sans enfant qui estiment le plus vivre dans des logements adaptés à leur composition familiale. Dès que le ménage a des enfants, il fait plus souvent remonter un sentiment de décalage. Il arrive, en effet, fréquemment que les enfants soient appelés à partager leur chambre ou que le(s) parent(s) laissent leur chambre à leurs enfants et occupe(nt) le salon. Il arrive, dans certains cas, qu'il manque une chambre pour un des membres du ménage. Les personnes qui estiment que la typologie du logement qui leur a été attribué correspond à leur composition familiale en sont toujours satisfaites.

⁶³⁹ Voir en annexes le tableau p. LXXIX qui caractérise les personnes satisfaites de leur logement.

⁶⁴⁰ Lorsqu'elles avaient été relogées à Gennevilliers (dans les Hauts-de-Seine) par exemple, elles nous ont relaté les affrontements entre jeunes qui étaient survenus peu de temps avant l'enquête. Ceux-ci avaient en effet été fortement médiatisés.

Tableau 70: Taux de satisfaction de la taille des logements selon la composition familiale⁶⁴¹

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	Autre	Ensemble
1 adulte	29,3%	16,7%	25,9%	25,0%	50,0%	24,2%
2 adultes	1,7%	3,7%	3,7%	/	0,0%	2,6%
1 adulte et 1 ou 2 enfants	41,4%	42,6%	48,1%	41,7%	50,0%	43,1%
1 adulte et 3 enfants ou plus	1,7%	1,9%	18,5%	8,3%	0,0%	5,2%
2 adultes et 1 ou 2 enfants	13,8%	27,8%	/	8,3%	0,0%	15,7%
2 adultes et 3 enfants ou plus	6,9%	3,7%	/	8,3%	0,0%	4,6%
Plus de 2 adultes	1,7%	/	/	8,3%	0,0%	1,3%
Plus de 2 adultes avec enfants	3,4%	1,9%	3,7%	/	0,0%	2,6%
Nsp	/	1,9%	/	/	/	0,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2011.

Champ : Personnes relogées dans le parc social en 2009 et 2010 à l'issue d'une prise en charge dans l'ASH.

Note de lecture : Parmi les personnes très satisfaites on note une sur-représentation des adultes seuls et à l'inverse une sous représentation des adultes seuls avec enfant.

Certaines des personnes nous faisant part de leur sentiment d'inadaptation entre la typologie du logement et leur composition familiale, nous disent, néanmoins, avoir conscience de ne pas avoir les moyens de payer un logement plus grand.

Lorsque la typologie est jugée inadaptée, d'autres arguments ont souvent joué en faveur de l'acceptation du logement et sont sources de satisfaction. Alors que la typologie du logement est légèrement inappropriée pour Madame Ka (ils vivent à cinq dans un trois pièces)⁶⁴², la lumière dont elle dispose dans cet appartement (il s'agit d'un logement d'angle d'immeuble situé au dernier étage et qui est pourvu tout du long d'une terrasse et de larges baies vitrées) compense tout autre désagrément. Lorsqu'aucun argument ne contrebalance le sentiment d'inadaptation du logement, les personnes s'en déclarent souvent insatisfaites. Il s'agit logiquement des personnes avec des enfants à charge et de celles qui se déclaraient déjà insatisfaites des propositions qui leur étaient faites.

La localisation et la typologie du logement attribué ne sont pas les seules sources d'insatisfaction répertoriées. 44% des personnes interrogées nous disent, en effet, rencontrer des difficultés dans le logement qu'elles occupent. Il s'agit alors, majoritairement, de difficultés liées à l'environnement du logement.

⁶⁴¹ Pour ce tableau, nous nous sommes aussi appuyée sur la question 5a et b qui portait sur le nombre de personnes de plus et de moins de 18 ans vivant dans le logement.

⁶⁴² Depuis leur relogement, la fille aînée de Madame Ka a accouché d'un petit garçon.

Tableau 71 : Nature des difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles)

	Total	%
Difficultés liées au logement		
Taille du logement	5	5,9%
Qualité du logement (peinture, humidité, isolation...)	10	11,8%
Difficultés liées à l'environnement du logement		
Qualité de l'immeuble (parties communes, ascenseur,...)	2	2,4%
Problème de voisinage ou dans le quartier (insécurité)	27	31,8%
Problème lié à la localisation du logement dans l'immeuble (à proximité des poubelles, de l'ascenseur)	3	3,5%
Transport	3	3,5%
Difficultés d'ordre technique		
Insatisfaction quant au traitement des réclamations techniques ou demandes d'interventions.	16	18,8%
Entrée dans les lieux (ce qui renvoie à des problèmes liés aux travaux à effectuer...)	2	2,4%
Difficultés personnelles		
Problème financier	8	9,4%
Autres		
Autre	3	3,5%
Nsp	6	7,1%
Total	85	100,0%

Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2011.

Champ : Personnes relogées dans le parc social en 2009 et 2010 à l'issue d'une prise en charge dans l'ASH.

Note de lecture : Les difficultés rencontrées dans le logement relèvent majoritairement de problèmes liés au voisinage ou du quartier dans lequel il est implanté.

Lorsque les personnes interviewées nous font part de difficultés au sein de leur logement, il s'agit souvent de dysfonctionnements ou de désagréments relatifs aux modes de chauffage, ainsi qu'à des problèmes d'humidité ou du fait de la présence de nuisibles.

Dès son arrivée dans le logement, Madame Gu se plaint de l'état du plancher, d'une vitre cassée dans la salle de bain. Or, dans la durée, d'autres problèmes apparaissent, ils relèvent notamment de dysfonctionnements de la chaudière, de l'impossibilité de chauffer la chambre de sa fille. Ces problèmes lourds et structurels supposent l'intervention du bailleur. Ce dernier intervient pour la vitre et la chaudière mais semble incapable de traiter les problèmes tels que l'isolation de la chambre de la fille de Madame Gu. Madame Br se plaint de l'humidité de certaines pièces de l'appartement, du ruissellement sur les murs et de l'apparition de champignons qui rendent ses enfants malades. Madame Ri, très insatisfaite de la typologie du logement, évoque également le manque d'isolation dans l'appartement et l'apparition de cafards.

«Au niveau de la canalisation, au niveau de la tuyauterie par exemple si je vais vous montrer là, par exemple normalement c'est pas comme ça. L'installation ça devrait pas être comme ça,... la tuyauterie, la plomberie c'est pas ça... [...] La finition, quand j'ai commencé à regarder, je me suis dit c'est impossible. Mais c'est vieux, et il n'y a pas d'isolation. On sent même les frites, quand ils font des frites, des fois, je suis dans la salle de bain et je sens les frites... [...] L'autre jour, il y avait une amie à moi, et là il y avait les cafards qui passaient. [...] Moi je m'en fous de l'endroit, ok, il est petit, mais bon ça a été fait comme ça, mais je ne veux pas de cafards ! Ça me dégoute, c'est pas possible et pourtant j'ai tous les produits pour nettoyer. Et tout... [on va dans sa cuisine] J'ai acheté plein de produits de marques, très chères. C'est malheureux de le dire, mais si je change de logement, si je demande à changer c'est pour les cafards ! [rires]... Ce serait dommage ! » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E53b - Association F)

Monsieur Ro évoque, quant à lui, un autre type de problème structurel, celui de la perpétuelle détérioration des boîtes aux lettres et de la porte d'entrée de l'immeuble ainsi que la présence de

jeunes dans le hall d'entrée, chaque soir. Vivant au rez-de-chaussée, il est constamment réveillé par le bruit et souffre des courants d'air liés à l'ouverture ou au maintien de la porte d'entrée ouverte.

« C'est calme à part notre numéro, le numéro 3 [le numéro auquel il réside]. C'est ici qu'il y a le plus de jeunes. Juste au numéro 3 ! [...] Chaque fois que je demande aux gardiens de faire quelque chose, ils me disent à tous les numéros 3 de ce bailleur, il y a des problèmes. Les jeunes quand ils peuvent pas rentrer, ils cassent la vitre, ils cassent la porte, ils cassent la boîte aux lettres, ils écrivent sur les murs... Le bailleur, il refait bien la peinture, il répare la fenêtre il remet bien la porte, il change la porte... et les boîtes à lettres et deux semaines après, ça recommence. Ils cassent la porte, et le froid il passe par la porte. [...] Ils restent et parlent dans l'escalier, ils discutent, ils se bagarrent, ils jouent au ballon... Ils fument... Ils font tout, tout, tout... Alors qu'il y a ma porte à côté. Toi tu as envie de dormir et il y a des gens qui parlent dans l'escalier alors qu'il est minuit deux heures du matin... Et toi, tu dois te lever à six heures du matin... Tu te lèves pour aller au boulot et ils sont là. Tu demandes pardon pour passer. [...] Et vous sortez jamais? Combien de fois tu vas faire ça, tu vas leur dire, ils vont sortir mais il vont revenir, tu vas leur dire de sortir et après tu cherches bagarre. Il sait qu'elle est ta voiture, il va la casser parce que, tu l'embêtes, au lieu de rester tranquille. Au lieu de dire dégage, tu m'embêtes, c'est moi qui doit dégager.... Normalement, je dois, je dois voir avec le bailleur. Je leur ai déjà écrit une lettre pour leur dire et ils m'ont envoyé un formulaire pour une demande de logement. [...] alala ...c'est pas facile mais tu as pas le choix. » (M.Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E42b – CHRS I)

Enfin, la famille Kh fait état de conflits avec ses voisins qui déversent leurs déchets sur leur terrasse/jardin.

« Vous avez une petite terrasse ? Oui mais on ne peut pas s'en servir. On a accès mais c'est une décharge, tous les voisins d'en haut, ils jettent leurs poubelles, les couches, franchement, elle ne sert à rien du tout cette terrasse. Je voulais faire des plantes et tout ça. Mais non, les canettes, tout [...] j'aurais préféré avoir un petit balcon, un petit débarras plutôt que ça... Et vos enfants ils y jouent ? Non, mon mari il a fait un peu de jardinage l'année dernière, il a planté des légumes, des tomates et tout ça, mais tout les matins il ramasse des choses donc c'est pas propre. Moi, j'ai déjà fait de la menthe au fond mais il faut que je la lave plusieurs fois parce que les gens secouent leurs vêtements... C'est dommage... Oui c'est dommage... Le voisinage c'est vraiment... Il y a un proverbe chez nous qui dit... Il faut d'abord choisir le voisinage avant de choisir la maison. [rires]... Quand je reçois les vêtements, tous les matins, ils viennent me réclamer le tee-shirt, le pantalon... Une fois, j'étais en colère et tout ce qu'il y a dans le balcon, je l'ai mis dans un sac et à la poubelle ! Je vous dis pas après ! J'ai dit non je m'en fous, j'espère qu'on va pas rester ici. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Pour conclure, il apparaît que la majorité des personnes interviewées est à la fois satisfaite de la localisation de son logement et de sa typologie. Dans certains cas, néanmoins, leur intégration s'avère précaire. La typologie ou la localisation est inadaptée ou non satisfaisante. Seule la famille Kh met en cause ces deux dimensions là du logement qui lui a été attribué. En découle souvent un faible investissement du logement (Monsieur Sw) ou du quartier (Madame Gu, Monsieur Ro). Cela aboutit [nous y reviendrons plus bas] à des ajustements et des projets de mobilité.

- In-Satisfactions dans la durée

Il est rare qu'au fil du temps, les sources d'insatisfaction disparaissent et que le sentiment négatif vis à vis du logement s'inverse. Cela survient, néanmoins, dans quelques cas.

Messieurs Sw et Mé étaient particulièrement sceptiques quant à la localisation de leur logement, ils se révèlent finalement agréablement surpris par le calme de leur quartier et par l'ambiance qui règne dans leur immeuble.

« Le quartier est bien, bon, au début on était un peu sceptique en visitant le truc, même quand, avant le déménagement, on était pas trop, trop partants mais, quand on a déménagé, bon, le soir on a été dans le quartier, on s'est rendu compte qu'il y a des gens, même dans l'immeuble, ils sont hyper sympas ! Ils tiennent la porte, ils vous attendent... » (M. Mé, Ivoirien, marié un enfant, relogé depuis 2010 à Paris, E35b – CHRS B)

« J'ai toujours habité Paris. Donc les banlieues, j'entendais comme ça... Franchement, je suis surpris ! Moi je vais, j'aime les lois, les principes, la rigueur... Je me disais que jamais je ne pourrais vivre avec... ces conditions. Pour moi, vivre en banlieue, on va me tuer. [...] Franchement, par rapport à ce qui se passe dans les informations Je ne suis pas encore resté longtemps ici mais quand le quartier, l'environnement n'est pas sain tu le vois tout de suite. Franchement, quand tu viens ici, de jour et de nuit, je suis à côté de la gare, c'est à deux minutes hein, nous sommes surpris. Donc ça ne correspond pas à ce qu'ils disent aux infos ? S'ils le disent c'est que ça existe peut-être, mais par ici c'est calme. Donc sur ce plan là, ça a été une surprise et une découverte. De jour comme de nuit, c'est comme vous le voyez, comme ça. Sur ce plan là, il n'y a pas de soucis, ça se passe très bien. » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

On observe plus fréquemment le passage d'un sentiment de satisfaction à celui d'insatisfaction. Du point de vue de la localisation, ce n'est pas tant la commune ou le quartier que les personnes remettent en cause, mais plutôt l'apparition de difficultés relatives à la scolarité de leurs enfants ou le manque de services notamment en termes de garde d'enfant.

Pour Madame Gu c'est la distance entre son lieu de vie et celui de la scolarité et des amitiés de sa fille qui est mise en avant comme posant problème.

« Elle est à quelle école ? Elle est à X⁶⁴³[dans le même arrondissement que son logement mais à l'opposé]. Ah d'accord elle est restée là-bas ? Oui parce que son père habite juste en face. Et puis, même par rapport à ses amis, quand le week-end elle me dit : « On peut aller chercher telle personne ? » On doit se dépêcher prendre le métro... et on est même pas être sûres que les parents sont à la maison et qu'ils vont donner leur permission, et quand on a les parents au téléphone, ils nous disent « Bah passez ». Donc le week-end il faut un peu s'organiser à l'avance. Il faut prévenir le vendredi soir. Quand elle est chez son père, elle a juste à monter un étage ou au pire on est dans le même quartier. Elle serait descendue avec moi et on aurait sonné à l'interphone. Mais là, ça fait une petite trotte. Et puis ses amies, des fois, elles en ont marre de venir parce qu'il faut prendre le bus et après, il faut marcher. Elles sont petites.

⁶⁴³ Madame Gu sait que je connais le quartier dans lequel est scolarisée sa fille.

Donc au bout d'un moment, c'est énervant pour elles. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

Madame Br, quant à elle, découvre que le quartier dans lequel elle réside est reconnu comme un zone urbaine sensible. Cette découverte fortuite ne correspond pas à l'expérience qu'elle en a⁶⁴⁴, mais elle dénonce tout de même sévèrement ce qu'elle appelle le système scolaire qui, selon elle, ne permettrait pas à sa fille de progresser et la ferait même régresser.

« Je vois que l'éducation n'est pas la même ... je vois que c'est un système très bien fait, bien ficelé et que même les personnes, c'est-à-dire les maîtresses, sont dans un système c'est-à-dire qu'elles ont conscience d'être dans un système et qu'elles ne peuvent pas faire autrement parce que c'est un système. Et E. je trouve qu'elle régresse. Ah bon ? C'est comme si ils sont éduqués à devenir bêtes. C'est-à-dire qu'on ne les aide pas avancer mais qu'on part du principe que toutes les personnes présentes dans ce lieu ont des problèmes. Ou alors, on abaisse le niveau, là je ne comprends pas qu'elle ne fasse que les soustractions elle est en CMI et moi, du coup, je demande à la maîtresse pourquoi ça n'avance pas. On est en janvier ! Evidemment, elle ne peut pas me donner la vraie raison mais limite, elle me fait comprendre qu'est-ce que je fais là. [...] C'est à toi de comprendre que c'est pas l'endroit, donc il faut sortir alors là je vais me renseigner » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée dans le Val-de-Marne 2010, E54b – Autre association)

Monsieur Tm et madame So, quant à eux, se rendent compte, à la naissance de leur enfant, que la commune dans laquelle elle a été relogée, est très faiblement dotée en services publics. Elle est obligée de se déplacer dans les communes limitrophes pour effectuer ses démarches et, notamment, celles relatives à la garde de son enfant.

« On a un centre commercial qui est juste là. Les transports il y en a toujours, tous les jours, même la nuit. Il n'y a pas de problèmes, même le soir. Mais cette ville je vous dis, c'est une petite ville Pourquoi ? On n'a pas de crèche ! Il n'y a pas de crèche ? Non, non il y a une halte de jeu. La sécurité sociale, c'est pas ici c'est dans une autre commune et la PMI, c'est dans une autre commune encore, Pôle emploi, c'est dans une troisième commune différente, on est un peu partout. Mais c'est juste l'inconvénient » (M.Th, Sénégalais, en couple, un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

Les personnes qui étaient insatisfaites de la typologie de leur logement à l'entrée, le demeurent, à l'exception de Madame Ri.

Madame Ri qui était particulièrement insatisfaite de la taille de son logement s'y résout finalement. Elle commence, en effet, à trouver ses marques dans le quartier et à sympathiser avec ses voisins. Elle est, par ailleurs, consciente que sa fille et son fils cadet vont d'ici, quelques mois, ou années, trouver un logement à eux.

« Et là vous ne pouvez pas demander à changer ? Je ne peux pas changer et je ne cherche pas à changer, ça y est là, maintenant. J'ai dit, on est là, on a un toit, c'est l'essentiel. Là où on vit

⁶⁴⁴ Elle nous dit à ce sujet : *« Je cherche encore ce qu'est une zone sensible. Parce que ça en ressemble pas... il n'y a rien... au début je travaillais à Paris, je rentrais à 22h et je passais par le petit passage dans le jardin, j'ai jamais rien eu et j'ai même jamais eu de craintes. »*

c'est propre, c'est le plus important. [...] J'ai bien réfléchi maintenant ça fait deux ans que je suis dans la commune, j'ai assisté à des réunions, je connais à peu près le monde qui est là. Et en plus de ça, la plupart des familles qui sont avec moi c'est des femmes seules qui ont eu le même parcours que moi et on s'est retrouvées à parler et j'ai trouvé les mêmes cas que moi. [...] Dans le logement il y a encore des choses à arranger, dans la salle de bain aussi... Ça marche pas. Le compteur, il faut le changer dans les normes. Malgré tout ça, j'ai dit, j'ai la paix... Je préfère rester et ma fille elle va partir un jour donc je préfère rester ici. Parce que j'ai un parc à côté, je peux aller faire une promenade, j'ai la commune là haut, je vais aux réunions [publiques organisées par la mairie]. [...] Donc ça va, là ça me plaît vraiment beaucoup. On a les voisins, on n'est pas embêté, il n'y a pas de problème avec les jeunes, les boîtes aux lettres sont toujours intactes parce que la dame elle les a chassés, les jeunes ! Elle m'a dit avant que tu viennes dans le bâtiment, il y a trois ans, c'était la mafia ici. Mais elle les a chassés avec la police. Maintenant on est tranquille. C'est pour ça. Où je vais m'installer moi, une femme seule, je connais pas l'endroit. Ici on est tranquille.» (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E53b - Association F)

Ce qui la fait changer d'avis relève de facteurs extérieurs à la typologie du logement, ceux-ci lui permettent de relativiser et de voir que la question de la typologie ne se posera plus à moyen ou long terme.

Aux personnes initialement insatisfaites de la typologie du logement s'ajoutent celles qui dans la durée voient leur composition évoluer et consécutivement, leurs besoins en logement également. Monsieur Ad devrait pouvoir recevoir sa fille mais ne dispose pas d'une pièce isolée pour elle – condition requise à l'exercice de son droit de garde. Messieurs Se et Sw aspirent à réunir leur famille mais ne le peuvent pas, étant donné la taille du logement. Les enfants (de sexes différents) de Madame Br grandissent et ne pourront bientôt plus partager la même chambre. La famille Kh s'est agrandie et la naissance d'un quatrième enfant rend la configuration et la taille du logement encore plus problématique qu'elle ne l'était déjà jusqu'alors. Les familles grandissent, évoluent et les besoins en logement aussi. Des éléments qui auraient pu, dans certains cas, être pris en compte lors de l'attribution réapparaissent logiquement au fil du temps et appellent, dans la durée, des mobilités résidentielles.

Il est rare que l'ensemble des problèmes relatifs à la localisation, à la typologie ou aux difficultés qui apparaissent dans le logement aient tous été réglés avec le temps⁶⁴⁵. Les personnes rencontrées sont par conséquent, fréquemment conduites à adopter des mesures pour s'ajuster aux sources d'insatisfaction et, dans certains cas, à initier des projets de mobilité.

⁶⁴⁵ Ce sont les plus ponctuels qui ont été traités.

2. b. Gérer l'insatisfaction ou l'inadéquation du logement

Du fait notamment de leur absence de moyens pour les infléchir, certaines des personnes enquêtées par questionnaire se montrent résignées face aux difficultés et sources d'insatisfactions à l'égard du logement « *si on n'a pas les moyens de se payer le luxe d'aller ailleurs, ça ne sert à rien de se plaindre* », « *je n'ai pas les moyens d'en partir je ne vais pas me plaindre* », « *vu mes moyens...* ». D'autres prennent diverses initiatives afin de s'y ajuster voire d'y trouver des solutions. On repère des ajustements qui relèvent de l'aménagement du logement ou de mobilités, mais aussi la mise en œuvre de stratégies autour des lieux de scolarité des enfants. Les personnes rencontrées disposent d'une très faible marge de manœuvre et de peu de ressources pour résoudre ces difficultés ou quitter le logement, voire la commune de relogement. Cependant, elles impulsent des démarches et tentent autant qu'elles le peuvent de contourner et d'infléchir les sources d'insatisfactions. Ces ajustements s'inscrivent majoritairement dans une logique de « faire avec » le logement obtenu et les chances d'en sortir pour une option plus adaptée. En conséquence nous les qualifions d'ajustement « à la marge »⁶⁴⁶.

- Aménager le logement

Afin de s'arranger des inconvénients liés à la localisation et typologie du logement obtenu, les ménages rencontrés mettent en place des aménagements dans leur logement afin de nuancer son caractère inadapté.

Monsieur Ad comme Madame Ri ont tous deux modifié l'agencement de leur logement afin que celui-ci soit le plus adapté possible à la présence de leurs enfants.

Monsieur Ad vit dans un logement d'une pièce. Il y dispose de deux canapés convertibles afin de pouvoir recevoir sa fille (de huit ans), lorsqu'elle lui rend visite depuis la Belgique. Lorsque ces banquettes sont dépliées il dresse un paravent entre eux afin que chacun dispose d'un espace propre et de son intimité⁶⁴⁷.

Madame Ri, quant à elle, vit avec deux de ses enfants dans un logement de deux pièces. Lorsque le fils aîné (qui a une vingtaine d'année) demeure avec Madame Ri et sa fille cadette (qui a seize ans), il dispose de la chambre et les femmes partagent le salon. Toutes deux disposent d'une banquette à chaque extrémité du salon. Au départ de son fils, qui dé-cohabite pour s'installer avec son amie, le fils cadet de Madame Ri les rejoint d'Algérie (il a alors dix huit ans). La disposition évolue. Madame Ri récupère la chambre avec sa fille, celle-ci est scindée en deux espaces par un paravent et le fils cadet occupe le salon.

⁶⁴⁶ Nous distinguons à la marge de marginal dans la mesure où ces ajustements résultent d'une démarche de négociation, de « faire avec » mais peuvent influencer de façon conséquente la vie quotidienne des personnes relogées. Ils ne sont donc en aucun cas marginaux.

⁶⁴⁷ Il semblerait néanmoins que cet aménagement soit insuffisant pour lui garantir la possibilité d'exercer son droit de visite.

La famille Kh effectue des travaux de plus grande ampleur afin de permettre à Madame Kh d'exercer en tant qu'assistante maternelle. Elle installe en effet des cloisons dans le salon afin de créer une chambre supplémentaire dans le séjour.

« Pour l'instant je n'ai eu qu'un seul agrément mais parce que là on a un petit peu de difficultés. La pièce là, c'est un salon, donc on a fait une chambre à l'intérieur mais l'assistante sociale [venue lui donner l'accréditation d'exercer en tant qu'assistante maternelle] quand elle est venue elle m'a dit que c'était pas une chambre où on pouvait mettre un bébé parce qu'il n'y a pas de fenêtres et pas d'aération. [...] Du coup on a fait ça, mais on ne peut laisser le bébé à l'intérieur. Donc on a enlevé la porte. Pourquoi il ne faut pas laisser le bébé ? Parce qu'il n'y a pas de lumière du jour? Il n'y a pas de lumière et elle a dit que si on met la porte, il n'y a pas assez d'aération et si on ne met pas la porte, c'est pas sécurisé pour l'enfant, si je garde deux enfants, celui qui dort, celui qui marche, il peut aller lui mettre le doigt dans les yeux de celui qui dort, même si je suis là. Donc, soit on est obligé de détruire tout et de faire une chambre là par rapport à la fenêtre. Mais dans ce cas là, vous n'avez plus d'espace pour manger. Oui. Donc on va demander un vrai F4 mais c'est difficile. ». (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Lorsque nous les rencontrons, tous leurs espoirs se portent sur l'obtention d'un nouveau logement social, adapté à leur composition familiale et à l'exercice du métier d'assistante maternelle.

- Le registre des mobilités quotidiennes-hebdomadaires

Ce sont ensuite des ajustements sous la forme de mobilités qui sont mis en œuvre.

Monsieur Sw, à défaut de pouvoir recevoir sa femme et leurs enfants, se rend lui-même plusieurs fois par mois en Normandie pour les y rejoindre.

« Je jongle entre Rouen et Paris. Il y a des changements qui me permettent de travailler des jours successifs et d'avoir 4 jours, 5 jours, de repos, revenir à plein temps. Voilà, mais sur la route, ça commence à me peser, je commence à perdre de la puissance. Je suis pas jeune, bientôt j'ai 50 ans. Donc voilà. » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

Monsieur Se nous explique retarder le regroupement de sa famille et leur venue en France depuis la Mauritanie. Tant qu'il ne pourra pas les recevoir dans des conditions décentes, il se refuse à les faire venir en France⁶⁴⁸.

Madame Gu, quant à elle, afin de maintenir les liens sociaux de sa fille ajuste leur emploi du temps et leurs lieux de loisirs en fonction de ceux-ci. Sa fille est scolarisée à trente minutes de leur domicile, le trajet requière de la marche à pied, de l'autobus ou bien du métro et de la marche à pied.

« Et surtout que, bon, déjà on marche 5 minutes avec elle, 7 minutes pour arriver au bus et soit on arrive et on le prend, soit on l'a raté parce qu'il est arrivé pile poil ou un peu avant et du coup là on marche 8 minutes, quand on descend à X on doit encore marcher 5 à 8 minutes

⁶⁴⁸ A aucun moment la difficulté – administrative – à les faire venir en France n'est soulevée. Il nous dit, en effet, à plusieurs reprises avoir déjà obtenu l'autorisation de les faire le rejoindre.

pour arriver à l'école. Soit je prends le métro et là j'en ai pour 15 minutes 20 avec le changement. Mais après il faut marcher. [...] Donc j'ai demandé à ce que l'on aie quelque chose près de son école. Plus je réfléchis, plus je me dis que c'est logique. Quitte à ce que j'attende un peu, ici un an ou deux mais que les dernières années ce soit là-bas. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

Elle s'en arrange alors tant bien que mal, mais envisage tout de même d'effectuer une demande de mutation afin d'être logée à proximité de l'école de sa fille et du domicile du père de celle-ci.

- Stratégies de distanciation vis-à-vis de l'école et des jeunes du quartier de relogement

Les lieux de scolarité cristallisent de nombreux enjeux lors des mobilités résidentielles. Lors du relogement, et face aux risques que la localisation de leur domicile est supposé présenter pour l'éducation de leurs enfants, la plus grande partie des parents enquêtés mettent en place des stratégies liées à la scolarisation de leurs enfants.

L'école est, en effet, un enjeu essentiel des différentes catégories sociales et fait l'objet de stratégies à part entière (Van-Zanten, 1996) notamment dans le choix des établissements scolaires. Pour ce qui est des parents de classes populaires et d'origine étrangère, la recherche montre qu'ils restent attachés à la localité et refusent de choisir ou font des choix peu informés ou peu élaborés mais qu'ils peuvent néanmoins avoir des stratégies d'évitement (Henriot-Van-Zanten, 1990 ; Oberti, 2007 ; Barou, 2007). A défaut de pouvoir déménager, les parents rencontrés adoptent des stratégies d'évitement des écoles ou jeunes du quartier dans lequel elles sont domiciliées⁶⁴⁹. Les parents rencontrés, tous immigrés mais plus ou moins dotés socialement, mettent en œuvre des stratégies scolaires, dans le choix des langues étrangères (allemand première langue plutôt qu'anglais), d'évitement, de contournement de la carte scolaire et envisagent même, pour certains, une scolarisation dans le parc privé.

Monsieur Ro, père célibataire, nous dit tenter « de protéger » sa fille qui termine le collège et son bon niveau scolaire de l'influence des jeunes du voisinage. Pour cela il la maintient scolarisée dans son ancien collège qui est situé dans la commune au sein de laquelle ils étaient hébergés et qui est plus favorisée d'un point de vue social. La première année qui suit leur déménagement, elle parcourt quotidiennement la distance entre sa commune de résidence et celle de son collège. L'année suivante, elle est en troisième, Monsieur Ro demande à ce qu'elle soit interne c'est-à-dire qu'elle demeure toute la semaine dans le collège et qu'elle ne revienne chez eux que le vendredi soir et durant les vacances scolaires. Cette demande ne répond pas tant à la distance qu'il y a entre les deux communes (et qui pourrait éprouver sa fille qui parcourt ces distances quotidiennement) qu'à l'inquiétude de son père de voir son niveau scolaire baisser si elle est scolarisée dans le nouveau quartier ou si elle y noue des

⁶⁴⁹ « La [stratégie du déménagement] est très coûteuse sur le plan économique car les établissements « bien dotés » sont situés dans les espaces résidentiels les plus chers. » (Oberti, 2007 p.81).

amitiés avec les voisins. Le recours à l'internat est présenté comme une mise « à l'abri » ou « en sécurité », et comme un gage de sérieux de sa fille et dans ses études.

« Elle est toujours scolarisée à la G. C.. C'est pas trop loin ? C'est un peu loin mais je voulais qu'elle reste là-bas. D'accord mais elle n'a pas trop de trajets, il y a un train qui est direct non ? Non, l'année passée, on a utilisé le bus, mais cette année on a préféré prendre l'internat du lundi jusqu'au vendredi. Donc elle revient le week-end ? Mais c'est pas parce que c'est loin qu'on a choisi, c'est parce qu'elle travaille encore mieux, elle travaille bien, c'est pour voir si elle travaille encore mieux ! [rires] Mais sinon quand on était à Mayotte, elle était première dans sa classe. L'année passée elle était première dans sa classe. On venait d'un pays francophone donc, petit à petit, elle est venue à la première place. Après, quand on est venu ici elle a reculé un petit peu mais elle a retrouvé sa place, deuxième ou troisième place. Elle travaille bien [...]. [Et à propos des jeunes présents dans leur hall d'entrée] C'est pour ça je lui ai proposé d'aller à l'internat, comme ça elle est tranquille, elle fait ses études... ». (M.Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E14a – CHRS I)

Lors du second entretien il revient à nouveau sur les raisons qui l'ont poussé à inscrire sa fille à l'internat.

« Si j'ai mis ma fille à l'internat c'est pas parce qu'elle n'a pas une chambre chez nous, ce n'est pas parce qu'elle n'a pas une chambre chez moi. C'est un moyen pour ... Je suis pas content ma fille est à la maison, je suis ici, je me fais du soucis. Ce qu'elle va rencontrer chez nous. Elle va voir des copines, ce sera comment ? Donc là, elle n'a pas d'amis dans le quartier. Il n'y a pas le temps pour les amis. Le week-end on sort. On sort de la maison. Si tu lui demandes qui elle connaît dans le quartier, elle ne connaît personne. Moi aussi je connais personne. Les amis qu'elle se fait à l'école, ils n'habitent pas là. C'est pourquoi j'ai pas envie qu'elle quitte ce collège. » (M.Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E42b – CHRS I)

La famille Kh adopte des stratégies moins radicales mais similaires. Aucun des trois enfants qui sont scolarisés dans leur quartier de résidence ne reste à la cantine⁶⁵⁰. Monsieur Kh va tous les midis les chercher afin qu'ils rentrent déjeuner chez eux. Cette stratégie est présentée comme un moyen de les préserver des autres enfants du quartier et de s'assurer de leur bonne éducation.

« On va voir aussi si on a de la chance, si peut avoir un logement ailleurs, si on peut changer. Oui parce que le collège ça devient... Non là, je vais pas l'inscrire ici. Déjà je ne l'ai pas mis à la cantine pour ne pas qu'elle passe son temps avec les enfants du quartier. Mais non, il n'y a pas de problème, j'ai parlé avec les enseignants presque tous les mois, il n'y a pas de problèmes. [...] Et votre fille ça ne la dérange pas de changer d'école et de ne plus être avec ses camarades ? Non. Non, comme je vous ai dit, depuis qu'on est arrivé là je n'ai pas voulu qu'elle reste à la cantine et oui, c'est surtout à ce moment là qu'on joue après déjeuner ils jouent dans la cour. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E26a – Association C)

Mesdames Kh et Br envisagent par ailleurs de scolariser leurs enfants dans un établissement privé afin de s'assurer du bon niveau scolaire de leurs enfants.

⁶⁵⁰ Il n'est jamais question de considérations économiques dans ce choix.

« Je me souviens que votre fille entrait au collège⁶⁵¹. *Oui, mais on a pas eu le choix en fait. Ah bon ? Oui, je ne voulais pas la mettre là au départ mais on s'y est pris un peu tard, comme on savait pas comment ça fonctionne. On avait pas le choix à la dernière minute. J'ai été au collège là haut, [un de ceux que nous avons évoqué] mais ils m'ont dit qu'on ne dépendait pas du quartier. C'est-à-dire que ce quartier là, c'était pas possible. ... On avait pas le choix mais ça va, là-bas ça se passe bien. Elle est contente ? Oui elle est contente et il y a des professeurs compétents quand même. Mais bon, c'est le milieu, je la laisse toujours pas... Elle revient déjeuner toujours ? Elle revient oui, quand elle a le temps, une fois dans la semaine elle reste à la cantine parce qu'elle fait la chorale. Il y a des activités entre l'heure du midi, du coup elle n'a pas le temps de revenir. Elle est dans une classe qui fait de l'anglais et de l'allemand. Et puis elle a de bon résultats.* » (Mme Kh, Algérienne, mariée quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E51b – Association C)

« *Là je vais me renseigner, il y a une école qui n'est pas loin qui a ouvert, je vais voir, c'est privé mais je vais voir les tarifs. Je ne suis pas forcément pour le privé mais je sais que là ça va pas. [...] A tous les entretiens où je vais, les maîtresses me demandent qu'est-ce que ma fille fait là et moi j'ai envie de leur prouver que ma fille réussira, même là. Il est hors de question que moi j'ai bac + 5 et que ma fille non ! Ca n'a pas de sens. Mes parents sont médecins, toute ma famille... Ma grand-mère a eu quatorze enfants, tous ont fait des grandes études, les 14 ! [...] Donc il est hors de question que mes enfants n'aillent pas au moins au niveau bac +3, au moins ! Ils n'iront pas un BEP ou un CAP et du coup ils sont embêtés quand ils ont quelqu'un comme moi dans le système. Moi, je suis censée être au niveau riche par rapport à mon niveau d'étude, mais si tu n'es pas là c'est qu'il y a quelque chose qui ne va pas et ils ne savent pas ce qui ne va pas. Et ils n'osent pas non plus me demander ce qui ne va pas.* » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E54b – Autre association)

La très grande majorité des parents enquêtés nous a fait part de telles pratiques d'évitement. En agissant de la sorte, ils tentent de soustraire leurs enfants à l'emprise de l'environnement social du quartier et d'éviter de leur transmettre la même condition. « *C'est parce qu'ils ont le sentiment que leurs enfants pourraient bien suivre le même chemin que certains parents [...] tiennent à s'en distancer le plus possible.* » (Barou, 2007 p.60). Seule madame Gu cherche, à l'inverse, à se rapprocher de l'école de sa fille (alors même qu'il s'agit de la zone d'éducation prioritaire que Madame Kh tente de fuir). Madame Gu reconnaît les nombreuses qualités du quartier dans lequel elle est relogée, en comparaison notamment avec celui dans lequel est scolarisée sa fille, mais veut à tout prix se rapprocher pour préserver les lieux de vie de sa fille. Ces derniers correspondent d'ailleurs à ceux où Madame Gu a vécu durant son adolescence et dans lequel son ex conjoint demeure. Elle connaît les habitants et n'a aucune crainte quant aux effets que cela pourrait avoir sur la scolarité de sa fille, dans la mesure où elle-même y a été scolarisée. L'enjeu de la transmission de la même condition n'est pas évoqué dans le rapport à l'école mais dans sa présence à elle, en tant que mère, au quotidien dans l'encadrement et l'éducation de sa fille (par opposition à la relation qu'elle a eue avec sa propre mère).

⁶⁵¹ Monsieur et Madame Kh apprenant que nous avons grandi dans un quartier à proximité de leur lieu de résidence nous demandent où nous avons été scolarisée et si nous connaissons des « bons » collèges et lycées publics ou privés. Nous les renseignons sur les établissements dans lesquels nous avons effectué toute notre scolarité, mais également sur ceux dans lesquels nos proches ont été scolarisés – dans le privé comme dans le public. Ils prennent note mais espèrent qu'on leur attribuera un autre logement d'ici à la prochaine rentrée scolaire.

- Les demandes de mutation

En plus et souvent en parallèle de ces ajustements, des démarches sont initiées en vue de changer de logement social. Il est fréquent que les personnes qui éprouvent de l'insatisfaction effectuent une nouvelle demande de logement social auprès de la mairie, d'un CIL ou du bailleur auprès de qui elles déposent, de toute façon, leur demande de mutation. C'est un tiers des personnes relogées, enquêtées par questionnaire, qui initie des démarches en vue de changer de logement pour divers motifs d'insatisfaction. Parmi les personnes interviewées, mesdames Gu, Br, Messieurs Sw, et Ro ainsi que la famille Kh aspirent à changer de logement pour plus grand, plus sain ou pour un autre quartier (ces motifs peuvent d'ailleurs se cumuler⁶⁵²).

« Donc j'ai été voir la dame de la mairie aujourd'hui pour voir par rapport à ma situation ici du fait que j'ai un appartement ici, si j'ai le droit d'avoir un autre appartement. Elle m'a dit oui c'est possible. Et en plus j'aimerais que ce soit proche de l'école. Donc j'espère que je trouverai un appart dans le quartier. [...] Là je sais pas trop, j'ai envie de faire la demande pour me dire que j'ai tenté le coup, que ma fille elle est à côté de l'école, il n'y a pas besoin de speeder le matin. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

« J'ai fait une demande à la mairie, une demande de logement social pour les enfants parce qu'ils commencent à grandir. [...] La petite, elle commence à vouloir se cacher de son petit frère. C'est bientôt l'âge de les séparer même si pour le moment ça va. Mais c'est long, donc je me dis pour dans quelques années. Et en attendant... Et puis il faut faire quelque chose pour les petits, ils sont malades avec l'humidité. » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E54b – Autre association)

« J'ai constitué un dossier auprès du bailleur parce que ma femme accepte le principe de venir ... Mais dans un F2 on ne peut pas vivre. Il nous faut au moins un F3. D'accord vous avez déjà fait une demande de mutation ? Oui oui » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

« J'avais fait une demande pour changer parce que j'aime pas A cause de tout ça. Vous l'avez faite quand la demande ? Il y a plus d'un an la demande. Vous entendez pas le froid ? Si. C'est pas facile ! Et ils vous ont répondu à votre demande ? Si j'ai dit, j'ai demandé il y a longtemps mais j'attends la réponse. [...] J'ai fait la demande à la mairie et au bailleur. A la mairie, tu attends toujours. Ils nous disent, on vous rappelle dans un an pour prolonger. J'attends. » (M.Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E42b – CHRS I)

Les demandes de mutation ont été presque toutes faites l'année qui a suivi le relogement. Après deux ans passés dans le logement, Madame Kh a enfin pu effectuer sa demande de mutation.

⁶⁵² C'est majoritairement pour accéder à un logement plus grand (47% des personnes questionnées) ou pour changer de quartier (pour 20% d'entre elles) et, à la marge, pour les défauts ou difficultés rencontrés dans le logement que ces démarches sont initiées. Lorsque l'on se penche sur les projets de mobilité résidentielle de l'ensemble des locataires du parc social, on note que la proportion de ceux qui projettent de le quitter dans les deux prochaines années sont voisines (35%) (source enquête satisfaction AORIF 2010 / Champs 28 454 locataires). Notamment pour le motif de la taille du logement (38%), du fait de l'environnement de celui-ci (29%) et pour accéder à la propriété (11%).

« On l'a envoyée et puis on a fait la demande à la mairie, on a précisé pourquoi, l'arrivée du bébé déjà et comme j'exerce une activité d'assistante maternelle et que j'ai deux chambres qui sont trop petites, déjà pour mettre les lits de mes propres enfants alors là, pour mettre les berceaux j'ai pas de place. » (Mme Kh, Algérienne, mariée, quatre enfants, relogée depuis 2009 à Paris, E51b – Association C)

Messieurs Sw, Ro, Madame Br et la famille Kh ont tous été relogés entre 2009 et 2010. Ils ont tous émis leur demande de mutation en 2011, tandis que la famille Kh l'a déposée en 2012. Madame Gu, quand nous la rencontrons en 2012, est sur le point de l'émettre.

S'il apparaît comme la seule solution, ce projet de mobilité ne soulève pas toujours beaucoup d'enthousiasme. Mesdames Gu et Br mettent, toutes deux, en œuvre des démarches pour changer de logement, mais apprécient le quartier dans lequel elles résident et craignent la proposition de logement qui leur sera faite. L'inconnue, relative au type de logement qu'elles risquent de se voir attribuer, nuance en grande partie leur aspiration et projection dans une nouvelle mobilité résidentielle.

« Là je commence à réfléchir, et là je me dis qu'il faut vraiment que je change de quartier, mais c'est dommage, parce que ce quartier il est vraiment génial. Là où on demande à être vers l'école, c'est pas vraiment un quartier chic, chic. Donc je vais aller dans un quartier pas très très chic et en même temps je veux que ma fille, elle ait ses copains d'école et qu'elle n'ait pas à se lever trop tôt tous les matins. [...] Non mais honnêtement, ils m'auraient refait le chauffage, je pense que j'aurais pas eu de problèmes, ça aurait été. [...] Mais ça m'énerve parce que c'est quand même grand ici. C'est-ce que je disais à ma mère, mais tu te rends compte si je déménage encore, je ne sais pas ce que je vais trouver. Même si je suis plus proche, ça peut être plus petit et un deux pièces... là c'est un trois pièces. Non mais voilà, c'est la seule solution que j'ai mais c'est dommage. J'ai envie de faire la demande pour me dire que j'ai tenté le coup. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

« Je leur ai dit « Pour l'appartement [et son humidité] faites quelque chose ! J'habite là, j'accompagne les personnes, qui vivent là. Faites quelque chose pour le logement mais je ne veux pas quitter la commune. Parce que mon travail m'intéresse énormément et je sais que même les politiques en voudraient pas que je parte⁶⁵³. J'envoie le courrier et on verra. [...] En plus, je ne suis pas sûre que j'aurais une aussi grande cuisine ! Alors c'est pour ça que je ne voulais pas changer, c'est vrai je ne suis pas certaine ! » (Mme Br, Gabonaise, mère célibataire, deux enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E54b – Autre association)

« Sinon, c'est pas facile de trouver un appartement comme ça dans le centre de Paris, une surface comme ça. Il y a avantage et inconvénient ! Il y a l'inconvénient par rapport à son travail, mais ici pour la vie c'est bien, c'est moins cher. La vie c'est moins cher, il y a le marché deux fois par semaine, c'est pas cher. Et si vous voulez, vous pouvez sortir le matin, acheter une baguette. Tout est ouvert le matin. Mais il y a avantage et inconvénient. » (M Kh, Algérien, marié quatre enfants, relogé depuis 2009 à Paris, E51b – Association C)

⁶⁵³ Il semble intéressant, du fait de son emploi dans la commune, que Madame Br soit vu dans le quartier dans lequel elle réside.

Elles ont, par ailleurs, conscience que ces démarches risquent de prendre du temps et qu'elles n'aboutiront pas immédiatement à une attribution.

Effectivement, dans la très large majorité des cas, les personnes relogées que nous avons interrogées n'ont pas quitté le logement qui leur avait été attribué – ni au titre d'une mutation, ni à la suite d'une rupture ou d'une expulsion⁶⁵⁴. Seul Monsieur Sw, à l'été 2012, visitait des appartements que lui proposait son bailleur au titre d'une mutation⁶⁵⁵ et une seule personne dans l'enquête par questionnaire avait obtenu une mutation. Cette non mobilité peut s'interpréter de deux façons. Ces résultats signifient, d'abord, que changer de logement une fois relogé après un hébergement n'est pas aussi aisé que ce qui avait pu être annoncé par les intervenants sociaux. Cela implique, ensuite, que les personnes rencontrées n'ont pas été mises en difficulté de logement durant les premiers mois, voire les premières années de leur relogement au point de devoir le quitter.

Malgré la satisfaction d'être relogé et d'avoir quitté l'hébergement, diverses sources d'insatisfactions apparaissent dans le logement attribué et divers ajustements sont mis en œuvre. S'ils leur permettent de faire avec ces diverses sources d'insatisfaction et de gérer l'attente d'une mobilité, les personnes relogées se trouvent vite confrontées à l'impossibilité de changer aussi facilement et rapidement de logement comme cela leur avait été annoncé *a priori* par leur référent.

Sitôt relogées dans le parc social, les personnes rencontrées se trouvent confrontées aux mêmes difficultés que l'ensemble des locataires les plus modestes du parc social francilien qui peinent à en sortir ou à adapter la taille de leur logement à leurs besoins – qui évoluent.

3. Le sens du relogement

La sortie de l'hébergement et l'accès au logement sont présentés par les acteurs de la procédure d'insertion et de relogement comme la consécration d'une mobilité ascendante, d'une insertion et autonomie retrouvées, mais également comme un risque de rupture supplémentaire et de déstabilisation pour les personnes relogées⁶⁵⁶. Nous verrons que la sortie de l'hébergement et l'entrée dans le logement de droit commun consacrent finalement un retour à la normale et ne se révèle pas particulièrement déstabilisante.

⁶⁵⁴ Dans le cadre de notre enquête par questionnaire, il se peut que, parmi les personnes que nous n'avons pas réussi à joindre ni par courrier, ni par téléphone, certaines aient changé d'adresse. Parmi les nombreux retours de courriers, il ne nous fut pas permis de distinguer ceux qui n'habitaient plus à l'adresse indiquée ou bien, ceux pour qui l'adresse n'était pas suffisamment précise. Si l'adresse était incorrecte, il est arrivé que nous parvenions tout de même à les joindre par téléphone. Ils nous indiquaient alors leur adresse exacte et s'ils avaient ou non déménagé.

⁶⁵⁵ Le doute subsiste pour Monsieur Se. Nous n'avons en effet plus réussi à le joindre par téléphone, et notre courrier est resté sans réponse.

⁶⁵⁶ Notre protocole méthodologique ne nous le permettait pas mais il aurait été particulièrement intéressant de creuser les réorganisations et reconstitution des liens sociaux et des sociabilités lors d'un relogement au sein d'un quartier ou commune non connus ou distincts de celui dans lesquels ils ont été si longtemps hébergés et auxquels ils aspiraient (Chamboredon, Lemaire, 1970 ; Petonnet, 1985 ; Grafmeyer, Dansereau, 1998).

3. a. Une mobilité qui ne marque pas une franche rupture

Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête par questionnaire ont été relogées dans des logements où elles paient un loyer moyen de 492.4 euros. Elles disposent de ressources ne dépassant jamais les 2 000 euros nets mensuels et lorsqu'elles perçoivent des aides au logement (70% de notre échantillon), elles touchent en moyenne 284.4 euros (les sommes varient de 46 à 652 euros par mois).

Bien qu'aucune personne n'ait quitté ou ait été expulsée de son logement, certaines nous ont tout de même fait part de difficultés qu'elles rencontraient pour payer leurs loyer et charges. Malgré l'appui financier des aides au logement, 20,9% de l'échantillon déclarent avoir déjà rencontré des difficultés pour payer leur loyer. Les personnes enquêtées nous disent, cependant, avoir toujours su y faire face – avec, dans certains cas, l'appui d'un travailleur social⁶⁵⁷.

Ces difficultés apparaissent souvent lors de l'entrée dans le logement, le temps que les aides au logement s'enclenchent ou lorsque les personnes enquêtées connaissent une variation dans leur salaire ou ressource. Monsieur Dé par exemple, lorsque nous le rencontrons la seconde fois, est en impayés de loyers et ne sait pas s'il va pouvoir rester dans son logement. Il a, en effet, travaillé plusieurs semaines en tant qu'animateur à la Mairie de Paris mais a rompu son contrat. L'obtention d'un salaire réduit dans un premier temps la somme qu'il percevait au titre du RSA et celle-ci ne se réajuste pas immédiatement lorsqu'il se retrouve au chômage. A cela s'ajoute le blocage de ses APL pour des raisons qui nous sont inconnues.

Ces difficultés ne semblent en aucun cas corrélées à leur statut d'ancien hébergé mais renvoient surtout à la faiblesse et précarité de leurs ressources ainsi qu'à leur forte dépendance vis-à-vis des aides au logement.

Le relogement, en tant que tel, ne semble pas déstabiliser et mettre en difficulté les ménages. Il ne prémunit pas pour autant de nouvelles difficultés. Dans ce cas là, les personnes rencontrées trouvent toujours un appui auprès de l'équipe de la structure qui les a hébergées (si tant est qu'elles les sollicitent). Les personnes relogées savent, qu'en cas de difficultés, elles peuvent trouver un appui ou des conseils auprès de leurs anciens intervenants sociaux. Il est d'ailleurs fréquent que les personnes interrogées soient encore en contact avec elles, lors de notre rencontre. Lorsqu'elles les sollicitent, c'est souvent pour un conseil, une aide ou un appui dans certaines démarches administratives, mais pas seulement.

⁶⁵⁷ Les personnes questionnées déclarent majoritairement avoir sollicité un travailleur social pour y faire face (56%). En l'état, le questionnaire ne nous permet pas de mettre en évidence d'éventuels liens de causalité entre l'absence d'accompagnement dans le relogement et les difficultés rencontrées par les ménages. Sur les 32 personnes qui ont rencontré des difficultés pour payer leur loyer, 12 n'étaient pas accompagnées lors de leur emménagement. Sur ces 12 personnes, une minorité a fait appel à l'aide d'un travailleur social pour y faire face. Elles sont en revanche 51 à ne pas avoir été accompagnées dans le relogement et à ne pas avoir rencontré de difficultés pour payer leur loyer.

Les personnes enquêtées nous disent fréquemment être en contact avec leurs anciens référents sociaux. Ces contacts s'inscrivent moins dans une relation d'aide que dans une relation amicale ou de témoignage de leur reconnaissance.

Parmi les personnes interrogées dans le cadre de notre enquête par entretiens, quatre déclarent avoir des liens encore très soutenus avec l'équipe de la structure d'hébergement.

Monsieur Se retourne fréquemment au centre A1 pour effectuer ses recherches d'emploi, il peut en effet y bénéficier d'internet.

« Vous continuez à voir votre référent depuis que vous êtes sorti ? *Oui oui. Je viens ici parce que je n'ai pas encore installé d'ordinateur chez moi. Pour voir les offres et tout ça. J'ai quelques petites sollicitations encore ici [rires]. Je suis encore attaché à ici [rires] Même si je suis libre hein ! Je viens encore de temps en temps ici. Consulter mes mails...* » (M. Se, Mauritanien, marié deux enfants (restés au pays), relogé depuis 2010 à Paris, E33b – CHRS A1)

Monsieur Ad réside à quelques minutes à pied du centre A1, il passe fréquemment saluer et dîner à certaines occasions avec les travailleurs sociaux et les hébergés.

« *La dernière fois on a fait une soirée. Pour mes 40 ans je les ai invités au restaurant. Il y a vraiment une amitié, une ambiance, tout a été basé sur la confiance.* » (M. Ad, Français, divorcé, un enfant, relogé depuis 2007 à Paris, E2a – CHRS A1)

Monsieur Té revient lui aussi souvent au centre A1 pour saluer l'équipe éducative et retrouver certains de ses camarades qui demeurent hébergés et avec qui il joue au billard [un billard trône au milieu de la salle collective, à chaque fois que nous nous y sommes rendue, des hébergés et travailleurs sociaux y jouaient].

« *Là j'habite ailleurs mais je continue à les fréquenter. J'aime bien jouer au billard et c'est ici que j'ai appris à jouer au billard, dans ce centre. Je viens, je salue tout le monde. Bon, les affinités c'est les affinités, hein. Et du coup vous revenez assez fréquemment ? Je suis pas loin. Je le fais à pied, comme j'aime beaucoup marcher quand je travaille pas, par exemple cette journée, je ne travaille pas, quand je ne fais rien, je viens tranquillement aux environs de 15-16 heures je fais quelques parties et je rentre vers 20 heures.[...] J'appelle avant quand même, je les appelle pour demander s'il y a quelqu'un. S'il y a quelqu'un je leur dis que j'arrive. Je suis pas tellement formaliste, je fais les choses à mon aise. Si ça gêne on me dit et je dégage [rires] ! Et je dégage.* » (M.Té, Mauritanien, isolé, relogé depuis 2010 à Paris, E36b – CHRS A1)

Les liens perdurent autant avec les intervenants sociaux qu'avec certains des hébergés encore présents dans la structure d'hébergement.

Sept autres personnes déclarent avoir des liens plus ponctuels avec l'équipe de la structure d'hébergement. Elles se tournent vers elles en cas de besoin ou pour les tenir informées de l'évolution de leur vie.

« *C'est des bonnes relations. Comme je disais tout de suite [...] si j'ai ce logement c'est grâce à eux, je sais que ce n'est pas évident. [...] quand on rencontre les bonnes personnes, il faut les*

conserver. [...] Le CHRS j'ai fait, 10 ans, 5 ans donc c'est des gens que je connais, je les connais là-bas depuis Août 2005. 5 ans, c'est des bonnes relations. Je les conserve hein, c'est des gens, je les considère comme des amis. [...] J'ai du boulot et de la famille à Rouen. Des fois quand je n'ai rien à faire, deux jours, trois jours, si je ne vais pas à Rouen, je passe les voir ». (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

« Le jour où on a déménagé, il y a des amis de l'association A qui sont venus nous aider. Franchement, on était trop content mais pour quitter là-bas c'était dur. Parce que quand ça se finit bien, les relations restent. On a de très très bonnes relations avec les gens de l'association A. toujours, si on a des trucs, des soucis, on va les voir, il n'y a pas de problème, donc vraiment il n'y a rien à dire. » (M.Th, Sénégalais, en couple, un enfant, hébergé chez un tiers – sa compagne elle est relogée depuis 2010 en Seine-Saint-Denis, E8a – CHRS A3)

Tableau 72 et 73: Intensité des contacts entretenus avec les travailleurs sociaux au moment de l'enquête

Ponctuellement en cas de besoin	37,9%
Ponctuellement en passant	1,5%
1 à 2 fois par mois/ régulièrement	39,4%
1 fois par semaine / très régulièrement	7,6%
Appel téléphonique seulement	6,1%
On ne se voit pas	4,5%
Ne sait pas	3,0%
Ensemble	100,0%

Source : Enquête par questionnaire, Elaboration de l'auteur, 2011

Champ : Personnes relogées dans le parc social en 2009 et 2010 à l'issue d'une prise en charge dans l'ASH.

Note de lecture : 40% des personnes enquêtées est un lien régulièrement avec un travailleur social, au moment de l'enquête.

M.Se	Liens importants avec la structure
M. Ad	Liens importants avec la structure
M.Sw	Liens ponctuels
M.Mé	Pas de liens (courrier uniquement)
M.Te	Liens importants avec la structure
M.Bo	Plus de liens
me Me	?
Famille Tm et So	Liens ponctuels en cas de besoins
M.Ba	Nr
M.Dé	Liens ponctuels
M.Ro	Liens ponctuels
Mme Ka	Liens ponctuels
M.Bt	Liens ponctuels
Mme Si	Nr
Mme Mb	?
M. Mi	Nr
Mme Gu	Nr
Famille Kh	Liens ponctuels
Mme Mm	Liens soutenus
Mme Ri	Pas de liens
Mme Br	Pas de liens

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement.

Note de lecture : Monsieur Se dispose de liens encore très importants avec l'équipe de son ancien CHRS.

Le relogement ne consacre pas et n'implique pas non plus une rupture franche des liens noués durant la prise en charge. Les structures d'hébergement et les personnes qui les ont accompagnées conservent une place importante dans leur vie, et elles ont à cœur de préserver ces liens et de leur faire part de leur reconnaissance. Réciproquement, les portes des centres d'hébergement restent ouvertes en cas de besoin.

La moitié des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête par questionnaire déclarent ne plus être en contact avec un travailleur social ou un membre de l'équipe qui les accompagnaient durant leur hébergement et seulement quatre des personnes interviewées (Messieurs Mé et Bo, Mesdames Br et

Ri)⁶⁵⁸. Cela fait souvent suite au fait que les personnes rencontrées souhaitent tourner une page de leur histoire ou lorsque la fin de la prise en charge a été conflictuelle⁶⁵⁹.

3. b. Une mobilité qui consacre un retour à la normale

- Une mobilité ascendante à relativiser

La sortie de l'ASH et l'accès à un logement social sont supposés consacrer le retour à l'autonomie et des mobilités sociales ascendantes⁶⁶⁰.

Dans la mesure où il marque l'accès dans un logement indépendant, dont l'occupation est pérenne et autonome, l'attribution d'un logement social consacre une mobilité ascendante, par rapport aux conditions de vie dans l'hébergement.

Sur le plus long terme, étant donné le nombre important de personnes migrantes, il nous est difficile de comparer leur position résidentielle initiale à celle consacrée par l'accès à un logement social. Néanmoins, pour les personnes qui avaient déjà été logées en France, la mise en perspective de la position résidentielle acquise (en terme de statut d'occupation, de formes du logement, de pérennité de l'occupation) avec celle occupée avant qu'elles ne se trouvent sans logement, donne rarement à voir une mobilité ascendante. Celle-ci consacre surtout un retour à la position initialement occupée, soit une mobilité neutre. Dans de rares cas cette mobilité marque un mouvement régressif, soit la dégradation de la position résidentielle occupée. Il s'agit alors des personnes qui étaient propriétaires de leur logement (notamment Monsieur Bt).

Pour les personnes qui n'ont jamais occupé de logement personnel en France ou qui s'accommodaient d'habitats précaires avant de mobiliser l'hébergement, l'accès à un logement social consacre une mobilité résidentielle ascendante, tant du point de vue physique que juridique. C'est le cas notamment pour les personnes les plus jeunes de notre échantillon qui, avant l'hébergement, n'avaient vécu que chez leurs parents ou dans le logement de leur conjoint et n'avaient pas disposé de logement à leur nom propre et pour celles qui n'avaient connu que des solutions d'habitat précaire (Monsieur Mé, sous locataire non déclaré et la famille Si, logée dans un hôtel meublé).

⁶⁵⁸ Ce qui peut notamment s'expliquer par les temporalités de l'enquête et les délais depuis le relogement. Plus les personnes ont été relogées il y a longtemps, plus les liens risquent de s'être distendus.

⁶⁵⁹ Malgré les conflits avec la structure d'hébergement Madame Ri et Monsieur Bo, se tournent tout de même vers les travailleurs sociaux de secteur lorsqu'ils ont besoin de conseils et d'aides. La rupture avec l'équipe de la structure d'hébergement ne consacre pas une rupture plus globale à l'égard de toutes aides et intervenants sociaux.

⁶⁶⁰ Rappelons dans notre acception de la trajectoire résidentielle : elle est ascendante si l'on constate une amélioration des conditions de logement tant du point de vue du statut d'occupation, que du confort et de sa taille, elle est régressive si les conditions de logement se détériorent, enfin la trajectoire est neutre, lorsque les individus conservent la même position (Lévy, 1998). Notre approche se veut ici objective, nous ne sommes, en effet, pas toujours en capacité d'interroger les représentations des personnes enquêtées quant à la valeur sociale du quartier ou de la commune de relogement ni même du parc social.

Tableau 74: Sens de l'accès à un logement social⁶⁶¹

	Sens mobilité résidentielle
M. Ad	=
M.Mé	+
Mme Me	+
M.Tm Mme So	/
	+
M.Ba	=
M.Dé	+
M.Bt	-
M et Mme Si	+
	+
Mme Gu	+
Mme Mm	+
Mme Br	=

Source : Enquête par entretiens, Elaboration de l'auteur, 2013.

Champ : Personnes relogées dans le parc social francilien à l'issue d'une prise en charge en hébergement qui ont occupé un logement en France avant de recourir à l'hébergement

Note de lecture : Le relogement de Monsieur Se resitué dans sa trajectoire résidentielle, est régressif.

L'accès au logement social consacre un retour à la normale mais surtout un retour à l'autonomie et à l'indépendance que les personnes connaissaient auparavant en France ou à l'Etranger. Au-delà du caractère ascendant, régressif ou neutre de ces mobilités, nous nous sommes attachée à saisir le sens que l'accès à un logement de droit commun, à l'issue d'un hébergement, revêtait pour les personnes enquêtées.

- Le sentiment d'être « chez soi »

L'accès à une structure d'hébergement consacrait, pour certaines des personnes rencontrées, un saut qualitatif du point de vue de l'habitat occupé. Le caractère intime, appropriable, autonome et indépendant de l'hébergement proposé était, cependant, souvent et rapidement nuancé du fait même du règlement d'occupation, des visites régulières des travailleurs sociaux, des mesures d'accompagnement social etc.⁶⁶². C'est alors l'attribution de ce logement de droit commun qui consacre le véritable accès à un « chez soi » dans lequel le ménage est libre d'agir comme il lui semble (dans la limite du contrat qui le lie au bailleur).

Ce sont en effet les mots « *chez soi* », « *maison* », « *à moi* », « *liberté et indépendance* », « *notre autonomie* », qui reviennent le plus souvent dans les propos des personnes interrogées (qu'elles soient d'ailleurs relogées ou hébergées) pour caractériser l'obtention d'un logement. Ce sont également des mots relevant du registre de la stabilité et de la pérennité de l'occupation qui sont mis en avant. La *maison*, quelle que soit sa forme (maison individuelle, appartement) renvoie d'abord à ce qui est stable

⁶⁶¹ La mobilité est ascendante (+) lorsque l'on note une amélioration des conditions de logement tant du point de vue du statut d'occupation, que du confort et de sa taille, elle est régressive (-) si les conditions de logement se détériorent, enfin la trajectoire est neutre (=), lorsque les individus conservent la même position résidentielle.

⁶⁶² Nous notons néanmoins quelques exceptions, notamment parmi les personnes hébergées dans des logements personnels et qui ont des liens ponctuels avec leur référent ou qui investissent fortement la relation d'accompagnement social et qui ne remettent donc en cause, ni la forme de l'hébergement proposé, ni les modalités de prise en charge et qui en sont même très satisfaites (voir notamment Monsieur Ad et Madame Mb).

et pérenne, mais aussi à ce qui relève de l'intimité, de l'intériorité et, de fait, à ce qui est protégé (Serfaty Gazon, 2004) et préservé du dehors⁶⁶³.

« *J'ai, j'ai tellement envie de partir d'ici, pas parce que je ne me plais pas, mais parce que ce serait le chez moi. Parce que je, ici, je suis hébergée et je veux être chez moi*⁶⁶⁴. » (Mme Me, origine inconnue, divorcée, hébergée depuis 2008 dans le Val-de-Marne, E7a, CHRS A4)

« *En Afrique on a rien, mais on a un chez nous. Ici d'abord, C'est-ce qu'il te manque, tu trouves facilement du boulot, tout. Mais tu n'as pas ton chez*⁶⁶⁵, *ton intimité tu ne l'as pas. [...] Ça te déstabilise, c'est très fort. Faut être fort pour résister à ça.* » (M.Sw, marié, deux enfants, relogé depuis 2010 dans le Val d'Oise E34b – CHRS A1)

L'obtention de ce logement, consacre une autonomie retrouvée ou acquise au sens de l'indépendance vis-à-vis de la structure d'hébergement ou de tout intervenant social.

« *Et donc vous êtes content, pour le moment, du logement que vous avez ? Oui, franchement, pour le moment, je suis très content. Là on sent qu'on est autonome, qu'on est, qu'on gère sa vie de ce côté-là. On sort comme on veut et puis on reçoit qui on veut, donc il n'y a pas de contraintes de ce côté, à part être régulier dans son paiement de loyer.* » (M. Se, Mauritanien, marié deux enfants (restés au pays), relogé depuis 2010 à Paris, E33b – CHRS A1)

On retrouve là encore, les mêmes propos dans les discours des personnes encore hébergées.

« *Vous commencez à vraiment ressentir le besoin d'un logement ? Non, je l'ai toujours ressenti. J'ai toujours ressenti ce besoin d'être indépendant. Je crois que quand on devient indépendant, on devient véritablement adulte et on se gère soi-même, quelles que soient les difficultés. On sort de chez soi, on part travailler, on revient chez soi. Et là vous ne vous sentez pas pleinement indépendant ? Si je le suis, je le suis, mais comme je vous l'ai dit, pas à 100%. A combien de % ? A 70%. C'est-à-dire que si j'ai envie de faire des trucs vraiment personnels... Quand on vit à trois, on fait des concessions. Volontairement ou involontairement. On est obligé de faire des concessions, d'avoir certaines limites pour ne pas aller au-delà de la liberté de l'autre.[...] . On est plus libre quand on est chez soi, quand on change la peinture quand on veut, le rangement, son espace vital... C'est différent je crois. C'est ça les 30% en fait.* » (M.Té, Mauritanien, isolé, hébergé depuis 2003 à Paris, E5 – CHRS A1)

« *Nous on aimerait bien trouver un appartement, pour nous, où on fait tout ce qu'on veut là on ne peut pas faire tout ce qu'on veut.* » (Mme Si, Algérienne, mariée, trois enfants, hébergée depuis 2007 à Paris, E44b – CHRS A2)

« *Donc bon, moi je pensais que franchement j'allais avoir un logement rapide dans le temps et définitif pour pouvoir me réinstaller et continuer à vivre quoi. [...] Vous avez besoin de votre indépendance et vous ne demandez qu'un logement pour prendre vos ailes, pour voler de vos propres ailes.[...] C'est pour ça que le logement, quand on a un logement à soi c'est important parce que c'est déjà un poids en moins, on peut s'organiser. On peut organiser sa vie, même quand il n'y a pas beaucoup d'argent mais on a un chez soi. [...] C'est important, même si il*

⁶⁶³ Le « chez soi » renvoie également à un lieu qui a acquis des significations propres pour l'habitant et lorsqu'une relation s'établit entre un lieu et une identité (Bernard, 1998) mais cette dimension est peu présente dans les propos recueillis.

⁶⁶⁴ Encore hébergée lorsqu'elle tient ses propos, Madame Me s'attache à bien distinguer l'hébergement du logement qui lui garantirait l'accès à un « chez soi ».

⁶⁶⁵ Il ne s'agit pas d'une faute de frappe, nous avons été surpris au départ mais c'est bien en ses termes que Monsieur Sw nommait le logement, le « chez soi ».

n'y a pas beaucoup d'espace. » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

C'est enfin le caractère « définitif » et pérenne du logement qui est mis en avant et la possibilité de s'installer et de se poser.

« C'est déjà une indépendance [...] on sent la stabilité. On la ressent, il n'y a personne qui va nous embêter déjà, on se sent qu'on est chez nous malgré que le côté paperasse⁶⁶⁶ c'est pas encore ça. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E53b - Association F)

Pour les personnes qui ont connu un parcours migratoire, l'accès à un logement de droit commun marque plus que leur accès à un « chez soi ». Leur relogement signifie pour elles, la stabilisation et la sécurisation de leur situation résidentielle. Elles nous présentent alors l'accès au logement comme la dernière étape de leur installation en France et de leur reconnaissance comme faisant partie intégrante de la société française. Il est d'ailleurs fréquent que les démarches pour accéder à un logement, en plus d'être associées à celles visant à la régularisation de leur situation administrative, soient jumelées à des démarches en vue d'une naturalisation. Et la naturalisation et l'accès à un logement pérenne sont présentés comme des conditions à leur « tranquillité ».

«Le logement c'était un peu la dernière étape en quelque sorte. La santé, le logement. Au bout de huit ans on est dans une situation stable. [...]

C'était important pour vous d'avoir la nationalité française ? Oui [mère et fille en chœur]. Très important. C'est comme une protection en quelque sorte. [...] Et avec le logement on est très très contente maintenant et moi je suis tranquille. [Elle sourit]» (Mme Ka, originaire de Tchétchénie, mère célibataire, trois enfants, relogée depuis 2010 à Paris, E15a – Association C)

« C'est déjà une étape [l'accès à un logement] très importante dans ma reconstruction, dans mon intégration donc pour moi c'est quelque chose de majeur. » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), relogé depuis 2010 à Paris, E33b – CHRS A1)

« Et donc moi, j'avais fait ma demande de naturalisation aussi et mi novembre j'ai reçu l'avis favorable comme quoi je suis devenue française depuis le 02 novembre 2011 paru dans le Journal Officiel du 04 novembre. Donc c'est bon, le 26 janvier dernier, comme ils font une cérémonie, donc j'ai tous mes papiers, ma carte d'identité française. Et c'était important pour vous ? Oui ! Ouais ! Je pense que ça change beaucoup de choses. Que l'on soit française, en même temps tu te sens en droit et devoirs, en même temps que les Français de souche quoi. [...] Et là, quels sont vos projets pour cette année ? Etre relogée, faire une formation, trouver un emploi stable, comme ça je sais, que voilà... j'ai ça... être tranquille dans ma tête.» (Mme Wu, originaire du Togo naturalisée Française, mère célibataire, un enfant, hébergée depuis 2007 à Paris, E43b – Association C)

Le logement apparaît comme une pierre angulaire de leur intégration, au même titre que la reconnaissance et l'autorisation de leur présence en France, l'obtention de la nationalité française et leur accès à un emploi. Il consacre également leur accès et leur retour à une vie qu'elles estiment

⁶⁶⁶ Elle fait ici référence à son bail glissant qui, alors qu'elle est relogée depuis deux ans, n'est toujours pas transféré à son nom.

normale et intégrée, faisant ainsi écho au sens que les personnes déjà intégrées en France accordent à ce relogement.

- Le moyen de passer à autre chose

L'accès au logement social consacre, pour les personnes qui aspirent à quitter l'hébergement et celles qui ont été relogées, la fin de la prise en charge dans l'hébergement institutionnel et, par conséquent, le terme d'une période empreinte de certains types de difficultés.

L'épisode durant lequel les personnes rencontrées ont été dépourvues de logement et hébergées, peut en effet être assimilé à une période durant laquelle leurs trajectoires a été mise entre parenthèses, car orientée vers la survie, la mise à l'abri, puis vers l'accès à un logement de droit commun. Réciproquement le relogement est présenté par les personnes hébergées comme une ouverture sur un nouvel épisode et comme une opportunité de « *reprendre les choses en main* » et de « *reconstruire leur vie* ».

« J'ai pas les moyens de changer de logement mais d'une façon générale ça va malgré tout ! J'ai eu le temps pour prendre soin de moi, j'en avais besoin. Même si il reste des galères, c'est pas comme avant. J'ai le temps pour moi, je fais les choses pour moi ! J'en ai marre de la paperasse. J'en peux plus ! C'est fini, il faut que je vis ma vie, que je pense à moi, à mes projets, à mes loisirs ! C'est fini de courir à droite, à gauche. Ça fait tellement et tellement d'années de galère ! Je vais penser à moi et ça va aboutir à quelque chose. » (Mme Ri, Algérienne, mère célibataire de trois enfants, relogée depuis 2010 dans le Val-de-Marne, E53b - Association F)

« Je peux penser à moi, vivre mes choses, commencer à économiser pour me faire un petit pécule. Donc là, j'ai conscience que je commence à zéro, même à moins zéro. [rires] ! Mais bon ça va aller. Ça devrait le faire. Ma fille elle est heureuse, je ne peux rien demander de plus. [...] J'ai vraiment envie de commencer à penser à ma vie à moi, à la vie de ma fille. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E25 – Association C)

Le relogement, s'il clôt le chapitre hébergement, ouvre également et annonce une nouvelle période dans la vie des ménages relogés et la possibilité pour elles d'initier de nouveaux projets ou d'en faire aboutir certains. Le relogement apparaît, dès lors, comme un moyen pour rebondir et concrétiser des projets et aspirations qui auraient été laissées en suspens. Ces derniers peuvent avoir trait à la famille, à l'emploi ou au logement.

Monsieur Té présente son relogement comme l'accès à la stabilité requise pour pouvoir repenser son insertion professionnelle et envisager de se tourner, à nouveau, vers sa filière d'activité initiale. A défaut de trouver un emploi dans celle-ci, il avait abandonné l'économie et les finances pour se tourner vers le secteur de la sécurité incendie. Durant son hébergement, sa priorité était d'exercer un emploi stable dont les ressources lui permettraient de prétendre à un logement.

« J'ai laissé tomber parce que je veux faire une autre formation dans le domaine économique. Je veux faire une licence en économie, donc j'attends d'être stable.[...] Ce qui fait que je me suis dit, on travaille en attendant de voir plus clair, surtout en matière de logement. Je vais attendre d'avoir un logement, de m'installer, et après je ferai cette formation et je chercherai un emploi dans ma branche d'activité. » (M.Té, Mauritanien, isolé, hébergé depuis 2007 à Paris, E5a – CHRS A1)

En outre, le relogement apparaît comme un moyen pour les ménages interrogés de fonder une famille ou de la réunir. C'est le cas pour Messieurs Bo et Ar.

« Alors moi j'ai besoin de construire ma vie aussi, alors dans les situations comme ça je peux pas. Avant je travaille pas mais maintenant je travaille, donc je suis obligé de trouver un appartement pour faire ma vie. [...] Je n'ai pas de femmes mais j'ai décidé de me marier en 2011. Dieu a entendu ma proposition. Mais si je n'ai pas de maison, je ne peux pas me marier. Alors.... Alors je veux reconstruire ma vie ; ma vie est en train d'être gâchée. [...] La première solution c'est les papiers, oui, la deuxième solution, c'est le travail. La troisième solution, c'est le logement. La quatrième solution, c'est une femme [rires]. J'ai les papiers ça c'est déjà passé, j'ai le travail ça fait deux... Le logement c'est pas encore.» (M.Bo, Haïtien, isolé, hébergé depuis 2007 dans le Val-de-Marne, E6a – CHRS A4)

«Je lui dis mais Monsieur J. [le chef de service du CHRS], c'est quoi cette histoire d'être chez moi sans être chez moi.⁶⁶⁷ Vous n'êtes pas chez vous parce que vous pouvez, comme ils disaient, procréer. Ça veut dire, qu'en gros, vous êtes comme une chèvre. On vous prend, on vous met là, on vous prend là... [...] J'aimerais bien avoir mon chez moi et ma petite femme » (M.Ar, Français, isolé, hébergé depuis 2007 à Paris, E31a - CHRS A1)

L'accès à un logement de droit commun était également la condition que s'était fixée Monsieur Se pour réunir sa famille en France.

« C'est déjà trouver du travail, du travail stable, qui me permettrait d'accéder à un logement, de manière stable et pouvoir amener ma famille, parce que j'ai la possibilité de les amener mais jusqu'à présent, jusque-là encore, je ne suis pas dans mon appartement à moi, où je pourrais amener ma famille. Donc je ne les amène pas. Ils sont en Mauritanie mais ils ont l'aval, quand même, du gouvernement français, de pouvoir me rejoindre. [...] Il faut d'abord que je me stabilise moi-même et pour pouvoir les faire venir ici. c'est moi qui ne veux pas qu'ils viennent vivre avec moi, comme je vis actuellement. Ça n'a pas de sens pour moi, s'ils sont en sécurité là-bas, ils ont ce qui leur faut. [...] Moi je veux que tout soit en place même si c'est pas tout tout mais que l'essentiel soit en place ! » (M. Se, Mauritanien, marié, deux enfants (restés au pays), hébergé depuis 2001 à Paris, E1a – CHRS A1)

D'un point de vue résidentiel, cette attribution est présentée par de nombreuses personnes interrogées comme une première étape. Elles aspirent, en effet, souvent à se mouvoir dans un logement plus adapté à leur composition familiale, à leurs lieux ressources et aspirent pour certaines à accéder à la propriété.

Nous avons déjà évoqué les demandes de mutation. Or, les projets résidentiels des personnes interrogées ne se réduisent pas, loin s'en faut, à évoluer dans le parc social. La mutation apparaît

⁶⁶⁷ Le chef de service du CHRS a effectivement émis la possibilité que Monsieur Ar soit orienté vers une maison relais.

comme une démarche à court terme leur permettant d'obtenir un logement plus adapté ou plus satisfaisant. Or les personnes interrogées nous font également part de projets sur le plus long terme tels que l'accession à la propriété. Celle-ci apparaît comme une sécurité maximale pour ces ménages. Elle leur offrirait la possibilité de transmettre un capital à leurs enfants et leur assurerait ainsi la sécurité qui leur a, selon leurs dires, fait défaut lorsqu'elles se sont trouvées mises en difficulté.

« Ça vous donne envie d'aller dans le privé mais j'ai pas les moyens d'y aller, donc en quelque sorte, je suis condamnée et je pense que si j'avais les moyens d'aller dans le privé, je me paierai un appart pour que ma fille soit tranquille. [...] J'ai pas beaucoup de sous, bon je vais acheter un appart parisien un peu nul, qui soit dans mes cordes, et après je le bricole au fur et à mesure du temps. [...] C'est tôt ou tard à un moment de ma vie, il faut que j'ai un appart ici parce que ma mère elle en a déjà en Afrique, elle en a déjà construit pour nous au cas où quand on est grand, on en a marre d'ici, si on veut retourner. Si je retourne en Afrique, au moins, j'ai une maison. Mais ici j'aimerais bien que ma fille comme elle a grandi ici qu'elle se dise voilà, que tôt ou tard, si elle veut un appart, elle peut l'avoir. Elle a pas besoin de galérer comme sa mère. C'est juste ça. [...] Et je me dis que ce qu'il faudrait après, avoir un travail qui paie un peu plus pour pouvoir prendre un prêt et avoir mon petit appart à moi, quitte à n'avoir qu'une chambre de bonne. Un truc où je me dis, je paye pour moi. [...] Je veux être venue en Europe pour quelque chose. [...] Le truc, c'est que par rapport à ma paie, je peux pas avoir un appart qui fait plus de 300 euros pas mois. Donc c'est vite vu. » (Mme Gu, Ivoirienne, mère célibataire, relogée depuis 2010 à Paris E50b – Association C)

« Et j'aurais même préféré un système pour devenir propriétaire. Comme le président a dit. Mais ma classe ne fait pas partie de ceux qui doivent avoir un truc, hein ? » (Mme Mo, Française, séparée, trois enfants, logée dans le dispositif Solibail depuis 2010 dans les Hauts-de-Seine, E13a – CHRS I)

« Et vous auriez aimé accéder à la propriété ? Oui, moi être propriétaire c'est mon but ! Je m'étais renseigné ici, le bailleur ne vend pas de logement. ça m'aurait intéressé. On paye un loyer, pourquoi ne pas avoir le logement ? Dès que j'ai calculé, j'ai demandé, ils ne font pas ça ici. Au contraire, ils sont dans le rachat. Ils achètent des immeubles pour faire plus de logements. Ça au moins c'était clair. On va attendre, peut être qu'un jour...⁶⁶⁸ » (M. Mé, Ivoirien, marié un enfant, relogé depuis 2010 à Paris, E35b – CHRS B)

« Dans un an ou deux on verra si je peux acheter. Là je n'ai pas les moyens mais si je peux acheter, c'est mieux. Il faut d'abord que la famille soit stabilisée, avec un logement durable. Quant on aura un logement durable, stable, après on verra. » (M. Ro, Rwandais, père célibataire, un enfant, relogé depuis 2009 dans les Hauts-de-Seine, E42b – CHRS I)

Le relogement ne consacre pas une rupture déstabilisante mais marque un avant et un après et une première étape dans un parcours à nouveau résidentiel et à nouveau ordinaire. Les personnes sortent de leur position résidentielle – extra-ordinaire – accèdent finalement à leur « chez soi », à un logement indépendant et autonome qui ne représente aucunement un fin en soi mais bien une nouvelle étape de leur parcours.

⁶⁶⁸ Deux ans plus tard Monsieur Mé achète une maison dans son pays d'origine, il nous dit y préparer son possible retour dans quelques années.

CONCLUSION

Les récits des propositions de logements et de leur attribution nous montrent les contraintes objectives et institutionnelles auxquelles sont confrontées les personnes hébergées lors du passage de l'hébergement au logement. Face à la proposition, les choix opérés intègrent la contrainte de l'offre et de la procédure. Néanmoins, elles répondent, toujours, en partie aux aspirations des personnes hébergées en termes de typologie de logement et de localisation. C'est donc au croisement de la contrainte objective de l'offre, de leurs valeurs et aspirations personnelles ainsi qu'au regard de l'opportunité que ce relogement représente, que les personnes enquêtées choisissent d'accepter ou de refuser le logement attribué. Il n'est jamais question d'obtenir un logement « à tout prix » ou plutôt à « n'importe quel prix » mais de se voir attribuer un logement satisfaisant.

Le logement finalement attribué leur offre l'accès à un « chez soi » indépendant, autonome et intime en opposition à ce que représente l'hébergement. Il consacre, pour les personnes ayant migré en France, le fait qu'elles y sont bien « chez elles »

Dans ce logement, les conditions de vie sont jugées comme étant plus ou moins satisfaisantes et les personnes rencontrées mettent en œuvre de nombreux ajustements. Il s'agit alors de s'adapter à ses caractéristiques et sa localisation ou encore aux problèmes qui y apparaissent au fil du temps et au gré des évolutions du ménage. Les personnes rencontrées mobilisent alors les mêmes stratégies d'adaptation que les ménages modestes dont les perspectives de mobilité résidentielle sont limitées. Et il est fréquent qu'elles aspirent, déjà, quelques mois après l'emménagement, à une nouvelle mobilité résidentielle. Le relogement n'est, en effet, jamais présenté comme une fin en soi⁶⁶⁹ mais bien comme une étape dans leur parcours résidentiel.

Cette étape consacre la fin d'un chapitre et l'ouverture d'un nouveau. Elle ne marque en aucun cas une rupture franche. Les personnes ont rarement rompu les liens qu'elles avaient tissés avec les personnes rencontrées dans l'ASH et ne sont pas déstabilisées par cette mobilité. Des difficultés peuvent certes survenir mais elles ne trouvent pas leurs causes dans le relogement en tant que mobilité et passage de l'hébergement vers le logement. Ces difficultés relèvent de la dépendance des personnes relogées vis-à-vis des aides au logement ou des caractéristiques mêmes du logement attribué ou du quartier dans lequel il est implanté. Les personnes parviennent à y faire face ou s'y ajustent tant bien que mal.

⁶⁶⁹ Ce résultat pose avec encore plus d'acuité l'intérêt de suivre dans la durée les trajectoires de personnes ayant connu un épisode sans logement afin de saisir d'une part les mobilités résidentielles qui suivent le relogement et d'autre part les éventuels risques de vulnérabilités et de nouvelles difficultés.

CONCLUSION TROISIEME PARTIE

Les personnes rencontrées ont sollicité l'ASH lorsque confrontées à une mobilité résidentielle et, dans certains cas même, fragilisées par celle-ci elles ont été appelées à se réorganiser et ne sont pas parvenues à intégrer un logement ou à se mettre à l'abri. L'hébergement est le plus souvent mobilisé après que les personnes aient sollicité et épuisé toutes les autres solutions qui se présentaient à elles. Cette aide est souvent l'un des derniers recours mobilisés mais le premier qui leur soit proposé et qu'elles ont accepté.

Afin d'intégrer le secteur de l'insertion, les personnes enquêtées ont été amenés à accepter les conditions de prise en charge et, notamment, celles requises pour en sortir vers un logement. Dès lors, elles mettent en œuvre de multiples démarches relatives à leur situation économique, sociale, professionnelle, administrative et à leur accès au logement. Ces démarches aboutissent le plus souvent à des mobilités sociales et infra-résidentielles. Celles-ci marquent une relative ascension mais surtout un retour à la normale pour les personnes enquêtées. Néanmoins, elles ne sont pas toujours corrélées avec les changements de position relevés dans le secteur de l'hébergement et depuis l'hébergement vers le logement de droit commun.

En plus d'accepter et d'avoir assimilé que la sortie du dispositif et l'attribution d'un logement dépendaient de certaines conditions et qu'elle se méritait, les mobilités infra-résidentielle et les temporalités d'attente sont aussi acceptées. L'attente d'un logement n'est pas pour autant passive et toutes les propositions reçues qui leur permettraient de sortir de l'hébergement, ne sont pas, non plus automatiquement acceptées. Malgré la contrainte de la procédure et l'aspiration à sortir de l'ASH, la dimension subjective des choix résidentiels demeure bien prégnante (et est exacerbée lorsque les personnes sont accompagnées d'enfants). Ainsi malgré la spécificité de cette procédure et le caractère extra-ordinaire de la position des personnes enquêtées, les choix qu'elles opèrent se situent toujours au carrefour de contraintes objectives et subjectives.

Enfin, les logements et positions résidentielles, auxquels cette procédure donne accès, s'ils consacrent l'accès au droit commun, le retour à la normal et l'accès à un « chez-soi », ne sont pas toujours satisfaisants. Les personnes se trouvent désormais effectivement dotées d'un logement de droit commun mais, dès lors, elles se trouvent confrontées aux mêmes difficultés que celles rencontrées par l'ensemble des locataires du parc social les plus modestes en Ile-de-France pour ajuster leur logement à leurs besoins en fonction de leurs ressources. Ce traitement extra-ordinaire de l'absence de logement et des difficultés qui y sont associées aboutit, dans le cas des trajectoires recueillies, à la banalisation de leurs parcours et position résidentiels et n'agit qu'à la marge sur leur dépendance à l'égard du parc social.

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

L'objet de cette thèse était d'analyser les trajectoires de relogement de personnes hébergées au sein de structures d'insertion en Ile-de-France, qui ont eu accès à un logement social ou qui y demeurent dans l'attente d'une attribution. Il s'agissait de saisir la façon dont elles parviennent à sortir de ces institutions dans un contexte de mise en œuvre difficile du droit au logement, d'obligations de résultats et d'application d'une stratégie visant à fluidifier les parcours de l'hébergement vers le logement. Nous souhaitons comprendre comment, dans ce contexte, et en Ile-de-France, les personnes enquêtées étaient entrées, avaient évolué dans le système de l'ASH, et comment certaines d'entre elles ont fini par en sortir pour accéder à un logement à statut pérenne dans le parc social.

L'enjeu était d'analyser les imbrications et interactions entre l'action publique et les trajectoires personnelles, c'est-à-dire les liens entre les logiques institutionnelles et les logiques individuelles. En d'autres termes comment, d'une part, ces politiques et interventions publiques transforment, améliorent ou infléchissent, dans une visée sociale, les conditions et parcours de vie des personnes et, d'autre part, comment ces dernières s'en saisissent et s'y ajustent dans une visée de mise à l'abri, puis d'accès au logement.

Trois hypothèses guidaient notre réflexion. La première était que les personnes que nous ciblions, du fait qu'elles demeuraient dans l'hébergement jusqu'à se voir proposer un logement, aspiraient à cette mobilité et à ce type d'habitat normalisé, qu'elles étaient prêtes à tenir les conditions requises à cette fin, mais aussi, qu'elles étaient fortement dépendantes de l'action publique pour y parvenir.

La deuxième hypothèse était que, malgré le caractère fortement administré et contraignant de la procédure de relogement, les personnes enquêtées demeuraient des acteurs sociaux qui opéraient des choix.

La dernière hypothèse que nous faisons était que, malgré la contrainte qui s'exerçait sur elles et malgré leurs aspirations à sortir de l'ASH, les choix qu'elles opéraient n'étaient pas faits au hasard, ni même dans la seule logique de sortir de l'hébergement et d'accéder à un logement de droit commun.

Nous partions du principe que le relogement des personnes hébergées devait être analysé sur un temps long, comme une épreuve et comme le fruit de contingences. Le relogement n'était pas seulement ce passage et cette sortie vers un logement de droit commun. Pour nous, le relogement se saisissait, aussi, tout au long du parcours et du processus d'insertion dans l'ASH. En outre, et dans la continuité de nos hypothèses, nous partions du principe que le relogement était à la fois le résultat d'une intervention extérieure, publique et autoritaire et de choix et d'aspirations individuels.

Dans le cadre de ce questionnaire et de ces hypothèses, nous avons élaboré un protocole méthodologique qui croisait diverses techniques et points de vue afin de nous positionner à diverses étapes et temporalités de la trajectoire de relogement.

Nous nous sommes entretenue, dans certains cas à deux reprises, avec trente deux personnes hébergées en attente d'une proposition de logement social ou relogées à Paris et en petite couronne francilienne. L'objectif était de saisir rétrospectivement les parcours qui les avaient menées à l'absence de logement et à l'hébergement mais également leur parcours au sein de ce système. En interrogeant des personnes relogées, nous questionnions également la sortie de l'ASH, les modalités d'attribution du logement social, l'insertion dans le logement, ainsi que leurs expériences de celles-ci.

Ce premier volet qualitatif a été complété par une enquête par questionnaire qui interrogeait les personnes relogées sur une plus longue durée et dans toute l'Ile-de-France (à l'exception de Paris). Cette enquête nous a permis de confirmer les principaux résultats recueillis qualitativement et de recenser des informations supplémentaires sur les logements auxquels elles avaient eu droit et sur leur insertion au sein de ceux-ci.

Enfin, les entretiens menés auprès d'hébergeurs, des collectifs relogement, du GIP HIS, de réservataires et de bailleurs sociaux, nous ont permis de comprendre le contexte et le système dans lequel ces trajectoires étaient appelées à se dérouler ainsi que les enjeux et les conditions requises au relogement.

1. Principaux résultats

Le choix de nous positionner à l'interface des trajectoires et de l'intervention publique et, dans cette logique, d'interroger les dispositifs d'insertion et de relogement par les trajectoires et expériences vécues des principaux intéressés, nous a conduit à analyser conjointement le système en place et les trajectoires recueillies. En conséquence, nos résultats et les apports de cette thèse se situent à la fois du côté de l'appréhension et du traitement de la précarité et de l'exclusion du logement et du côté des trajectoires résidentielles marquées par des ruptures, la précarité et encadrées par l'action publique.

Nous développerons donc d'abord les enseignements tirés de l'analyse des mesures prises visant à fluidifier les sorties de l'hébergement vers le logement, puis ceux issus de notre analyse des pratiques d'accompagnement des personnes hébergées vers l'insertion et l'autonomie et, enfin, ce que nous pouvons tirer de notre analyse des trajectoires de relogement.

Fluidifier les sorties de l'hébergement vers le logement : un passage soumis à conditions

Lorsque nous débutions cette thèse le constat était fait, depuis déjà plusieurs années, de la difficulté à « faire sortir » les personnes prises en charge dans l'hébergement institutionnel vers un logement de droit commun et le maintien des personnes les plus démunies dans un parc de logements « très sociaux » (Ballain, Maurel, 2002). Les années 2007, puis 2009, ont marqué deux virages dans la mise en œuvre du droit au logement. En 2007, il devenait opposable à l'Etat et des premières mesures étaient prises pour favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement social. Deux ans plus tard, le gouvernement avait impulsé une « stratégie nationale de refondation de l'hébergement et de l'accès au logement ». De nouveaux outils et dispositifs ont été mis au point ou généralisés dans la perspective de promouvoir une approche qualifiée de « logement d'abord ». L'hébergement ne devait dès lors plus être pensé comme une étape obligée pour les personnes dépourvues de logement et l'accès au logement des personnes hébergées devait être favorisé.

Dans ce contexte d'obligations de résultat, et afin de procurer un logement aux personnes qui en sont exclues, l'Etat a mis en place une procédure de relogement. Pour la rendre effective, il mobilise des logements principalement dans le parc social et se fixe des objectifs chiffrés de sorties de l'hébergement vers le logement. Afin d'assurer la mise en relation de l'offre et de la demande, l'Etat fait appel à divers acteurs : les réservataires tout d'abord, mais également des médiateurs (le GIP HIS et les SIAO). Enfin, pour s'assurer que l'offre mobilisée est bien proposée et attribuée aux personnes prioritaires, l'Etat cible des publics spécifiques et crée des mesures d'accompagnement social « vers et dans le logement ».

Ces mesures sont vécues, par les acteurs impliqués dans la procédure à l'échelle régionale ou départementale, comme une bouffée d'oxygène. Mais leur portée s'avère finalement précaire et n'est pas perçue par les acteurs locaux de l'hébergement. Alors qu'une refondation était annoncée, on assiste finalement, surtout, à une gestion de l'insuffisance de l'offre et à une réorganisation du sens des priorités. Malgré un effort de construction, la logique consiste principalement à mobiliser l'offre de logements sociaux existante et à sélectionner des bénéficiaires parmi les personnes hébergées.

C'est en effet un tri à la « logeabilité » qui est préconisé et impulsé. En outre, ce dispositif se focalise sur le passage et la sortie de l'hébergement vers le logement, en conséquence, la logique qui prévaut est plutôt celle d'une action à la marge des processus d'exclusion. Les mesures prises ne visent aucunement les processus qui alimentent l'exclusion du logement (tels que la tension des marchés du logement ou les politiques d'attributions dans le parc social au regard de la précarité de l'emploi, de la pauvreté monétaire, etc.) et les craintes des bailleurs sociaux. Logiquement, et malgré ces mesures, la dépendance à l'égard de l'offre (du point de vue du nombre et de ses caractéristiques au regard de celles des personnes hébergées) et aux pratiques d'attribution demeure importante.

La procédure de relogement se révèle par ailleurs très contraignante pour les acteurs impliqués. Elle suppose qu'ils soient très réactifs et qu'ils « bricolent » avec l'offre proposée afin de trouver une candidature à laquelle il sera adapté. En outre, elle implique une totale transparence et la confiance entre les partenaires. Enfin, et du fait même de ces modalités de partenariat, elle contribue à accentuer la sélectivité à l'œuvre et à renforcer à l'extrême les dispositifs de sécurisation des relogements.

Dans ce dispositif, les structures d'hébergement sont présentées comme pourvoyeuses de candidats au logement. En desserrant la focale et en considérant le relogement comme le résultat d'un processus sur le long terme, on observe que ces structures (en tant qu'habitat propédeutique et support d'une intervention sociale) jouent un rôle à part entière dans la procédure et que l'insertion et le relogement sont, finalement, deux faces d'une même médaille.

Les pratiques d'accompagnement : insertion et relogement, les deux faces d'une même médaille

En analysant les pratiques d'accompagnement social à l'œuvre dans les structures d'insertion, nous avons été conduite à nous décentrer par rapport au strict dispositif de relogement. S'il représente effectivement une importante manne d'opportunités à l'échelle régionale et en dehors de Paris, ce dispositif n'est pas la seule voie de sortie vers le parc social dont bénéficient les personnes hébergées. Ces dernières peuvent se voir proposer des logements sociaux dans le cadre d'une procédure d'attribution ordinaire (non médiatisée et non pensée spécifiquement pour elles) mais également dans le cadre de partenariats mis en place localement. Mais les enjeux relatifs au relogement et les pratiques à l'œuvre, qu'il s'agisse du dispositif de relogement ou non, relèvent de logiques similaires. L'enjeu premier demeure celui de favoriser les sorties, de faciliter l'accès au parc social par la mobilisation de l'offre existante et par l'apport de garanties aux bailleurs sociaux. A ces pratiques s'en ajoutent d'autres orientées directement vers les individus.

Du fait de leur position en contact direct et régulier avec les personnes hébergées et du fait même que leurs pratiques sont guidées par une visée d'insertion sociale, les équipes des structures d'hébergement interviennent directement auprès des personnes hébergées et œuvrent, à leur manière, au relogement. Le passage par l'hébergement agit dès lors comme une étape à part entière, et clé, dans la procédure de relogement.

La prise en charge dans l'hébergement a d'abord pour visée de mener les personnes accueillies vers les lieux repérés comme étant ceux de l'insertion (qui supposent la régularisation de leur situation administrative, l'obtention de tous leurs droits, d'un emploi, d'un logement etc.). Dans cette logique,

l'accès à un logement est supposé survenir par ricochets, en conséquence de l'insertion et de l'autonomie acquises et, ainsi, les consacrer.

La prise en charge dans l'hébergement est également un support pour préparer la sortie et l'accès à un logement de droit commun. Les personnes hébergées sont d'abord accompagnées dans toutes leurs démarches pour remplir les conditions requises pour l'obtention d'un logement social. Les personnes sont aussi « remises au niveau d'un locataire ». Elles sont, enfin, sensibilisées aux contraintes qui entravent leur accès au logement, afin qu'elles en tiennent compte dans les démarches qu'elles impulsent et dans les choix qu'elles opèrent.

Les hébergeurs s'attachent ainsi à ce que la personne soit autonome dans un logement, qu'elle soit « logeable » et qu'elle assimile la contrainte de l'offre et du système dans les choix et démarches qu'elle opère (d'un point de vue résidentiel mais également personnel, tel que leur insertion professionnelle, la régularisation de leur situation administrative, familiale etc.). Il s'agit de faire en sorte que rien ne fasse obstacle à une proposition de logement puis à son attribution. Dans ces pratiques, l'autonomie et l'émancipation vis-à-vis de l'assistance supposent que les personnes hébergées assimilent les normes d'habiter et les contraintes qui les accompagnent puis qu'elles fassent la démonstration de leur bonne volonté et de leur autonomie, en d'autres termes elles sont incitées à « faire leurs preuves ». L'hébergement tend, dès lors, à accentuer son rôle d'habitat propédeutique et de sas probatoire.

En outre, il médiatise l'accès au logement des personnes hébergées sur deux volets. Les hébergeurs, assistés par les collectifs relogement et par des chargés de mission, s'attachent d'abord à favoriser la prise en compte des candidatures des personnes hébergées par les bailleurs sociaux et les réservataires. Ils s'assurent, ensuite, que les personnes hébergées intègrent les conditions de relogement.

En sommes, c'est bien à la croisée des médiations et de l'intervention sur les individus que l'on peut analyser le relogement des personnes hébergées dans le secteur de l'insertion.

L'intégration de ces contraintes et de ces normes, comme la mobilisation et les mesures d'accompagnement social pour sécuriser les relogements, sont présentées par les divers acteurs impliqués comme des conditions de l'autonomie et de la bonne insertion des personnes hébergées dans un logement. Elles ne sont pas remises en cause par les accompagnants sociaux, mais ces derniers soulèvent et dénoncent souvent le caractère dérogatoire et outrancier des exigences formulées par les bailleurs pour l'accès au logement social des personnes hébergées.

L'enjeu sous-jacent à cette escalade de conditions et de garanties nous apparaît comme étant intrinsèque aux limites de l'assistance et de l'aide sociale, dans une perspective de gestion des vulnérabilités. La stratégie adoptée par l'Etat et le processus d'insertion n'agissent en aucun cas sur les sources d'insécurité et de vulnérabilité que redoutent les bailleurs sociaux. Ce décalage entre le

traitement de l'exclusion du logement et les attentes des bailleurs était déjà pointé par René Ballain, Elisabeth Maurel et Catherine Bourgeois au cours des années 1990 et notre analyse montre qu'il perdure.

Dans la procédure de relogement des personnes hébergées, les équipes des centres d'insertion assistées par les collectifs relogement ou les chargés de mission logement endossent le rôle d'assurer et de sécuriser le relogement. Pour cela, les acteurs de l'hébergement s'assurent d'abord que les personnes sachent gérer leur faible budget, qu'elles sachent occuper un logement et son environnement. Elles s'assurent ensuite qu'elles ont assimilé les devoirs des locataires. Et, enfin, qu'en cas de difficultés, à défaut d'être bien dotées en supports, qu'elles disposent de relais d'aide vers lesquels se tourner si elles ne parviennent pas à y faire face. Cette logique réparatrice nous apparaît comme étant en profond décalage avec les véritables enjeux qui se jouent dans le recours à l'hébergement et à la sortie de celui-ci.

Les trajectoires de relogement : vulnérabilités et choix sous contrainte

Les personnes rencontrées se sont trouvées dépourvues de logement pour divers motifs et à la suite de diverses ruptures. Ces événements fondateurs ont impliqué dans certains cas de nouvelles ruptures de liens sociaux, fragilisant d'autant plus les personnes rencontrées. Ils ne peuvent pour autant expliquer, à eux seuls, l'exclusion du logement et le recours à un hébergement. Les ruptures sont toujours survenues dans un contexte dans lequel les personnes se trouvaient particulièrement vulnérables et dans lequel les conditions d'accès à un logement de droit commun étaient très exigeantes. Le recours à l'hébergement doit, dès lors, s'entendre comme le fruit de l'impossibilité pour les personnes rencontrées à faire face aux difficultés rencontrées pour se maintenir ou accéder à un logement. Il ne doit pas pour autant s'y réduire. Les personnes que nous avons rencontrées ont en effet accompli de nombreuses démarches pour se mettre à l'abri et ont finalement choisi d'accepter une orientation dans l'ASH puis d'y être hébergées.

L'hébergement est la première aide – institutionnelle – satisfaisante qui leur soit proposée. L'acceptation d'une telle prise en charge est présentée par certaines personnes enquêtées comme un moyen de ne pas mobiliser, ou de ne plus abuser des solidarités primaires et secondaires et pour avoir une chance d'accéder à un logement autonome et stable.

Mises à l'abri, les personnes hébergées et accompagnées socialement se sont attachées à mener des démarches pour régulariser leur situation administrative, s'insérer professionnellement et pour accéder à un logement. Malgré l'évolution de leur position sociale durant la prise en charge et leurs fréquents changements de formes d'hébergement vers plus d'indépendance et d'autonomie, les personnes rencontrées ne parviennent toujours pas à revenir en position de force sur le marché du logement et dépendent largement d'une intervention publique pour accéder à une situation pérenne.

Certaines parviennent toutefois à sortir de l'hébergement et à accéder à un logement social. Au vu des éléments détenus, il s'avère malaisé de saisir les logiques sous-jacentes aux attributions de logements sociaux et ce qui explique que des personnes se soient vu proposer un logement par rapport à d'autres qui en attendent encore un. L'analyse des mobilités infra-résidentielles et des sorties vers le logement nous montre que, bien qu'elles soient soumises à de nombreuses conditions et démarches individuelles, elles demeurent largement empreintes de logiques gestionnaires et de pratiques sur lesquelles les acteurs de l'hébergement et du relogement n'ont pas la main.

Malgré les conditions et durées de prise en charge, ce passage par l'hébergement – parfois très long – semble intégré par les personnes rencontrées comme un moyen de se stabiliser, de se « remettre debout » et d'accéder à un logement de droit commun. Cette acceptation et assimilation sont symptomatiques du fait que les personnes ont intégré les contraintes de l'offre et du système, mais également le rôle de l'hébergement, et le leur, dans l'accès à un logement de droit commun. Les personnes rencontrées se sont attachées à franchir les différents filtres et à accepter les concessions et conditions que l'hébergement, l'insertion et le relogement impliquaient. Elles ne nous présentent d'ailleurs jamais l'accès au logement comme le bénéfice d'un droit lié à leur statut d'hébergés ou d'exclus du logement. Celui-ci est présenté comme le résultat de leurs efforts, de leur mérite et du fait qu'elles remplissent effectivement les termes du contrat d'insertion.

Les personnes, qui restent hébergées dans une structure d'insertion jusqu'à ce qu'elles accèdent à un logement de droit commun, aspirent à cette mobilité et à obtenir un logement pérenne, elles acceptent et adhèrent à l'injonction à l'autonomie et, en conséquence, aux conditions de prise en charge. Elles ont également conscience de la contrainte qui s'impose à elles pour accéder à un logement et elles attendent qu'une proposition leur soit faite. Pour autant, elles ne s'en remettent pas totalement au système. D'abord, les personnes rencontrées mobilisent souvent tous les recours qui sont en leur possession pour accéder à un logement de droit commun. Ensuite, il apparaît qu'elles n'acceptent pas de se plier à la contrainte à n'importe quelles conditions. Si les choix opérés (dans l'orientation professionnelle, dans les communes et types de logement demandés) sont souvent présentés comme devant optimiser leurs chances de se voir proposer un logement, dans le contexte et système donnés, les personnes rencontrées ne nient pas pour autant leurs aspirations individuelles. Enfin, les personnes rencontrées n'acceptent pas toujours les logements qu'on leur propose. Le choix est effectué en connaissance de cause des risques pris et quand les personnes maintiennent leur refus c'est que, pour elle, la proposition n'est vraiment pas satisfaisante.

En sommes, les personnes rencontrées mettent tout en œuvre pour accroître leurs chances de se voir proposer un logement qu'elles estiment satisfaisant. Malgré leur position spécifique dans l'espace résidentiel et leur rapport à l'assistance, les choix que les personnes enquêtées ont opérés s'inscrivent dans des logiques similaires à celles des ménages déjà logés confrontés à une mobilité résidentielle. Ils

prennent sens à la croisée de la contrainte de l'offre, du système et des aspirations individuelles c'est-à-dire dans la confrontation des opportunités et du souhaitable.

Ce caractère ordinaire ne doit pas masquer l'expérience de cette proposition de logement qui est vécue comme particulièrement contrainte et empreinte par l'urgence. Malgré cela, la sortie du dispositif par l'accès à un logement social est toujours présentée comme un soulagement, une grande joie et une satisfaction. L'accès à un logement consacre, selon les dires des personnes rencontrées, leur « retour à la normale », l'accès à un véritable « chez soi » et leur offre la possibilité de « passer à autre chose » et de reprendre le cours normal de leur existence. C'est effectivement ce qui se produit. Aussitôt qu'elles accèdent à un logement social, les personnes rencontrées se trouvent confrontées aux mêmes difficultés que tout autre locataire à revenus modestes au sein du parc social. Les conditions de vie et le logement sont dans certains cas rapidement sources d'insatisfactions ou l'évolution de la composition familiale requiert une mobilité résidentielle. Face aux diverses sources d'insatisfaction et aux difficultés à muter dans le parc social, les personnes sont appelées à s'ajuster au logement qui leur a été attribué et à son environnement. Elles mettent alors en œuvre les mêmes stratégies que tous les autres ménages (notamment autour des lieux de scolarité de leurs enfants) et projettent des mobilités résidentielles.

En conclusion, cette analyse des trajectoires nous montre que l'hébergement joue effectivement le rôle d'abri et de médiateur. Elle nous indique également que les personnes hébergées sont, autant en amont qu'en aval de l'hébergement et de la procédure de relogement, largement dépendantes de l'intervention publique pour accéder à un logement satisfaisant, qui correspond à leurs besoins et à leurs aspirations. Enfin, ces trajectoires nous indiquent que les choix et adaptations qu'elles opèrent, s'ils sont largement empreints par les conditions d'insertion et de relogement, doivent néanmoins toujours être resitués par rapport à leurs aspirations. Sur ce point, les personnes hébergées et relogées à l'issue d'un hébergement se distinguent peu des ménages ordinaires.

2. Pistes à développer

Il est toujours difficile de clore une thèse, d'autant plus lorsque l'on identifie et répertorie les diverses pistes qui mériteraient encore d'être explorées. Nous exposerons ici les principales, qui apparaissent dans la continuité de nos réflexions et dans un contexte de stabilisation des politiques et pratiques d'hébergement et de relogement.

Depuis la fin de notre terrain d'enquête, en 2012, les logiques qui président à l'assistance aux personnes dépourvues de logement et à la mise en œuvre du droit au logement ne semblent pas être remises en cause. Alors que notre recherche a été menée au cours d'une période de transformations

dans la prise en charge des personnes sans logement et hébergées et dans la mise en œuvre du droit au logement, il semblerait que nous soyons entrés dans une phase de stabilisation du système et des pratiques analysés dans le cadre de cette thèse. Le « Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale » adopté lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions au début de l'année 2013 et les circulaires d'application qui suivent, préconisent de « *créer les conditions d'une véritable politique d'accès au logement pour le plus grand nombre* » et de mettre fin à la « *gestion au thermomètre de l'hébergement d'urgence*⁶⁷⁰ et [de] *prioriser l'accès au logement* ». Les dispositions prises s'inscrivent dans la continuité de celles relevées depuis que le droit au logement est opposable. Dans ce contexte, il nous semble qu'un certain nombre de pistes pourraient être approfondies, afin de compléter ce travail de recherche. Celles-ci relèveraient des trajectoires de personnes sans logement, notamment celles ayant connu un parcours migratoire, des pratiques d'accompagnement social et enfin, celles de l'attribution des logements sociaux.

Notre approche des sorties de l'ASH a ciblé un public bien particulier de la population sans logement. Celles hébergées bien sûr, mais, parmi elles, celles qui étaient accueillies dans une structure d'insertion et qui, avec l'aide de l'équipe de la structure et de divers médiateurs, en sont sorties vers un logement social de droit commun. Cette approche nous a permis de mettre en exergue de nombreux points relatifs à la procédure et aux trajectoires de relogement, elle ne nous a pas pour autant permis de donner du relief à la population enquêtée. Il ne nous a pas été possible de saisir leur spécificité, ou non, au regard des autres personnes hébergées sorties par elles-mêmes de l'hébergement vers un logement (social ou autre) et au regard de celles qui ont eu accès à un logement social sans être passées par l'insertion. Il serait intéressant de compléter cette analyse en procédant à une enquête longitudinale auprès des personnes entrées dans l'ASH sur un territoire donné (si possible un francilien et un en région) un jour donné et de les suivre jusqu'à ce qu'elles en sortent et cela, quelle que soit la voie de sortie empruntée. Cela permettrait d'éclairer plus finement, et de façon moins restrictives, les conditions de ces parcours d'hébergement et de sortie de l'ASH.

Il serait également particulièrement intéressant d'interroger sur un temps encore plus long les trajectoires de personnes qui, à un moment donné de leur vie, se sont trouvées dépourvues de logement et ont eu recours à l'ASH pour y faire face. L'enquête nationale logement de l'INSEE permet déjà de les atteindre et de les caractériser. Pour autant, il nous semblerait heuristiquement très fécond de mener une enquête qualitative auprès de personnes qui ont connu un ou plusieurs épisodes sans logement dans leur vie. Cela nous permettrait d'interroger les vulnérabilités qui les y ont conduites, mais également leur caractère cyclique et enfin de pouvoir analyser la trajectoire résidentielle qui s'en est suivie. Cela nous permettrait d'abord de toucher des personnes occupant différentes positions dans l'espace résidentiel (rendant d'autant plus pertinent une approche croisant un terrain francilien et un

⁶⁷⁰ C'est uniquement sur ce volet que l'on peut noter une rupture. Des nouvelles places d'hébergement sont effectivement créées mais strictement là où les besoins se font le plus sentir.

terrain en région), d'interroger la succession des positions résidentielles occupées à la suite de la période d'absence de logement et d'hébergement ainsi que leurs liens, sur la durée, avec l'assistance⁶⁷¹.

Par ailleurs, il nous semblerait particulièrement important d'affiner notre analyse de ces trajectoires de relogement en interrogeant la façon dont se réorganisent les sociabilités, les pratiques de l'espace et les mobilités quotidiennes, à l'issue de chacune des mobilités résidentielles ou infra-résidentielles qui jalonnent ces trajectoires. Nombreux sont les auteurs à mettre en avant l'importance des liens sociaux de proximité pour les ménages les plus modestes, il serait donc intéressant d'examiner comment les personnes s'adaptent à ces nombreuses mobilités et ce qu'elles impliquent en termes de reconfigurations, recompositions ou ruptures des sociabilités et leurs effets en termes d'émancipation ou de déstabilisation. La littérature relative aux opérations de rénovation urbaine est particulièrement éclairante sur ce point et mériterait d'être mobilisée en prolongement de cette recherche.

En outre, il nous paraît opportun, afin de mieux comprendre ces trajectoires, de changer notre angle d'approche et d'analyser plus finement les conditions d'accès au logement social des personnes les plus modestes qui sont dépourvues ou non d'un logement et qu'elles soient ou non accompagnées socialement à cette fin. Notre approche nous a permis de saisir les contingences qui rendent possible le relogement, mais elle ne nous a pas permis de déterminer ce qui joue ou non en faveur d'une proposition de logement. Afin d'éclairer les conditions d'accès au parc social, il conviendrait de situer notre regard et nos analyses du côté des pratiques de sélection et d'attribution des logements sociaux. Cela supposerait, d'abord, que nous nous penchions sur l'ensemble de la chaîne d'attribution du logement social et sur les processus de sélection à l'œuvre tout au long du traitement des demandes (depuis la réception jusqu'au passage en commission d'attribution). Cela impliquerait, également, une approche plus territorialisée. Cet angle d'approche nous amènerait, ensuite, à interroger la façon dont les divers acteurs engagés dans la procédure d'attribution assimilent à leur tour la contrainte de l'offre, des politiques de mixité sociale, de mise en œuvre du droit au logement, les logiques relatives à chaque réservataire ainsi que les politiques d'attributions internes aux bailleurs sociaux⁶⁷².

Dans ce sens et pour approfondir notre compréhension des pratiques et stratégies à l'œuvre pour favoriser l'accès au logement des personnes hébergées, il conviendrait d'adopter des focales plus fines localement (afin notamment de saisir plus en détails les configurations d'acteurs impliqués et leurs modalités d'interactions) et d'effectuer une micro-sociologie des pratiques d'accompagnement social. Cela nous permettrait d'abord de saisir le poids du parcours professionnel, du sexe, de l'âge des

⁶⁷¹ Nous avons d'ailleurs fait une proposition dans ce sens à l'appel à post-enquête de l'ENL que l'INSEE a lancé en 2013. Chaque enquête nationale logement se voit en effet associer à des post-enquêtes qualitatives. Celles-ci ont notamment pour visée d'approfondir un thème abordé dans le questionnaire quantitatif. Une attention particulière était portée en 2013, aux personnes ayant connu des épisodes sans domicile dans le passé.

⁶⁷² Nous sommes d'ores et déjà engagée dans une recherche commandée par le Défenseur des droits, l'Acse et le PUCA qui porte sur l'accès au logement social, les délais d'attente et les profils des candidats. Celle-ci est intitulée « Analyse des facteurs et des pratiques de discriminations dans le traitement des demandes de logements sociaux à La Camy, Nevers, Paris, Plaine Commune et Rennes Métropole » et est menée avec M. Cordier, J.-C. Driant, P. Gaullier, C. Lelévrier et F. Navarre.

intervenants sociaux et de leur diplôme, dans les manières d'accompagner les personnes hébergées⁶⁷³ et de s'ajuster aux contraintes de l'offre et du système. Dans la même logique, il serait intéressant de questionner le poids des caractéristiques de l'association (projet d'établissement, échelle d'intervention, liens tissés entre l'association et les acteurs du logement etc.) dans les pratiques observées et dans l'adhésion ou la négociation, voire la résistance vis-à-vis des exigences et attentes des bailleurs sociaux et des réservataires. L'intérêt serait alors de comparer les pratiques qui se déroulent dans des territoires où la tension des marchés du logement et la pression à l'entrée du parc social sont plus ou moins importantes. Si on peut aisément supposer que les pratiques à l'œuvre seront différentes, il est probable que les profils des personnes qui bénéficient de l'ASH le seront également.

Pour terminer, il nous semblerait particulièrement intéressant de focaliser notre analyse sur les trajectoires de migration qui aboutissent au terme d'une période sans logement à l'accès au parc social. La part des personnes ayant connu une migration tend à s'accroître parmi la population sans-domicile. Il nous semblerait intéressant de les cibler particulièrement et d'analyser le rôle spécifique, ou non, que joue l'hébergement dans leur trajectoire. L'enjeu serait alors de comparer des parcours administrés et encadrés par un dispositif d'assistance et d'autres qui ne le sont pas. Cette focale serait également intéressante à effectuer dans le cadre de l'analyse des pratiques d'attribution des logements sociaux. Et de manière générale, elle nous permettrait de toucher la population qui apparaît comme étant la plus vulnérable vis-à-vis des divers processus d'exclusion.

⁶⁷³ Ce que Thierry Michalot (2010) a notamment étudié.

BIBLIOGRAPHIE

- ADIL de l'Hérault, *Droit au logement opposable : le contentieux du relogement, analyse de la jurisprudence des tribunaux administratifs (2009-2010)*, 2011.
- ALFANDARI E., *Action et aide sociales*, Paris, Dalloz, 4^{ème} édition, 1989.
- ALFANDARI E., *L'insertion*, Paris, Sirey, 1990.
- ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale*, Paris, Sirey, 1996.
- ALFANDARI E., « L'avenir de l'aide à l'hébergement et à la réadaptation sociale » in ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale, droit sanitaire et social*, Paris, Sirey, 1996, pp. 139-150.
- ANDERSON N., *Le Hobo sociologie du sans abri*, Paris, Nathan, 1993.
- ANSART P., AKOUN A. (dir.), *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Larousse, 1999.
- ANSELME M., « Les réseaux familiaux dans le parc HLM » in BONVALET C., MERLIN P.(dir.), *Transformation de la famille et habitat*, Paris, INED/DREIF/IDEF, Travaux et documents, Cahier n° 120, 1988, pp. 181-186.
- ARBONVILLE D., « Normalisation de l'habitat et accès au logement entre 1984 et 1992. Une étude du « parc social de fait » » in MARPSAT, M., FIRDION J.-M., *La rue et le foyer*, Paris, INED, 2000, pp. 31-62.
- ARGYRIS C., SCHON D., *Apprentissage organisationnel Théorie, méthode, pratique*, Paris, De Boeck Université, 2002.
- ARDUIN P., FRECHON I., MARPSAT M., « Aspects dynamiques de la situation des personnes sans domicile : une analyse des méthodes mises en œuvre dans plusieurs pays occidentaux », in PUCA (dir.), *Les SDF. Représentations, trajectoires, politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 13-34.
- ARENES J.-F., *Les structures d'hébergement et de logement temporaire à Paris en décembre 2009*, APUR, 2010.
- ARENES J.-F., *Les chiffres du logement social à Paris début 2011*, APUR, 2011.
- ARENES J.-F., *Les chiffres du logement social à Paris début 2012*, APUR, 2012.
- ARENES J.-F., PIERRE-MARIE E., « Paris et le centre de l'agglomération Parisienne au cœur de l'hébergement et du logement temporaire, Note n°59, 2013.
- ASTIER I., « L'épreuve et la preuve de l'insertion » in CASTEL R., LAE J-F, (dir.), *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'Insertion*, Paris, L'Harmattan, 1992, pp.165-188.
- ASTIER I., « Du récit privé au récit civil : la construction d'une nouvelle dignité ? », *Lien social et Politiques* n° 34, 1995, pp. 121-130.
- ASTIER I., *Revenu minimum et souci d'insertion, Sociologie économique*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997.
- ASTIER I., « RMI du travail social à une politique des individus » in *Esprit* n°241, 1998, pp. 142-157.
- ASTIER I., « L'individu réévalué par les magistratures sociales », in LORIOL M., *Qu'est-ce que l'insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, Paris, L'harmattan, 1999, pp. 137-147.

ASTIER I., DUVOUX N. (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'harmattan, 2006.

ASTIER I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF Lien social, 2007.

ASTIER I., *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris, Armand Colin, 2010.

AUBERT N., *Le culte de l'urgence. La société malade du temps*, Paris, Flammarion, 2009.

AUBREE L., WALLEZ P., « Les jeunes en situation d'errance, trajectoires et stratégies de survie » in BALLEST D., *Les SDF visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005, pp. 51-64.

AUBRY C., *L'accès au logement des ménages à bas revenus en Île-de-France*, CESER, Région Île-de-France, 2013.

AUDRY J.-M., *Sans Abri à Paris : La présence des sans abri sur le territoire parisien et l'action de la collectivité pour aider à leur réinsertion*, APUR Observatoire de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion, 2011.

AURIAT N., *Les défaillances de la mémoire humaine : aspects cognitifs des enquêtes rétrospectives*, Paris, PUF INED, 1996.

AUTES M., « Les paradoxes de l'insertion » in CASTEL R., LAE J-F, (dir.), *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'Insertion*, Paris, L'Harmattan, 1992, pp.93-120.

AUTES M., « L'insertion une bifurcation du travail social » in *Esprit* n°241, 1998, pp. 60-77.

AUTES M., « Trois figures de la déliaison », in KARSZ S. (dir.), *L'exclusion définir pour en finir*, Paris, Dunod, 2004, pp. 1-34.

AUTES M., *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 2^{ème} édition, 2004.

AUTHIER J.-Y., GRAFMEYER Y., *Les relations sociales autour du logement, État des savoirs et perspectives de recherche, Plan construction et architecture*, Paris, Plan Construction et architecture, 1997.

AUTHIER J.-Y., BACQUE M.-H., GUERIN-PACE F. (dir.), *Le quartier : enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, 2006.

AUTHIER J.-Y., « La question des « effets de quartier » en France. Variations contextuelles et processus de socialisation », in AUTHIER J.-Y, BACQUE M.-H., GUERIN-PACE F., *Le quartier Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, 2006, pp.206-216.

AUTHIER J.-Y (dir.), *État des lieux sur les trajectoires résidentielles*, Paris, Plan Urbanisme Construction Architecture, 2010.

AUTHIER J.-Y., BONVALET C., LEVY J.-P., *Élire domicile. La construction sociale des choix résidentiels*, Lyon, PUL, 2010.

BACHMANN C., LE GUENNEC N., *Violences urbaines, Ascension et chute des classes moyennes à travers cinquante ans de politique de la ville*, Paris, A.Michel, 1995.

BACQUE M.-H., FOL S., « L'inégalité face à la mobilité : du constat à l'injonction », HAL, 2008.

BALLAIN R., JACQUIER C., *Politique française en faveur des mal-logés (1945-1985), Ministère de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports*, Paris, 1989.

BALLAIN R., BENGUIGUI F. (dir.), *Loger les personnes défavorisées : une politique publique sous le regard des chercheurs*, Paris, La documentation française, PUCA, 1995.

- BALLAIN R. (coord.), *Promouvoir le droit au logement, contribution à l'évaluation de la loi du 31 mai 1990*, Paris, La documentation Française, 1998.
- BALLAIN R., JAILLET M.-C., « La mise en œuvre des politiques locales de l'habitat, entre régulation du marché et action sociale », in SEGAUD M., BONVALET C., BRUN J., *Logement et habitat, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 1998, p. 256-263.
- BALLAIN R., JAILLET M.-C., « Le logement des démunis : quel accompagnement social ? », in *Esprit* n°241, 1998, pp. 128-141.
- BALLAIN R., « Les nouvelles figures associatives de l'insertion par le logement », in *Annales de la recherche urbaine* n°89 *Le foisonnement associatif*, 2001, pp.121-128.
- BALLAIN R., MAUREL E., *Le logement très social*, Paris, Éditions de l'Aube, 2002.
- BALLAIN R., BENGUIGUI F., *Mettre en œuvre le droit au logement*, Paris, PUCA, La documentation Française, 2004.
- BALLAIN R., GLASMAN D., RAYMOND R., *Entre protection et compassion : des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, 2005.
- BALLAIN R., « Des interventions publiques de plus en plus sociales » in BALLAIN R. GLASMAN D., RAYMOND R., *Entre protection et compassion : des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, 2005, pp. 33-66.
- BALLET D., « Les centres d'hébergement et de réadaptation sociale », in ALFANDARI E. (sous la dir.), *L'insertion*, Paris, Sirey, 1989.
- BALLET D. (dir.), *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005.
- BARBIER J.-C., THERET B., *Le système de protection sociale*, Paris, La découverte, 2009.
- BAROU J., « Entre spécificité et droit commun la prise en compte des besoins des immigrés dans les politiques de l'habitat », in *Ecarts d'identités* n°80, 1996, pp. 2-4.
- BAROU J., « De la difficulté d'élever ses enfants dans un quartier sensible. Lutter contre l'impuissance », *Informations sociales* n°141, 2007, pp. 52-64.
- BARREYRE J.-Y., BOUQUET B., *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Bayard, Paris, 1995.
- BARREYRE J.-Y., FIACRE P., « Parcours et situations des jeunes dits « incasables ». Une dimension nécessaire à la cohérence des interventions », in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 80-90.
- BATTAGLIOLA F., BERTAUX-WIAME I., FERRAND M., IMBERT F., *Dire sa vie entre travail et famille. La construction sociale des trajectoires*, Paris, CSU Mire, 1991.
- BATTAGLIOLA F., BERTAUX-VIAME I., FERRAND M., IMBERT F., « A propos des biographies : regards croisés sur questionnaires et entretiens », in *Population* n°2, Mars-Avril 1993.
- BEAUD S., « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'entretien ethnographique », in *Politix* n°35, Année 1996, pp. 226-257.
- BEAUD S., WEBER F., *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La découverte, 1998.
- BECK F., LEGLEYE S., SPILKA S., « L'alcoolisation des personnes sans-domicile : remise en cause d'un stéréotype », in *Économie et statistique*, n° 391-392, 2006.
- BECKER H., *Outsiders*, Paris, A-M. Métaillé, 1985.

BEER, S., PERARNAURD V., RABAL, Y., *Les attributions dans le parc social francilien en 2009*, OLS- IAU IdF, 2009.

BEGUIN H., « La transformation des foyers de travailleurs migrants : des « accommodements raisonnables » ? », *Métropolitiques*, 23 mai 2011.

BENGUIGUI F., *La politique du logement à l'épreuve de la précarité. Regards croisés, chercheurs-acteurs*, Paris, Plan construction et Architecture, 1997.

BENJAMIN I., SAUVAYRE A., « L'hébergement en structures ou chez des proches : des palliatifs à la crise du logement », *Recherches sociales*, n° 173, 2005.

BENSA A., FASSIN E., « Les sciences sociales face à l'événement », in *Terrain*, n°38, mars 2002, p. 5-20.

BERGIER B., *Les affranchis, Étiquetés « SDF, drogués, marginaux, inemployables » Ils s'en sont sortis !*, Paris, L'Harmattan, 2000.

BERNARD Y., « Du logement au chez-soi », in SEGAUD M., BONVALET C., BRUN J., (dir.), *Logement et habitat, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 1998, pp. 374-381.

BERNARDOT M., « Déplacer et loger les indésirables, sociologie du logement contraint », *Recueil Alexandries, Collections Esquisses*, 2005.

BERNARDOT M., « Déplacer et loger les indésirables, sociologie du logement contraint », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 285-306.

BERNARDOT M., « Les camps d'étrangers, dispositif colonial au service des sociétés de contrôle », *Projet*, n° 308, 2009, p. 41-50.

BERNARDOT M., « Trois jours dans la vie d'un foyer », *Multitudes*, n° 37-38, 2009, pp. 253-256.

BERTAUX D., *Le récit de vie*, Paris, Armand Colin, 3^{ème} édition, 2010.

BERTHET J.-M., GLASMAN D., « Contrats et traitement de la question sociale » in BALLAIN R. GLASMAN D., RAYMOND R., *Entre protection et compassion : des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, 2005, pp. 133-158.

BERTRAND D., MONTEIL C., « Les établissements d'hébergement pour adultes et familles en difficulté sociale, document de travail », *Série Statistique*, n°49, Février 2003.

BERTRAND L., *Norme, règle et individu dans les politiques locales du logement des personnes défavorisées*, Thèse soutenue le 5 décembre 2008 sous la direction de J.-C. Driant.

BESSIN M., ROULLEAU BERGER L., « Les armes du faible sont-elles de faibles armes ? », *L'Homme et la société*, 2002, n°143-144, pp. 3-11.

BESSIN M., « Parcours de vie et temporalités biographiques : quelques éléments de problématiques », in *Informations sociales* n°156, 2009, pp. 12-21.

BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'événement*, Paris, La découverte, 2010.

BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M., « Les bifurcations, un état de la question en sociologie » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La Découverte, Paris 2010, pp.23-35.

- BIDART C., « Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques », *Cahiers internationaux de sociologie* n° 120, 2006, pp. 29-57.
- BIDART C. « Bifurcations biographiques et ingrédients de l'action » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La Découverte, Paris 2010, pp.224-235
- BILLIARD I., DEBORDEAUX D., LUROL M., *Vivre la précarité : trajectoires et projets de vie*, Paris, L'aube essai, 2000.
- BLANCHET A., GOTMAN A., *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan Université, 2001.
- BLOSS T., FRICKEY A., GODARD F., « Cohabiter, décohabiter, recohabiter. Itinéraires de deux générations de femmes. », In *Revue française de sociologie*, 1990, 31-4, pp. 553-572.
- BONNET F., LALE E. , SAFI M. , WASMER E., « À la recherche du locataire "idéal" : du droit aux pratiques en région parisienne », *Regards croisés sur l'économie* n°9, 2011.
- BONNET L., « L'habitat temporaire comme dispositif d'action publique : critique et justifications des attendus d'un passage », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp.119-132.
- BONVALET C., MERLIN P., *Les Transformations de la famille et l'habitat Bibliographie commentée*, INED, Institut de l'enfance et de la famille, Direction régionale de l'équipement d'Ile-de-France, Ministère des affaires sociales et de l'emploi, 1988.
- BONVALET C., FRIBOURG A.-M., *Stratégies résidentielles*, Séminaire organisé Paris Congrès et colloques INED, 1990.
- BONVALET C., « Proches et parents », in *Population*, n°1, 1993, pp. 83-110.
- BONVALET C., GOTMAN A.(dir.), *Le logement, une affaire de famille*, Paris, L'Harmattan, 1993.
- BONVALET C., MAISON D., ORTALDA L., « Les moments difficiles. L'entraide au sein de la parenté selon l'enquête « Proches et parents » », in Association Française des démographes de langue française, *Ménages, familles, parentèles et solidarités dans les populations méditerranéennes*, Paris, PUF, 1995.
- BONVALET C., BRUN J., SEGAUD M., *Logement et habitat l'état des savoirs*, Paris, La découverte, 1998.
- BONVALET C., GOTMAN A., GRAFMEYER Y., BERTAUX WIAME I., MAISON D., ORTALDA L., *La famille et ses proches. L'aménagement des territoires*, Paris, INED PUF, 1999.
- BONVALET C., MAISON D., « Famille et entourage : le jeu de proximités », in BONVALET C., GOTMAN A., GRAFMEYER Y., BERTAUX WIAME I., MAISON D., ORTALDA L., *La famille et ses proches. L'aménagement des territoires*, Paris, INED PUF, 1999.
- BONVALET C., LELIEVRE E., « La mesure de l'hébergement », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp 19-34.
- BONVALET C., BRUN J., « État des lieux des recherches sur la mobilité résidentielle en France », in LEVY J.-P. et DUREAU F., *L'accès à la ville. Les mobilités spatiales en question*, L'Harmattan, Paris, 2002.
- BORGETTO M., LAFORE R., *Droit de l'aide et de l'action sociale*, Paris, Montchrestien, 1998.

- BORLANDI M., BOUDON R., CHERKAOUI M., VALADE B. (sous la dir.), *Dictionnaire de la pensée sociologique*, PUF, Paris, 2005.
- BOSVIEUX J., « Besoins et demande de logement », in BONVALET C., BRUN J., SEGAUD M., *Logement et habitat l'état des savoirs*, Paris, La découverte, 1998, pp 86-93.
- BOUDON R., *La rationalité*, Paris, PUF, 2009.
- BOUILLON F., « A quoi servent les squats ? Compétences des acteurs et ressources des lieux », in *Revue Française des Affaires Sociales*, vol. 2, 2002, pp. 45-63.
- BOUILLON F., « Squats et errance : quels enseignements ? » in PUCA, *Les SDF. Représentations, trajectoires, politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 179-190.
- BOUILLON F., « Une question sociologique, un enjeu social : le « choix » de la pauvreté », in BALLEST D., *Les SDF visibles proches citoyens*, Paris, PUF, 2005.
- BOUILLON F., FRESIA M., TALLIO V., *Terrains sensibles : expériences actuelles de l'anthropologie*, Paris, Centre d'études africaines, EHESS, 2005.
- BOURDIEU P., « L'illusion biographique », in *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. n°62-63, juin 1986.
- BOURDIEU P., *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993.
- BOURDIEU P., *Les structures sociales de l'économie*, Paris, Seuil, 2000.
- BOURGEOIS C., *L'attribution des logements sociaux : politique publique et jeux des acteurs locaux*, Paris, L'Harmattan, 1996.
- BOURGEOIS C., « De l'hébergement au relogement : le rôle des associations dans l'accès au parc social », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp. 283-297.
- BOURGEOIS C., « Les associations face aux nouvelles politiques du logement entre « instrumentalisation » et innovation sociale », in *Annales de la recherche urbaine n°89*, 2001, pp. 133-139.
- BOURGEOIS C. « Propos de chercheurs : la médiation acteurs et pratiques » in BALLAIN R., BENGUIGUI F. (dir.), *Mettre en œuvre le droit au logement L'accès au logement : des évolutions en débat 1*, PUCA, La documentation Française, 2004, pp.145-152.
- BREMOND P., et al. « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? », *Empan n°46*, 2002, pp. 129-135.
- BRESSON M., *Les SDF et le nouveau contrat social : l'importance du logement pour combattre l'exclusion*, Paris, L'Harmattan, 1997.
- BRESSON M., *Sociologie de la précarité*, Paris, Armand Colin, 2007.
- BREVIGLIERI M., « L'épuisement capacitaire du sans-abri comme urgence ? Approche phénoménologique du soin engagé dans l'aide sociale (gestes, rythmes et tonalités d'humeur) », actes du colloque *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, sous la direction de Felix C., Tardif J., 2009.
- BRIANT P., DONZEAU N., « Être sans domicile, avoir des conditions de logement difficiles. La situation dans les années 2000 », *INSEE première n°1330*, 2011.

- BROUSSE C., MASSE E., DE LA ROCHERE B., « L'enquête de l'INSEE auprès des usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds. Une méthodologie inédite pour étudier la population des sans-domicile », *Courrier des statistiques n°104*, 2002, pp. 33-40.
- BROUSSE C., MASSE E., DE LA ROCHERE B., « Hébergement et distribution des repas chauds, Le cas des sans-domicile », *INSEE Première n°823*, 2002.
- BROUSSE C., MASSE E., DE LA ROCHERE B., « Hébergement et distribution de repas chauds. Qui sont les sans-domicile usagers de ces services ? », *INSEE Première n°824*, 2002.
- BROUSSE C., « Devenir sans domicile, le rester : rupture des liens sociaux ou difficultés d'accès au logement ? », in *Économie et statistique n° 391-392*, 2006.
- BROUSSE C., « Le réseau d'aide au sans-domicile : un univers segmenté », in *Economie et statistique n° 391-392*, 2006.
- BROUSSE C., « Définition de la population sans-domicile et choix de la méthode d'enquête », *INSEE-Méthodes n°116*, 2006.
- BROUSSE C., FIRDION J.-M., MARPSAT M., *Les sans -domicile*, Paris, Repères, 2008.
- BRUN J., ARBONVILLE D., « Choix résidentiel », in BRUN J., DRIANT J.-C., SEGAUD M., *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Paris, A. Colin, 2003.
- BRUN J., DRIANT J.-C., SEGAUD M. (dir.), *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, 2002.
- BRUNET F., FAURE J., « Les conséquences psychologiques et sociales d'une procédure d'expulsion » in *Recherche sociale n°173*, 2005.
- BRUNETEAUX P., LANZARINI C., « Les entretiens informels » in *Sociétés contemporaines n°30*, 1998, pp.157-180.
- BRUNETEAUX P., TERROLLE D. (dir.), *L'arrière-cour de la mondialisation: ethnographie des paupérisés*, Bellecombe-en-Bauges, Du Croquant, 2010.
- CARATINI S., *Les non dits de l'anthropologie*, Paris, PUF, 2004
- CASTEL R., LAE J.-F. (dir.), *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'Insertion*, L'Harmattan, Paris, 1992.
- CASTEL R., « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », in *Cahiers de recherche sociologique, n° 22*, 1994, pp. 11-27.
- CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995.
- CASTEL R., « Du travail social à la gestion sociale du non travail », in *Esprit n°241*, 1998, pp. 28-48.
- CASTEL R., HAROCHE C., *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*, Paris, Fayard, 2001.
- CASTEL R., *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, 2003.
- CASTEL R., « Cadrer l'exclusion », in *L'exclusion définir pour en finir*, 2004.
- CASTEL R., *La montée des incertitudes ? Travail Protections Statut de l'individu*, Paris, Seuil, 2009.
- CASTEL R., MARTIN C. (dir.), *Changements et pensées du changement. Échanges avec Robert Castel*, Paris, La découverte, 2012.

CASTELAN M., PELTIER M., PLIEZ E., « Les personnes hébergées en CHRS d'Ile-de-France. Profils et trajectoires. Synthèse de l'enquête FNARS IDF/DRASSIF/MIPES », Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la solidarité, Ministère de la santé, de la Famille et des personnes handicapées, MIPES, FNARS, 2004.

CATAHIER S., LALLEMAND D., *Guide des CHRS*, 3^{ème} édition Références et évolutions FNARS, 2004.

CEFAI D. (dir.), *L'enquête de terrain*, Paris, La découverte, 2003.

CHAMBAUD L., *La coordination de l'observation statistique des personnes sans abri*, rapport définitif, IGAS, Octobre 1997.

CHAMBAUD L., DE FLEURIEU A., «*Rapport sur l'hébergement des personnes sans-abri à Paris et en Ile-de-France*, Ministre déléguée à la Cohésion Sociale et à la parité, 9 août 2006.

CHAMBOREDON J.-C., LEMAIRE M., « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, 11, 1970, pp. 3-33.

CHAMBOREDON H., PAVIS F., SURDEZ M., WILLEMEZ L., « S'imposer aux imposants. A propos de quelques obstacles rencontrés par des sociologues débutants dans la pratique et l'usage de l'entretien », in *Genèses* n°16, 1994, pp. 114-132.

CHARBONNEAU J., « Trajectoires sociales et stratégies individuelles en contexte d'incertitude », in DANSEREAU F. et GRAFMEYER Y. (dir.), *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, PUL, 1998, pp.395-413.

CHARBONNEAU J., « La comparaison internationale : un outil de repérage des réversibilités et irréversibilités institutionnelles », in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M.(dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La découverte, 2010, pp.360-372.

CHARBONNEL J.-M., PAUGAM S., ZOYEM J.-P., « Précarité et risque d'exclusion en France », CERC n° 109, Paris, La documentation Française, 1993.

CHAUVIÈRE M., MESSU M., « Les apories de la solidarité familiale. Contribution à la sociologie des configurations de justice entre les familles et l'État dans le cas Français », in *Sociologie du travail*, n°3, 2003, pp. 327-342.

CHEBBAH-MALICET L., GUILLALOT E., ROBERT C., ZITTOUN P., *Vers une politique de l'urgence sociale ? Les SDF*, Lyon, PUCA recherche, 2005.

CHEVALIER Y., « La biographie et son usage en sociologie. », in *Revue française de science politique* n°1, 1979, pp. 83-101.

CINGOLANI P., *La précarité*, Paris, PUF, 2005.

CLANCHE F. « Le classement des situations de logement, Les sans domicile dans les nomenclatures générale » in MARPSAT M., FIRDION J.-M., *La rue et le foyer*, Paris, INED, 2000, pp.193-207.

COHEN M., DAVID C., « Les cités de transit : le traitement urbain de la pauvreté à l'heure de la décolonisation », *Métropolitiques*, 2012.

COING H., *La rénovation urbaine*, Paris, Éditions Ouvrières, 1966.

Comité de suivi DALO, *Franchir les étapes pour rendre effectif le droit au logement opposable*, 1^{er} rapport, 2007

- Comité de suivi DALO, *Assumer l'obligation de résultat du droit au logement sur l'ensemble du territoire*, 2^{ème} rapport, 2008.
- Comité de suivi DALO, *L'an II du DALO : Priorité à la bataille de l'offre*, 3^e rapport, 2009
- Comité de suivi DALO, *L'Etat ne peut pas rester hors la loi*, 4^{ème} rapport 2010.
- Comité de suivi DALO, *Monsieur le Président de la République, faisons enfin appliquer la loi DALO*, 5^{ème} rapport 2011.
- Comité de suivi DALO, *Droit au logement : rappel à la loi*, 6^e rapport, 2012.
- COSTE P., LAROQUE M., THOUROUDE H., SUN A., *Mission d'appui sur les coûts des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)*, IGAS CGEF, Novembre 2010.
- COULON C., CAPODANO X., « L'évolution de l'hébergement institutionnel : l'exemple des centres d'hébergement et de réinsertion sociale », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, Paris, L'Harmattan, 2000, pp. 241-264.
- Cour des comptes, *Les personnes sans domicile*, rapport de La Cour des Comptes, Paris, mars 2007.
- Cour des comptes, *Politique publique d'hébergement des personnes sans domicile*, rapport de La Cour des Comptes, Paris, décembre 2011.
- CROZIER M., FRIEDBERG E., *L'acteur et le système*, Paris, Seuil, 1992.
- D'HALLUIN E., « Vaincre la suspicion, entrer dans une intimité douloureuse : une intenable extériorité », in BOUILLON F., FRESIA M., TALLIO V., *Terrains sensibles : expériences actuelles de l'anthropologie*, Paris, Centre d'études africaines, EHESS, 2005.
- DAMBUYANT-WARGNY G., BALLOUARD C., « Étiologie de la rupture : étude des facteurs qui provoquent ou évitent la grande marginalisation de deux populations au mode de précarisation distinct », Observatoire du Samu Social de Paris, 1998.
- DAMBUYANT-WARGNY G., « « Sans toit ni loi » : les exclus », *Ethnologie française*, vol.34, 2004, pp. 499-508.
- DAMON J., « Les SDF », *Problèmes politiques et sociaux* n°770, Paris, La documentation française, 1996.
- DAMON J., *La question SDF*, Paris, PUF, 2002.
- DAMON J., « La question SDF. Ciblage et bricolage » in PUCA, *Les SDF. Représentations, trajectoires, politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 223-236.
- DAMON J., « Le système de protection sociale face à l'exclusion », in *Le modèle social français, cahiers français*, n°330, La documentation française, 2006.
- DAMON J., *L'exclusion*, Paris, PUF, 2008.
- DAMON J., « Lutter contre la pauvreté », *Problèmes politiques et sociaux* n°957, Paris, La documentation française, 2009.
- DAMON J., « Pourquoi les sans domicile fixe refusent-ils d'être pris en charge ? », Observatoires des inégalités sociales, 2009.
- DAMON J., *Les politiques de prise en charge des sans-abri dans l'union Européenne*, Rapport au Ministre du logement, 2009

DANSEREAU F., NAVEZ BOUCHANINE F., *Gestion du développement urbain et stratégies résidentielles des habitants*, Paris, L'Harmattan, 2002.

DARMON M., *La socialisation*, Paris, A. Colin, 2006.

DAUPHIN S., « Trajectoires de vie et dynamiques institutionnelles », in *Informations sociales* n°156, 2009, pp. 4-5.

DE CERTEAU M., *Arts de Faire L'invention du quotidien t.1*, Paris, Union Générale d'éditions, 1980.

DE GAULEJAC V., TABOADA LENOETTI I., *La lutte des places. Insertion et désinsertion, Sociologie clinique*, Paris, Desclée de Brouwer, 1994.

DE LA ROCHERE B., « Les sans-domicile ne sont pas coupés de l'emploi », *INSEE Première*, n° 925, 2003.

DE PERETTI G., « Précaire : une catégorie instable et fragile », *Empan*, n°60, 2005, pp. 14-23.

DE PERETTI G., « Les usagers ont-ils quelque chose à ajouter? », in *Économie et statistiques* N° 391-392, 2006, pp. 151-177.

DEBRAND T., TAFFIN C., « Les facteurs structurels et conjoncturels de la mobilité », *Économie et Statistique*, n°381, 2005, pp. 125-146.

DECLERCK P., *Les naufragés*, Paris, Plon, 2001.

DECONNINCK F., GODART F., « L'approche biographique à l'épreuve de l'interprétation. Les formes temporelles de la causalité », in *Revue française de sociologie* 31-1, 1990, pp. 23-53.

DEGENNE A., LEBEAUX M.-O., « L'entraide entre les ménages: un facteur d'inégalité sociale ? », in *Sociétés contemporaines* N°8, Décembre 1991, pp. 21-42.

DEMAZIERE D., SAMUEL O., « Inscrire les parcours individuels dans leurs contextes » in *Temporalités* n°11, 2010.

DENAVE S., « Les ruptures professionnelles : analyser les événements au croisement des dispositions individuelles et des contextes » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, La Découverte, Paris, 2010, pp. 168-175.

DGAS-DGALN, Guide des dispositifs d'hébergement et de logement adapté, Septembre 2008.

DIETRICH P., « Tensions autour des procédures liées à l'insalubrité. L'exemple du saturnisme infantile », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 347-360.

DIETRICH P., LOISON M., ROUPNEL M., « Articuler les approches quantitative et qualitative », in Paugam Serge, 2010, *L'enquête sociologique*, Paris, PUF, « Quadrige », 2010, pp. 215-230.

DIETRIC-RAGON P., *Le logement intolérable : habitants et pouvoirs publics face à l'insalubrité*, Paris, PUF, 2011.

DIETRIC-RAGON P., « Qui rêve du logement social ? », *Sociologie*, n° 1, vol. 4, 2013.

DILAIN C., ROCHE G., *Le droit au logement opposable*, Rapport au Sénat, Commission pour le contrôle de l'application des lois, 2012.

DION-LOYE S., GROS D., *La pauvreté saisie par le droit*, Paris, Seuil, 2002.

- DJIRIKIAN A., LAFLAMME V., sous la direction de MARPSAT M., *Les formes marginales du logement, étude bibliographique et méthodologique de la prise en compte du logement non ordinaire*, INED, Document de travail n°135, 2006.
- DONZELOT J., *Face à l'exclusion, Le modèle Français*, Paris, Esprit, 1991.
- DONZELOT J., ROMAN J., « 1972-1998 : Les nouvelles données du social », in *Esprit* n°241, 1998, pp. 7-28.
- DRASS, DDASS d'Île-de-France, *Diagnostics locaux en Île-de-France Mise en perspective régionale des diagnostics locaux relatifs aux dispositifs franciliens d'hébergement et d'accès au logement*, 2008.
- DRIANT J.-C., RIEG C., « Les conditions de logement des ménages à bas revenus », in *INSEE Première* n°950, 2004, 4 p.
- DRIANT J.-C., RIEG C., « Les ménages à bas revenus et le logement social », in *INSEE Première* n°962, 2004, 4 p.
- DRIANT J.-C., « Le droit au logement opposable. Un révélateur des contradictions du logement social », in *Études Foncières* n°134, 2008, pp. 5-7.
- DRIANT J.-C., « Politiques de l'habitat et crise du logement », in *Problèmes politiques et sociaux*, n°944, Paris, La documentation française, 2008.
- DRIANT J.-C., LELEVRIER C., « Le logement social, mixité et solidarité territoriale », in LAGRANDE H., OBERTI M. (dir.), *Émeutes urbaines et protestations*, Les presses de Sciences po, 2006, pp. 177-193.
- DRIANT J.-C., *Les politiques du logement en France*, Paris, La Documentation française, 2009.
- DRIHL, *Plan territorial de sortie de l'hiver Île-de-France*, 2013.
- DUBAR C., *La socialisation construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin, 1991.
- DUBAR C., « Régimes de temporalités et mutation des temps sociaux », in *Temporalités*, 1-2004,
- DUBET F., LAPEYRONNIE D., *Les quartiers d'exil*, Paris, Seuil, 1987.
- DUBOIS V., *La vie au guichet*, Paris, Economica, 1999.
- DUCHENY M., sous la direction de GOTMAN A., *Le dispositif national d'Accueil et l'accès au logement : Enquête sur les relations entre l'État et les réfugiés statutaires*, Doctorat de sociologie soutenu le 12 novembre 2008, Université Paris Descartes.
- DUVOUX N., « Le contrat d'insertion et les scènes de la disqualification », in PAYET J.-P., GUILIANI F., LAFORGUE D.(dir), *La voix des acteurs faibles de l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, PUR, 2008.
- DUVOUX N., « L'injonction biographique dans les politiques sociales » Spécificité et exemplarité de l'insertion, CNAF, *Informations sociales* n° 156, 2009, pp.114-122.
- DUVOUX N., *L'autonomie des assistés*, Paris, PUF, 2009.
- DUVOUX N., « L'accompagnement social vers l'emploi. Les effets sur les publics », in CNAF *Information sociale* n°129, 2012.
- ELBAUM M., « Justice sociale, inégalités, exclusion », in *Revue de l'OFCE*, numéro 53, avril 1995.

EMMANUELLI X., LANDRIEU B., *L'hébergement d'urgence des travailleurs en situation de précarité en Île-de-France et à Paris*, 2006.

ERTUL S., MELCHIOR J.-P., WARIN P., *Les parcours sociaux à l'épreuve des politiques publiques*, Rennes, PUR, 2012

ESPING ANDERSEN G., *Trois leçons sur l'état providence*, Paris, Le Seuil, 2008.

Esprit, « A quoi sert le travail social ? Chômage, précarité insertion : la nouvelle donne Anciennes professions, nouveaux métiers De la tutelle à la médiation », n°241, 1998.

Esprit, « La ville à 3 vitesses », n°3-4 , 2004

FASSIN D., « L'inquiétude ethnographique », in FASSIN D., BENSA A. (dir.), *Les politiques de l'enquête. Épreuves ethnographiques*, La découverte, Paris, 2008.

FEANTSA, *L'urgence sociale. Une problématique qui s'aggrave et exige une attention urgente*, Rapport thématique, 2005.

FEANTSA, « L'évolution du rôle de l'État : exclusion liée au logement ou exclusion pure et simple ? Le contrôle de l'espace public », Observatoire Européen sur le sans abris, Novembre 2006.

FEANTSA, « Sans abri en Europe », Magazine de la Feantsa, 2008.

FESTY P., « Mobilité résidentielle des femmes séparées : une étape dans le cycle de vie familial », in BONVALET Catherine, FRIBOURG Anne-Marie (dir.), *Stratégies résidentielles*. Actes du séminaire organisé par Catherine Bonvalet et Anne-Marie Fribourg (Paris, 1988), Paris, INED, Plan Construction et Architecture, coll. « Congrès et colloques », 1990, pp. 231-252.

FEVRE L., *Le travail social. Guide méthodologique*, Chronique sociale, Lyon, 2001, 283 p.

FIJALKOW Y., « Vivre en hôtel meublé à Rouen : intégration ou relégation? », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp. 109-120.

FIRDION J.-M., MARPSAT M., « Devenir sans-domicile : ni fatalité, ni hasard », *Population et Sociétés*, n° 313, 1996, pp. 1-4.

FIRDION J.-M., MARPSAT M., « Sans domicile à Paris: une typologie de l'utilisation des services et du mode d'hébergement » in *Sociétés contemporaines* n°30, 1998, pp.111-156.

FIRDION J.-M., MARPSAT M., (dir.), *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, Ined-Puf, 2000.

FIRDION J.-M., « Influence des événements de jeunesse et héritage social au sein de la population des utilisateurs des services d'aide aux sans-domicile », *Économie et statistique* n°391-392, 2006, pp. 86-114.

FIRDION J.-M., MARPSAT M., MERON M., « Le passé difficile des jeunes sans domicile », in *Population et sociétés*, n° 363, 2000.

FLAMMAND J.-P., *Loger le peuple*, Paris, La découverte, 1989.

FNARS, Guide des CHRS, Paris, Edition ASH, 2004.

FNARS, *Sortir de la rue*, Rapport du jury d'audition, Conférence de consensus sur les sans-abri, 2007.

FNARS, *Le livre des États généraux l'exclusion n'est pas une fatalité*, Tours, Fnars, 2006.

FNARS, Rapport annuel du 115 Année 2012, 2013.

- FONDATION ABBE PIERRE, « Les sans abris », Gap, Fondations n°1, 1995.
- FONDATION ABBE PIERRE, *L'état du mal logement en France*, Rapport annuel 2004, Lievin fondation Abbé Pierre, 2004.
- FONDATION ABBE PIERRE, *L'état du mal logement en France*, Rapport annuel 2005, Lievin fondation Abbé Pierre, 2005.
- FONDATION ABBE PIERRE, *L'état du mal logement en France*, Rapport annuel 2007, Lievin fondation Abbé Pierre, 2007.
- FONDATION ABBE PIERRE, *L'état du mal logement en France*, Rapport annuel 2008, Lievin fondation Abbé Pierre, 2008.
- FORS Recherches sociales, « État des lieux d'un « tiers secteur » » Étude réalisée pour le compte de la Dihal, avec l'appui de la DGALN-DHUP et DGCS, 2012.
- FOURNIER P., « Le sexe et l'âge de l'ethnographie : éclairants pour l'enquête, contraignant pour l'enquêteur », *Ethnographiques.org* n°11, 2006.
- FRANCOIS C., 2009, *Péril en la demeure. Bailleur social et locataires d'une zone urbaine sensible face à la démolition et au relogement de leur tour HLM*, mémoire de master 1 sous la direction d'H. Steinmetz, EHESS.
- FRESIA M., « Entre mise en scène et non-dits : comment interpréter la souffrance des autres ? » in BOUILLON F., FRESIA M., TALLIO V., *Terrains sensibles: expériences actuelles de l'anthropologie*, Paris, EHESS, 2005, pp.28-51.
- FRETIGNE C., *Sociologie de l'exclusion*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- FRIBOURG A.-M., « L'évolution des politiques du logement depuis 1950 », in BONVALET C., BRUN J., SEGAUD M., *Logement et habitat l'état des savoirs*, Paris, La découverte, 1998, pp.223-230.
- FRICKEY A., BLOSS T., NOVI M., « Modes d'entrée dans la vie adulte et trajectoires sociales des femmes mariées », in *Population*, n°3, 1994, pp. 637-656.
- GABORIAU P., *Clochard. L'univers d'un groupe de sans-abri parisiens*, Paris, Julliard, 1993.
- GABORIAU P., GRAEFF L., « Une lutte collective « Les enfants de Don Quichotte » », *Journal des anthropologues* n°110-111, 2007.
- GARDELLA E., « Proposition d'introduction à l'analyse des cadres de E. Goffman », *Melissa ENS Cachan*, 2007.
- GARDELLA E. et LE MENER E., *Le refus d'hébergement d'urgence de la part de personnes sans-domicile*, Observatoire du Samu Social, 2009.
- GARDELLA E., LE MENER E., « La maraude à la lumière du refus d'hébergement : tensions et cadrages dans l'urgence sociale » in BERGER M., CEFAL D., GAYET C. (dir.), *Du civil au politique Ethnographie du vivre ensemble*, Bruxelles, PLIE, 2010.
- GAULLIER P., « Le Groupement d'Intérêt Public Habitat et Interventions sociales : un instrument de l'Etat insolite, au croisement du logement et de l'intégration », Communication au colloque « *Discriminations territoriales* » : usages et enjeux de la notion, Institut d'Urbanisme de Paris, 2013.

GELOT D., SIPRES N., « Entre réinsertion et exclusion : logiques des itinéraires de chômeurs de longue durée », in *Travail et Emploi*, n°55, 1993.

GEREMEK B., *La potence ou la pitié L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*, Paris, Gallimard, 1987.

GIFFO-LEVASSEUR A.-M., BLIN A.-V., ROUSSELOT L., « Démultiplication de l'hébergement institutionnel : une modification du statut de locataire? », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp. 265-282.

GIRARD V., ESTECAHANDY P., CHAUVIN P., *La santé des personnes sans chez soi Plaidoyer et propositions pour un accompagnement des personnes à un rétablissement social et citoyen*, Rapport remis à Mme BACHELOT-NAQUIN Ministre de la Santé et des Sports, 2009.

GIROLA C., « Rencontrer des personnes sans abri. Une anthropologie réflexive », in *Politix*. Vol. 9, N°34, 1996, pp. 87-98.

GOBILLON L., « Emploi, logement et mobilité résidentielle », *Économie et statistique*, n° 349-350, 2001, pp. 77-98.

GODBOUT J.-T., « La norme de justice dans les relations de parenté », *L'Année Sociologique*, 1995, vol. 45, n° 2, pp. 351-370.

GODBOUT J.-T., « Les « bonnes raisons » de donner », *Anthropologie et Sociétés*, vol.19, n°1-2, 1995, pp. 45-56.

GODBOUT J.-T., CHARBONNEAU J., LEMIEUX V., *La Circulation du don dans la parenté, une roue qui tourne*, Montréal, INRS- Urbanisation, 1996.

GOFFMAN E., *Asiles Etudes sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Editions de Minuit, 1968.

GOTMAN A., « Stratégies résidentielles, stratégies de la recherche », in BONVALET C., FRIBOURG A.-M. (dir.), *Stratégies résidentielles*, Paris, INED-PUCA, 1990, pp. 23-34.

GRAFMEYER Y., *Habiter Lyon. Milieux et quartiers du centre ville*, Lyon, PUL, 1991.

GRAFMEYER Y., *Sociologie urbaine*, Paris, Armand Colin, 1994.

GRAFMEYER Y., DANSEREAU F. (dir.), *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, PUL, 1998.

GRAFMEYER Y., « L'hébergement par les parents ou par les proches », in BONVALET C., GOTMAN A., GRAFMEYER Y. (dir.), *La famille et ses proches. L'aménagement des territoires*, Paris, Presses Universitaires de France – INED, 1999.

GRAFMEYER Y., « L'hébergement comme aide aux proches et aux parentes », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp. 35-50.

GRAFMEYER Y., AUTHIER J.-Y., *Sociologie urbaine*, Paris, Armand Colin, 2008.

GRANGE J., « Genre et sexe : nouvelles catégories épistémologiques des sciences humaines », in *Cités* n°44, 2010, pp. 107-121.

GROS F., « Enfermer n'est pas clore », in *Informations sociales* n°82, 2000, pp. 4-11.

GROS O., « Les « villages roms » ou la réinvention des cités de transit », *Métropolitiques*, 2011.

- GROSSETTI M., « L'imprévisibilité dans les parcours sociaux », in *Les Cahiers Internationaux de Sociologie*, 2006, n°120, pp. 5-28.
- GROSSETTI M., « Imprévisibilités et irréversibilités : les composantes des bifurcations » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La Découverte, Paris 2010, pp.147-159.
- GRUEL L., « Conjurer l'exclusion : rhétorique et identité revendiquée dans des habitats socialement disqualifiés », in *Revue française de sociologie*, 1985, 26-3. pp. 431-453.
- GUERIN-PACE F. , « Le quartier entre appartenance et attachement : une échelle identitaire ? » in AUTHIER J.-Y, BACQUE M.-H. ; GUERIN PACE F., *Le quartier Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La découverte 2006 pp.151-162.
- GUILIANI F., PAYET J.-P., LAFORGUE D. (dir), *La voix des acteurs faibles de l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, PUR, 2008.
- GUILIANI F., PAYET J.-P., ROSTAING C., *La relation d'enquête La sociologie au défi des acteurs faibles*, Rennes, PUR, 2010.
- GUILLAUME J.-F., « Les parcours de vie, entre aspirations individuelles et contraintes structurelles », in *Informations sociales* n°156, 2009, pp. 22-30.
- GUILLOU J., *Les jeunes sans domicile fixe et la rue ou « au bout d'être énervé »*, Paris, Logiques sociales, 1998.
- GUILLOUET J.-J., PAUQUET P., « La demande de logements locatifs sociaux en IDF en 2010 », IAU, 2011.
- GUILLOUET J.-J., PAUQUET P., « Hébergement d'urgence et d'insertion et logement adapté en Île-de-France », IAU Note rapide Habitat, n° 611, 2012.
- GUILLOUET J.-J., PAUQUET P., « Les structures d'hébergement et de logement adapté en Île-de-France en 2012. Offre, rotation et conditions de logement avant et après les séjours », IAU, 2013.
- GUILLOUET J.-J., PAUQUET P., « Hébergement et logement adapté : panorama de l'offre francilienne en 2012 », IAU Note rapide Habitat, n°637, 2013.
- GUYVARCH E., LE MENER E., « Les familles sans-domicile à Paris et en Île-de-France : une population à découvrir », *Politiques sociales et familiales* n°105, 2012.
- HATZFELD M., « Habitat des SDF et hospitalité urbaine » in BALLETT D., *Les SDF. Représentations, trajectoires, politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 75-88.
- HATZFELD M., *Les dézingués parcours de SDF*, Paris, Autrement, 2006.
- HAUT COMITE POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES, *L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger*, 10^{ème} rapport, 2004.
- HAUT COMITE POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES, *Face à la crise, une obligation de résultat*, 11^{ème} Rapport, 2005.
- HAUT COMITE POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES, *Dérouler les implications du droit au logement opposable*, 13^{ème} Rapport, 2008.
- HAUT COMITE POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES, *Hébergement des personnes en difficulté : sortir de la gestion de crise*, 15^{ème} rapport, 2009.

HENRIOT-VAN-ZANTEN A., *L'Ecole et l'espace local Les enjeux des zones d'éducation prioritaires*, Lyon, PUL, 1990.

HENRIOT VAN ZANTEN A. , PAYET J.-P., ROULEAU BERGER L. , *L'école dans la ville. Accords et désaccords autour d'un projet politique*, Paris, L'Harmattan, 1994.

HEROUARD F., « L'hébergement d'urgence en structures hôtelières de tourisme : la prise en charge des demandeurs d'asile dans le Calvados », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 229-242.

HOUARD N., *Droit au logement et mixité : les contradictions du logement social*, Paris, L'Harmattan, 2009.

HOUARD N., « La genèse du droit au logement opposable », *Politiques sociales et familiales* n°107, 2012.

HOUILLOM M., « Les personnes concernées par l'aide sociale à l'hébergement et à la réadaptation sociale », in ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale, droit sanitaire et social*, Sirey, Paris, 1996, pp. 49-61.

HURTIUBISE R., VATZ-LAROUSSI M., « Réseaux, stratégies et compétences : Pour une analyse des dynamiques sociales à l'œuvre chez les jeunes de la rue », *L'Homme et la société* n° 143-144, 2002, pp. 87-103.

IMBAUD D., JEANTET M., *Bilan de la mise en œuvre des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)*, IGAS, Février 2012

ION J., TRICART J.-P., *Les travailleurs sociaux*, La Découverte, Paris 1984.

JAEGER M., « Quand le législateur découvre la notion de projet de vie... », in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 142-144.

JAUNEAU Y., « L'indépendance des jeunes adultes : chômeurs et inactifs cumulent les difficultés » , *INSEE Première* n°1156, 2007.

JOIN-LAMBERT M.-T., « Une enquête d'exception, sans abri, sans-domicile : des interrogations renouvelées », in *Économie et statistique*, n° 391-392, 2006.

JOIN-LAMBERT M.-T., LABARTHE J., MARPSAT M., ROUGERIE C., *Le mal-logement*, Rapport du CNIS n°126, 2011.

JOUFFE Y., *Précaires mais mobiles. Tactiques de mobilité des travailleurs précaires flexibles et nouveaux services de mobilité*, Thèse soutenue sous la direction de F. GODARD et de M.-H. MASSOT, 2007.

KARSZ S. (dir.), *L'exclusion définir pour en finir*, Dunod, Paris, 2004.

KARSZ S., « L'exclusion : faux concept, vrai problème », in KARSZ S. (dir.), *L'exclusion définir pour en finir*, Dunod, Paris, 2004, pp. 99-168.

KAUFMANN J.-C., *La vie en HLM : usages et conflits. Économie et humanisme*, Paris, Les éditions ouvrières, 1983.

KERSUZAN C., « Changement de logement et naissance des enfants », in *Recherches familiales*, 2009 n° 6, pp. 7-25.

- KULICK D., « La vie sexuelle des anthropologues : subjectivité érotique et travail ethnographique », *Genre sexualité et société* n°6, 2011.
- LABACHE L., GHEORGHUI M.-D., « Les anciens de l'ASE de Seine Saint Denis : Profils de vie après la sortie du dispositif de protection », in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 92-99.
- LABBENS J., *La condition sous prolétarienne*, Paris, Éditions sciences et service, Aide à toute détresse, 1965, 3^{ème} édition.
- LABBENS J., *Le Quart monde, la pauvreté dans la société industrielle, étude sur le sous prolétariat français dans la région parisienne*, Paris, Éditions sciences et service, Aide à toute détresse, 1969.
- LABBENS J., *Sociologie de la pauvreté*, Paris, Gallimard, 1978.
- LAE J.-F., MURARD N., *L'argent des pauvres La vie quotidienne en cité de transit*, Paris, Seuil, 1985.
- LAE J.-F., *Travailleur au noir*, Paris, A.M Métaillé, 1989.
- LAE J.-F., MURARD N., *Les récits du malheur*, Paris, Descartes, 1995.
- LAE J.-F., « Des émotions dans l'enquête sociologique » (version préliminaire d'un article paru dans *Représentation sociale*, n°13, 2002).
- LAE J.-F., « La fonction de l'intimité dans l'hébergement », in LEVY-VROELANT Claire (coord.), *Logement de passage*, Paris, L'Harmattan, 2000, pp. 85-92.
- LAFFERERE A., *L'hébergement d'après les enquêtes logement*, MIPES, Mai 2003.
- LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007.
- LAFORE R., *Quelques interrogations sur la portée structurante du droit au logement*, Conseil d'État rapport public n°60 Le droit au logement, Documentation Française, 2009.
- LAFORE R., « L'insertion, un nouveau concept opératoire des politiques sociales » in CASTEL R., LAE J.-F. (dir.), *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'Insertion*, L'Harmattan, Paris, 1992.
- LAFORGUE D., PAYET J.-P., « Qu'est ce qu'un acteur faible ? Contributions à une sociologie morale et pragmatique de la reconnaissance », in PAYET J.-P., GUILIANI F., LAFORGUE D. (dir) *La voix des acteurs faibles de l'indignité à la reconnaissance*, PUR, Rennes, 2008, pp.9-25.
- LAGARENNE C., LEGENDRE N., « Les travailleurs pauvres en France : facteurs individuels et familiaux », in *Économie et statistique* n° 335, 2000 pp.3-25.
- LANZARO M., *Le logement des travailleurs précaires, Du logement au non logement*, Master « Urbanisme et territoire » mention « Urbanisme », Mémoire de 1^{ère} année, sous la direction de DRIANT J.-C., Juin 2008.
- LANZARO M., *L'hébergement institutionnel au regard d'un public inattendu : les travailleurs*, Master « Urbanisme et territoire » mention « Urbanisme », Mémoire de recherche 2^{ème} année sous la direction de DRIANT J.-C Juin 2009. 1^{er} prix 2009 des mémoires de second cycle décerné par la Caisse nationale des allocations familiales, CNAF Dossier d'études n°124, 2010.
- LANZARO M., « Enquête sur le relogement des personnes anciennement hébergées en Île-de-France » Repères DRIHL, 2011.

LANZARO M., « Favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement De l'injonction politique aux pratiques de relogement en Île-de-France » in *Politiques sociales et familiales* CNAF, n°114, 2013.

LARUELLE C., « Le fonctionnement des centres d'hébergement et de réadaptation sociale », in ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale, droit sanitaire et social*, Sirey, Paris, 1996, pp. 122-138.

LE MENER E., « Évaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris », *Ethnographiques.org* n°23, 2011.

LE MENER E., « Quel toit pour les familles à la rue ? L'hébergement d'urgence en hôtel social », *Métropolitiques*, 2013.

LECLERC OLIVE M., ENGRAND S., « Sortie de la précarité de l'emploi : entre routine et projet », in BILLIARD I., DEBORDEAUX D., LUROL M., *Vivre la précarité trajectoires et projets de vie*, Paris, L'aube essai, 2000.

LECLERC-OLIVE M., « Enquêtes biographiques entre bifurcations et évènements. Quelques réflexions épistémologiques » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M.(dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La découverte, 2010, pp. 329-346.

LEGAVRE J.-B., « La neutralité dans l'entretien de recherche », in *Politix*, Volume 9, Numéro 35, 1996, p. 207.

LELEVRIER C., « Les mixités sociales », *Problèmes politiques et sociaux*, n°29, 2006.

LELEVRIER C., « Mobilités et ancrages des familles en Île-de-France » Les changements de la rénovation urbaine, *Informations sociales*, 2007 n° 141, p. 98-109.

LELEVRIER C., *Action publique et trajectoires résidentielles : un autre regard sur la politique de la ville*, Habilitation à diriger des recherches, 2010.

LELIÈVRE E., « Acquisition du 1^{er} logement et naissance du dernier enfant », in BONVALET C., FRIBOURG A.-M., *Stratégies résidentielles*, Paris, INED, Plan Construction et Architecture, 1990, pp. 117-128.

LENOIR R., *Les exclus : un français sur dix*, Paris, Le Seuil, 1974.

LEVY J.-P., « Habitats et habitants : position et mobilité dans l'espace résidentiel », in GRAFMEYER Y., DANSEREAU F. (éd.), *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1998, pp. 153-180.

LEVY J.-P., « Les dynamiques du peuplement résidentiel », *Sociétés contemporaines*, vol. 29, n° 29, 1998, pp. 43-72.

LEVY J.-P., « Parcours d'habitants », in AUTHIER J.-Y. (dir.), *Du domicile à la ville, vivre en quartier ancien*, Paris, Anthropos, 2001, pp. 21-50.

LEVY J.-P., DUREAU F., *L'accès à la ville Les mobilités spatiales en questions*, Paris, L'Harmattan, 2002.

LEVY-VROELANT C., « Les avatars de la ville de passagère », in *Les annales de la Recherche Urbaine*, n°94, Décembre 2000, pp. 97-106.

LEVY-VROELANT C., *Logements de passage, formes, normes et expériences*, Habitat et sociétés, Paris, L'Harmattan, 2000.

- LEVY-VROELANT C., BEGUIN H., *Logement chez autrui et transition biographique : pratiques et représentations parmi les jeunes et leurs hébergeants à Londres et Paris*, Rapport du PUCA, 2011.
- LORIOU M. (dir.), *Qu'est ce que l'insertion? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- LORIOU M., « Qu'est ce que l'insertion? Proposition pour la formalisation théorique d'une notion pratique », in LORIOU M., *Qu'est ce que l'insertion? entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, Paris, L'Harmattan, 1999, pp. 7-32.
- MAINAUD T., « Les établissements accueillant des adultes et des familles en difficulté sociale. Premiers résultats de l'enquête ES 2008 », *Études et Résultats*, DRESS n° 738, 2010.
- MAINAUD T., « L'hébergement d'urgence en CHRS Résultats de l'enquête ES 2008 », *Études et Résultats*, DREES, n° 777, 2011.
- MAINAUD T., « L'hébergement social (hors urgence) : 70 000 personnes sans logement accueillies en établissements. Résultats de l'enquête ES 2008 », *Études et Résultats*, DRESS, n° 766, 2011.
- MARPSAT M., « Un avantage sous contrainte : le risque moindre pour les femmes de se trouver sans abri », *Population*, vol. 54, n° 6, 1999, pp. 885-932.
- MARTIN C., « La question de l'espace domestique dans les trajectoires post divorce » in GRAFMEYER Y., DANSEUREAU F., *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, PUL, 1998, pp. 371-394.
- MARTIN C., *L'après-divorce. Lien familial et vulnérabilité*, Rennes, PUR, 1997.
- MARTIN C., « Désaffiliation », in PAUGAM S. (dir.), *Les 100 mots de la sociologie*, PUF, Paris, 2010, pp. 61-62.
- MASSIN I., PREVOT M., LAPORTE P., « Mission d'analyse des conditions d'accès au logement des publics prioritaires », Conseil général de l'environnement et du développement durable, 2010.
- MASSOT M.-H., *Mobilités et modes de vie métropolitains. Les intelligences du quotidien*, Paris, L'œil d'or, 2010.
- MAUGER G., « Enquêter en milieu populaire », in *Genèses* n°6, 1991, pp. 125-143.
- MAUREL E., « De l'insertion sociale » in ALFANDARI E. (dir.), *L'insertion*, Paris, Sirey, 1989.
- MAUREL E., DARAN F., « Mise en œuvre du droit au logement et segmentation des publics : questions posées sur le traitement de l'exclusion » in BALLAIN R., BENGUIGUI F. (dir.), *Loger les personnes défavorisées Une politique publique sous le regard des chercheurs*, PUCA, La documentation Française, 1995, pp. 133-146.
- MAUREL E., « L'aide sociale à l'hébergement origine et évolution » in ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale, droit sanitaire et social*, Sirey, Paris, 1996, pp. 3-20.
- MAURY Y., *Les HLM : L'État providence vue d'en bas*, Paris, L'Harmattan, 2001.
- MEGEVANT F., « L'accompagnement nouveau paradigme de l'intervention publique » in BALLAIN R., GLASMAN, RAYMOND R., *Entre protection et compassion : des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, 2005, pp. 179-200.
- MERRIEN F.-X., « Les modèles de l'État providence et le système français. Les différents types de l'État providence », in *Cahier français* n°330, La documentation française, 2006.
- MESSU M., *Les assistés sociaux Analyse identitaire d'un groupe social*, Toulouse, Privat, 1991.

MICHALOT T., *L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS*, thèse de doctorat sous la direction de C. GARDOU, Décembre 2010.

MILEWSKI F., « Parcours de femmes en emploi : l'impact des politiques publiques », in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 124-131.

MILLET et THIN, *Ruptures scolaires : l'école à l'épreuve de la question sociale*, Paris, PUF, 2005

MIPES, Recueil statistique relatif à la pauvreté et la précarité en Île-de-France au 31 décembre 2009, 2010.

Ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer, Ministre délégué chargé du logement, « Mettre en œuvre le droit au logement. Guide des procédures et des outisl », Publication MELTEM, Direction de la construction, Paris, 1990.

MOIRET F., « Le logement et la question sociale », in SEGAUD M., BONVALET C., BRUN J., *Logement et habitat.. L'État des savoirs*, La Découverte, Paris, 1998.

MOREAU de DELLAING L., GUILLOU J., *Les sans-domicile fixe Un phénomène d'errance*, Paris, L'Harmattan, 1995.

MURARD N., *La protection sociale*, Paris, Repères La découverte, 2001.

MURARD N., « Biographie : à la recherche de l'intimité », *Ethnologie française*, vol 32, 2002, pp. 123-132.

MURARD N., *La morale de la question sociale*, Paris, La Dispute, 2003.

NAVEZ-BOUCHANINE F., « Le quartier des habitants des villes marocaines » in AUTHIER J.-Y, BACQUE M.-H. ; GUERIN PACE F., *Le quartier Enjeux scientifiques, actions politiques et pratiques sociales*, Paris, La Découverte, 2006 pp.163-173.

NEGRINI C. « Ingrédients des bifurcations professionnelles : Latence et évènements déclencheur » in BESSIN M., BIDART C., GROSSETTI M. (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, Paris, La Découverte, 2010, pp.176-183.

OBERTI M., *L'école dans la ville. Ségrégation, mixité, carte scolaire*, Paris, Presses de Sciences Po, 2007.

OPPENCHAIM N., POURETTE D., LE MENER E., LAPORTE A., « Sexualité et relations affectives des personnes sans domicile fixe. Entre contraintes sociales et parcours biographiques », in *Sociologie*, 2010, n°3 , vol.1, pp. 375-391.

ORFEUIL J.-P., *Transports, pauvretés exclusions*, Paris, l'Aube, 2004.

ORWELL G., *Dans la dèche à Paris et à Londres*, Paris, 10/18, 1982.

PAUGAM S., « Les allocataires du RMI face à leurs difficultés » in CASTEL R., LAE J-F, (dir.), *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'Insertion*, L'Harmattan, Paris, 1992, pp.189-212.

PAUGAM S., *La société française et ses pauvres. L'expérience du revenu minimum d'insertion*, Paris, PUF, 1993.

PAUGAM S. (dir.), *L'exclusion l'état des savoirs*, Paris, La découverte, 1996.

PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1997.

PAUGAM S., *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF, 2000.

- PAUGAM S., CLEMENCON M., « Détresse et ruptures sociales. Enquête auprès des populations s'adressant aux services d'accueil, d'hébergement et d'insertion », in *Les SDF : représentations, trajectoires et politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 133-161.
- PAUGAM S., « Détresse sociale et citoyenneté » in BALLEST D., *Les SDF visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005, pp.241-254.
- PAUGAM S. (dir.), *Repenser les solidarités, l'apport des sciences sociales*, Paris, Le lien social, PUF, 2007.
- PAUGAM S., *Le Lien social*, Paris, PUF, 2008.
- PAUGAM S., *Les 100 Mots de la sociologie*, Paris, PUF, 2010.
- PELEGE P., *Hébergement et réinsertion sociale, les CHRS*, Paris, Dunod, 2004.
- PENEFF J., « Les grandes tendances de l'usage des biographies dans la sociologie française », in *Politix*, vol. 7 n°27, 1994, pp. 25-31.
- PERINET-MARQUET H., « L'hébergement », in ALFANDARI E., MAUREL E., *Hébergement et réadaptation sociale, droit sanitaire et social*, Paris, Sirey, 1996, pp. 62-73.
- PERROUX F., *Masse et classe*, Paris, Casterman, Paris, 1992.
- PETIT-GATS J., « L'accès à l'autonomie des jeunes majeurs hébergés en foyers », in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 100-102.
- PETONNET C., *Ces gens là*, Paris, Maspéro, 1968.
- PETONNET C., *On est tous dans le brouillard. Ethnologie des banlieues*, Galilée, Paris, 1979.
- PETONNET C., *Espaces habités. Ethnologie des banlieues*, Paris, Galilée, 1982.
- PICHON P., « Un point sur les premiers travaux sociologiques français à propos des sans domicile fixe » in *Sociétés contemporaines* n°30, 1998, pp.95-110.
- PICHON P., « Sortir de la rue : discontinuités biographiques et mobilisation des ressources » in PUCA, *Les SDF. Représentations, trajectoires, politiques publiques*, Paris, PUCA, 2003, pp. 197-220.
- PICHON P., « Sortir de la rue : de l'expérience commune de la survie à la mobilisation de soi » in BALLEST D., *Les SDF visibles proches citoyens*, PUF, Paris, 2005, pp.89-102.
- PICHON P. (dir.), *Sortir de la rue Les conditions de l'accès au chez soi*, DGAS, 2010.
- PICHON P., *Vivre dans la rue. Sociologie des sans domicile fixe*, St Etienne, PUSE (1^{ère} édition 2007), 2010.
- PICHON P., « Quelles politiques du logement en direction des sans abri ? Incidences de l'observation des modalités d'accès au chez soi dans le processus de sortie de la rue » in HOUARD N. (coord.), *Loger l'Europe Le logement social dans tous ses Etats*, Paris, La documentation française, 2011, pp.285-300.
- PICHON P., TORCHE T., *S'en sortir : accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*, St Etienne, PUSE, (1^{ère} édition 2007), 2011.
- PINCON M., « Habitat et modes de vie. La cohabitation des groupes sociaux dans un ensemble H.L.M. », in *Revue française de sociologie*, 1981, 22-4, pp. 523-547.

PINTE E., « Parlementaire en mission auprès du premier ministre sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans abris ou mal logées », 2008.

PINTE E., « Propositions pour une relance de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement au Premier ministre », Rapport au Premier ministre, 2008.

PITROU A., *La vie précaire. Des familles face à leurs difficultés*, Paris, CNAF Études, 1978.

PITROU A., *Les solidarités familiales : vivre sans familles*, Toulouse, Privat, 1990.

PLEACE N., « Découverte du potentiel du modèle « *Housing First* » (le logement d'abord) » in HOUARD N. (coord.), *Loger l'Europe Le logement social dans tous ses États*, Paris, La documentation française, 2011, pp.232-246.

POLLAK C. , « Analyse des parcours de pauvreté : l'apport des enquêtes longitudinales » in *Informations sociales* n°159, 2009, pp. 106-112.

POUPEAU F., TISSOT S., « La spatialisation des problèmes sociaux », *Actes de la recherche en sciences sociales* n°159, 2005, pp. 4-9.

RAYMOND R., Le recours aux dispositifs comme analyseur de l'intervention publique » in BALLAIN R. GLASMAN, RAYMOND R., *Entre protection et compassion : des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)*, Grenoble, PUG, 2005, pp.293-311.

REBOUL O., *La philosophie de l'éducation*, Paris, PUF, (1^{ère} édition 1989), 2010.

REGNIER LOILIER A., « Conditions de passation et biais occasionnés par la présence d'un tiers sur les réponses obtenues à l'enquête Erfi », in *Économie et statistiques* n° 407, 2007 pp. 27-49.

Réseau Socio-économique de l'habitat, INED, *Biographies d'enquêtes Bilan de 14 enquêtes biographiques*, Paris, PUF, 1999.

ROCHE R., « De l'exclusion à l'insertion: problématiques et perspectives », in KARSZ S. (dir.), *L'exclusion définir pour en finir*, Dunod, Paris, 2004, pp.

ROSANVALLON P., *La nouvelle question sociale. Repenser l'État-Providence*, Paris, Seuil, 1995.

ROUAY-LAMBERT S., « Sortir de la rue : une voie sans issue ? » in BALLETT D., *Les SDF visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005, pp133-142.

ROUGIER I., « Développer la fluidité des parcours de l'hébergement au logement », IGAS, Rapport n° 2009-018, 2009.

ROULLEAU BERGER L., *Migrer au féminin*, Paris, PUF, 2010.

RULLAC S., OTT L. (dir.), *Dictionnaire pratique du travail social*, Paris, Dunod, 2010.

SAFI M., L'usage des catégories ethniques en débat, *La vie des idées*, 2008.

SAFI M., « La dimension temporelle des faits sociaux : l'enquête longitudinale », in *L'enquête sociologique*, Paugam S. (dir.), Paris, PUF, 2010, pp.311-332.

SAHLIN I. , The Staircase of Transition: Survival trough Failure, paper to be presented in the ICCR seminar on *housing and social inclusion*, Brussels, January 2003.

SALEMBIER L., JANKEL S., *1996-2006 : 10 ans de logement à Paris et en petite couronne. Un parc de logement renouvelé et en croissance continue*, APUR, INSEE, 2008.

SCHNAPPER D., *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, (1^{ère} édition 1981), 1994.

- SCHNAPPER D., *La compréhension sociologique Démarche de l'analyse typologique*, Sainte Foy, Les Presses de l'université de Laval, 2005.
- SCHNAPPER D., *Qu'est ce que l'intégration*, Paris, Folio Actuel, 2007.
- SECHET R., DAVID O., QUINTIN P., « Les familles monoparentales et la pauvreté », Les travaux de l'ONPES, 2001-2002 (Cahier 1 chapitre 3) pp. 247-290.
- SERRE D., « Le bébé « superbe » : la construction de la déviance corporelle par les professionnel(le)s de la petite enfance » in *Sociétés contemporaines* n° 31, 1998, pp.107-127.
- SIMMEL G., *Les pauvres*, Paris, PUF, 1998 (1^{ère} édition 1908).
- SIMON P., « Mobilités résidentielles et milieux de vie des immigrés », in GRAFMEYER Y., DANSEREAU F., *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, PUL, 1998, pp. 417-445.
- SIMON P., CHAFI M., KIRSZBAUM T., *Les discriminations raciales et ethniques dans l'accès au logement social*, GIP GELD note de synthèse n°3, 2001.
- SIMON P., « Le logement social en France et la gestion des « populations à risques » *Hommes et migrations* n°1246, 2003, pp. 76-91.
- SOULET M.-H., « S'en sortir. Transformations statutaires et intégration relative » in BALLEST D., *Les SDF visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005, pp.279-288.
- SOULIE C., « Le classement des sans-abri, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 118, 1997, pp. 69-80.
- SOULIE C., « Le dualisme du réseau d'hébergement pour personnes sans abri à Paris », in FIRDION J.-M., MARPSAT M., *La rue et le foyer une recherche sur les sans domicile et les mal-logés dans les années 1990*, PUF INED, Paris, 2000.
- TAVAN C., « Les immigrés en France : une situation qui évolue », *INSEE Première* n°1042, 2005.
- TELLIER T., « Le mouvement Emmaüs à l'épreuve du logement précaire », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 403-416.
- THELOT C., « Le sous-emploi a doublé en quatre ans », in *Économie et statistique* n°193-194, 1986, pp. 37-42.
- THIERY N., « L'hébergement de femmes accompagnées d'enfants en CHRS : quelle incidence sur l'identité parentale ? », *Sociétés et jeunesse en difficulté* n°5, 2008.
- THIERY P., « Les personnes hébergées en CHRS d'Île-de-France Profils et trajectoires Synthèse de l'enquête FNARS IDF/DRASSIF/MIPES », Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, Ministère de la santé et de la protection sociale, Ministère de la famille et de l'enfance, FNARS, MIPES, 2004.
- TIMERA M., « Hospitalité et hébergement dans un réseau migratoire de l'Afrique de l'ouest », in LEVY-VROELANT C., *Logements de passage. Formes, Normes, Expériences*, L'Harmattan, Paris, 2000, pp. 51-68.
- TISSOT S., « Une « discrimination informelle » ? Usages du concept de mixité sociale dans la gestion des attributions de logements HLM », *Actes de la recherche en sciences sociales* n°159, 2005, pp. 54-69.

- TISSOT S., « Logement social : une discrimination en douceur », *Plein droit* n° 68, 2006, pp. 25-28.
- TREBOUET C., *Habitat social et capitalisme : les comités interprofessionnels du logement dans les rapports Etats-patronat*, Paris, l'Harmattan, 2001.
- TRICART J.-C., « Genèse d'un dispositif d'assistance : les « cités de transit » », in *Revue française de sociologie*, 18-4, 1977, pp. 601-624.
- URHY M., « Les effets secondaires de l'amélioration de l'habitat et de la sécurisation locative sur le logement des pauvres », in LAFLAMME V., LEVY-VROELANT C., ROBERTSON D., SMITH J., *Le logement précaire en Europe, aux marges du palais*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 391-402.
- VAN ZANTEN A., *Choisir son école. Stratégies familiales et médiations locales*, Paris, PUF, 2009.
- VANONI D., ROBERT C., *Logement et cohésion sociale : le mal logement au cœur des inégalités*, Paris, La Découverte, 2007.
- VANOVERMEIR S., « Les établissements accueillant des adultes et des familles en difficulté sociale, premiers résultats de l'enquête ES 2004 », DREES, *Études et Résultats*, n°507, 2006.
- VERDES-LEROUX J., *Le travail social*, Paris, Éditions de minuit, 1978.
- VEXLIARD A., *Le clochard : étude de psychologie sociale*, Paris, Desclée de Brower, 1957.
- VIDAL-NAQUET P.-A., « Le paradoxe de l'urgence sociale », in *Projet*, 2005/1 n° 284, pp. 10-17.
- VIGNAL C., *Ancrages et mobilités de salariés de l'industrie à l'épreuve de la délocalisation de l'emploi. Configurations résidentielles, logiques familiales et logiques professionnelles*, Thèse de doctorat en Urbanisme, aménagement et politiques urbaines sous la direction de DROSSO Ferial, IUP-Université Paris XII, 2003.
- VIGNAL C., « Injonctions à la mobilité, arbitrages résidentiels et délocalisation de l'emploi », *Cahiers internationaux de sociologie*, 2005, vol. 118, pp. 101-117.
- VIGNAL C., « Arbitrages résidentiels au sein des couples confrontés à la délocalisation de leur entreprise », in AUTHIER J.-Y., BONVALET C., LÉVY J.-P. (dir.), *Élire domicile. La construction sociale des choix résidentiels*, Lyon, PUL, 2010, pp. 185-205.
- VILLENEUVE-GOKALP C., « Le départ de chez les parents : définitions d'un processus complexe », *Économie et Statistique* n° 304-305, 1997, pp. 149-162.
- VILLENEUVE-GOKALP C., « Les jeunes partent toujours au même âge de chez leurs parents », *Économie et Statistique*, n° 337-338, 2000, pp. 61-80.
- WARIN P., *L'Accès aux droits sociaux*, Grenoble, PUG, 2007.
- WARIN P., « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La vie des idées*, 2010.
- WARREN C., KAY HACKNEY J., *Gender issues in ethnography*, Thousands Oaks, Qualitative research methods, 2000.
- WEIL P.-E., « Qui sait faire valoir son droit ? Compétence statutaire et attribution d'un statut de prioritaire », *Sociologies Pratiques*, n°34, 2011, pp. 93-105.
- WOITRAIN E., « Les personnes hébergées par les CHRS : des hommes et des femmes en grande difficulté sociale », *Études et résultats*, DRESS n°29, 1999.
- XIBERRAS M., *Les théories de l'exclusion*, Paris, Armand Colin, 1998.

YAOUANCO F., LEBRERE A., MARPSAT M., REGNIER V., LEGLEYE S., QUAGLIA M., « L'hébergement des sans-domicile en 2012 Des modes d'hébergement différents selon les situations familiales », *INSEE Première* n°1455, 2013.

Principaux textes de lois et circulaires cités

- Ordonnance n°45-2250 du 4 octobre 1945 portant organisation de la sécurité sociale (JORF du 6 octobre 1945).
- Loi n°47-580 du 30 mars 1947 portant fixation du budget de reconstruction et d'équipement pour l'exercice 1947 (JO du 31 mars 1947).
- Loi n°47-1686 du 3 septembre 1947 modifiant la législation des habitations à bon marché et instituant un régime provisoire de prêts (JO du 4 septembre 1947).
- Loi n°50-854 du 21 juillet 1950 relative au développement des dépenses d'investissement pour l'exercice 1950 (prêts et garanties), (JO du 23 juillet 1950).
- Décret n°53-701 du 09 Aout 1953 relatif à la participation des employeurs à l'effort de construction.
- Décret n°53-1186 du 29 novembre 1953 relatif à la réforme des lois d'assistance, suivi du décret n°54-883 du 2 septembre 1954 et fixant les conditions d'agrément des centres d'hébergement.
- Décret n°54-346 du 27 mars 1954 fixant les conditions d'attribution des logements des organismes d'habitat à loyer modéré.
- Décret n°58-1464 du 31 décembre 1958 (JO du 04 janvier 1959) relatif à la création des ZUP
- Décret n°58-1465 du 31 décembre 1958 relatif à la rénovation urbaine.
- Arrêté du 14 septembre 1959 reformulant l'article 185 du code de l'aide sociale et de la famille.
- Loi n° 70-612 du 10 juillet 1970 dite Vivien tendant à faciliter la suppression de l'habitat insalubre.
- Circulaires du 27 août 1971 prise pour l'application de la loi du 10 juillet 1970 tendant à faciliter la suppression de l'habitat insalubre et du 19 avril 1972 relative aux cités de transit.
- Loi n°74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale, du code du travail.
- Circulaire relative à l'application des articles 185 et 185-3 du CFAS, (JO du 30 juillet 1976).
- Décret n°76-526 précisant les catégories des personnes pouvant bénéficier de l'aide sociale à l'hébergement.
- Loi n°77-1 du 3 janvier 1977 portant réforme de l'aide au logement (JO du 4 janvier 1977).
- Loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs (JO du 23 juin 1982).
- Lois n°83-8 du 7 janvier 1983 relative à la répartition de compétences entre les communes, départements, les Régions et l'Etat (JO du 9 janvier 1983).
- Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière (JO du 24 décembre 1986).
- Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 (JO du 8 juillet 1986).
- Loi n°88-1088 du 1^{er} décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion (JO du 3 décembre 1988).
- Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement (JO du 2 juin 1990).
- Loi n°91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville (JO du 19 juillet 1991 et du 29 octobre 1991 (rectificatif)).
- Circulaire n°19-91 du 14 mai 1991 relative aux missions des CHRS.
- Décret n°92-1339 du 22 décembre 1992 portant création du Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées.

Bibliographie

- Circulaire du 30 décembre 1992 relative à la politique d'attribution des logements sociaux.
- Loi n°94-74 du 21 janvier 1995 relative à la diversité de l'habitat (JO du 24 janvier 1995).
- Loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (JO du 31 juillet 1998).
- Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (JO du 14 décembre 2000).
- Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (JO du 17 août 2004).
- Avant-projet de loi de programmation pour la cohésion sociale - Séance du 31.08.2004 (année 2004, n° 25 NOR : C.E.S. X0000125V).
- Loi n°2005-809 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale (JO du 19 janvier 2005).
- Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement (JO du 16 juillet 2006).
- Plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri en date du 8 janvier 2007.
- Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion social (JO du 6 mars 2007).
- Circulaire n° 5279/SG du 22 février 2008 relative à la Mise en œuvre du grand chantier prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri.
- Décret n° 2008-406 du 28 avril 2008 instituant un délégué général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.
- Circulaire du 21 Octobre 2008 n° CAB/HP/JG.
- Plan de relance présenté par Nicolas Sarkozy le 4 décembre 2008. Circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement – NOR : LOGU0904927C.
- Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (JO du 27 mars 2009).
- Circulaire du 16 septembre 2009 aux préfets relative à l'accès au logement des personnes hébergées.
- Circulaire relative à la mobilisation des associés collecteurs de l'Union des entreprises et des salariés pour le logement (UESL) en faveur du DALO et aux contreparties de la participation d'Action Logement au budget de l'Agence de rénovation urbaine (ANRU) – 23 octobre 2009 (D09016625).
- Circulaire du 08 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) D100006928.
- Circulaire du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement (DGCS/DGALN/DHUP/USH/2010/247).
- Décret du 22 juillet 2010 portant nomination du délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées - M. Régnier (Alain).
- Circulaire du 03 janvier 2011 relative à la réforme de la demande de logement locatif social.
- Circulaire n°Cabinet/2012.04 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord.
- Décret n°2012-415 du 23 mars 2012 relatif au Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement.
- Circulaire n° Cabinet/2012/133 relative à l'amélioration du fonctionnement des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO).

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1: Nature des sorties opérées depuis les structures d’insertion et de stabilisation franciliennes (Juin 2008).....	30
Tableau 2: Géographie détaillée de la demande de logement social en Ile-de-France en 2009	44
Tableau 3: Associations sollicitées et rencontrées	55
Tableau 4: Modalités de prise en charge au sein des structures dans lesquelles nous avons rencontré des personnes hébergées.....	56
Tableau 5: Sorties recensées par les CHRS I, A1, A2 et A3 en 2009 et 2010	56
Tableau 6: Associations sollicitées, voies d’accès et personnes rencontrées	57
Tableau 7: Caractéristiques générales de l’échantillon qualitatif.....	63
Tableau 8 : Caractéristiques détaillées de l’échantillon qualitatif	64
Tableau 9: Répartition de notre échantillon selon les départements d’enquête.....	69
Tableau 10: Poids des différents départements franciliens - après exclusion de Paris – dans le relogement des personnes sortant de structure d’hébergement et dans notre base de données.....	70
Tableau 11 : Taux de réponse par département et année de relogement (<i>sur 156 questionnaires passés</i>)	71
Tableau 12: Caractéristiques des bailleurs sociaux rencontrés	79
Tableau 13: Caractéristiques des CIL rencontrés.....	79
Tableau 14: Date et objet des réunions FNARS Idf – AORIF auxquelles nous avons assistées.....	80
Tableau 15: Autres réunions observées.....	81
Tableau 16: Tableau sur les circonstances dans lesquelles les entretiens ont été menés	88
Tableau 17: Indicateurs de la précarité et du chômage en France depuis le début des années 1980... 133	
Tableau 18 : Présentation des différents collectifs présents en Ile-de-France en 2010	161
Tableau 19: Rapports officiels publiés autour de la question des difficultés et du droit au logement entre 2006 et 2012	173
Tableau 20: Historique des textes adoptés entre 2007 et 2012 relatifs à la mise en œuvre du droit au logement et à la refondation du dispositif d’hébergement et d’accès au logement	181
Tableau 21 : Bilan de la mobilisation du contingent d’Action Logement à destination des personnes hébergées.....	205
Tableau 22: Bilan du protocole d’accord Etat-UESL géré par le GIP HIS	207
Tableau 23: Raisons évoquées pour expliquer la « reprise du logement » par le CIL	207
Tableau 24: Obstacles identifiés et mesures prises par l’Etat	209
Tableau 25: Evolution des places d’hébergement franciliennes entre 2003 et 2010	220
Tableau 26: Modalités de prise en charge au sein des structures de l’échantillon	224
Tableau 27: Exemples de partenariats mis en œuvre par certains des collectifs relogement	262
Tableau 28: Grille d’évaluation de l’accessibilité des résidents du collectif aux chambres CLJT, aux studios de l’association G.....	304
Tableau 29: Sommaire des onze fiches pour « une bonne intégration dans votre logement » (GIP HIS 2006).....	311
Tableau 30: Mesures d’accompagnement social spécifiquement orientées vers et dans le logement par les structures de notre échantillon	320
Tableau 31: Mesures d’accompagnement social spécifiquement orientées vers le logement par les médiateurs	320
Tableau 32: Obstacles identifiés et répartition des mesures prises par les acteurs impliqués dans le relogement des personnes hébergées.....	324

Tableau 33: Modalités d'intervention des différents acteurs impliqués dans la procédure de relogement – aux différentes étapes de celle-ci.....	324
Tableau 34 : Logement occupé lorsque l'évènement fondateur survient.....	332
Tableau 35 : Motifs invoqués pour lesquels les personnes questionnées ont quitté leur logement.....	334
Tableau 36 : Motifs invoqués pour lesquels les personnes interviewées ont quitté leur logement	334
Tableau 37: Evènements à l'origine de la mobilité résidentielle.....	335
Tableau 38: Parcours et motif migratoire.....	338
Tableau 39: Tiers mobilisé(s) pour faire face à l'absence de logement	349
Tableau 40: Evolution des situations individuelles entre le moment où les personnes sollicitent l'hébergement chez un tiers et l'hébergement institutionnel.....	360
Tableau 41: Voies d'orientation dans l'ASH	362
Tableau 42: Durée entre le départ ou la perte du logement et la prise en charge institutionnelle déclinées selon la composition familiale.....	366
Tableau 43: Situation des personnes rencontrées lors de leur entrée dans l'ASH.....	373
Tableau 44: Condition de prise en charge physique selon la composition familiale et le rapport à l'emploi lors de l'entrée dans l'ASH par les personnes interviewées	374
Tableau 45: Situation à l'entrée dans la première structure d'assistance	387
Tableau 46: Temporalités des demandes de logement social au regard de l'entrée dans l'hébergement et dans l'acquisition des conditions réglementaires requises	394
Tableau 47: Voies de recours mobilisées en plus de la demande de logement social.....	398
Tableau 48: Expériences de l'intervention sociale au moment de l'enquête	410
Tableau 49: Expériences vis-à-vis de l'injonction à l'autonomie	415
Tableau 50: Rapport à l'emploi à diverses étapes de leur parcours	422
Tableau 51: Intégration professionnelle et expérience de l'emploi occupé	423
Tableau 52: Structures par laquelle les personnes sont entrées et sorties de l'ASH	427
Tableau 53: Nombre de changements recensés dans les parcours recueillis selon les caractéristiques des personnes ou de leurs modalités d'entrée dans l'hébergement	428
Tableau 54: Temporalité avant d'accéder à une structure d'insertion après être entré dans l'ASH....	429
Tableau 55: Temporalité avant d'accéder à une structure d'insertion et caractéristiques.....	429
Tableau 56: Evolution de la forme de prise en charge entre l'entrée et la dernière prise en charge ...	431
Tableau 57: Délais d'hébergement.....	438
Tableau 58: Chronologie des démarches clés initiées confrontées à celle des propositions et attribution	439
Tableau 59: Délais entre dépôt de demande de logement social, proposition et attribution	439
Tableau 60: Délais d'attente du logement attribué.....	440
Tableau 61: Délais d'attribution de logement et voies de recours mobilisées	440
Tableau 62: Les caractéristiques des personnes relogées dans le parc social.....	441
Tableau 63: Les caractéristiques des personnes qui bénéficient d'un bail glissant.....	442
Tableau 64 : Caractéristiques des personnes qui demeurent hébergées à l'issue de l'enquête	443
Tableau 65: Evolution situation individuelle des personnes enquêtées entre l'entrée dans la structure et le moment de l'enquête	444
Tableau 66: Propositions de logement et relogement.....	456
Tableau 67: Proposition de logement, jugements et aboutissement.....	474
Tableau 68: Commune de relogement mise en perspective avec celle souhaitée et lieu d'hébergement	480
Tableau 69: Taux de logements sociaux des communes de relogement	480
Tableau 70: Taux de satisfaction de la taille des logements selon la composition familiale	489
Tableau 71 : Nature des difficultés rencontrées (plusieurs réponses possibles).....	490

Tableau 72 et 73: Intensité des contacts entretenus avec les travailleurs sociaux au moment de l'enquête.....	505
Tableau 74: Sens de l'accès à un logement social.....	507

TABLE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: L’escalier d’insertion - d’après I.Sahlin	156
Graphique 2: La chaîne ordinaire d’attribution d’un logement social à destination des divers demandeurs.....	195
Graphique 3« : La chaîne de relogement des personnes hébergées ou dont la demande a été reconnue prioritaire et urgente » par la commission de médiation DALO	195
Graphique 4 : Nombre de sorties de l’hébergement vers un logement en Ile-de-France entre 2007 et 2010.....	202
Graphique 5 : Evolution trimestrielle des sorties vers le logement en Ile-de-France.....	202
Graphique 6: Synthèse des relogements au titre du PARSA ou du dispositif Fluidité 1% opérés par le GIP HIS	203
Graphique 7: Acteurs impliqués dans la procédure de relogement des personnes hébergées.....	210
Graphique 8: Schéma – le plus fréquent - de la procédure d’attribution d’un logement social pour les sortants d’hébergement.....	252
Graphique 9: Date d’hébergement et date de demande de logement social	393
Graphique 10 : Date d’attribution du logement par rapport à la date du dépôt de demande de logement social.....	438
Graphique 11: Composition familiale des ménages et typologies des logements attribués	481
Graphique 12: Composition familiale et typologie des logements attribués.....	482

TABLE DES SCHEMAS

Schéma 1:Trajectoire de Madame Pr – CHRS 92.....	380
Schéma 2: Trajectoire de Monsieur Ar – CHRS 75	380
Schéma 3: Trajectoire de Monsieur Se – CHRS 75 - Relogé.....	432
Schéma 4: Trajectoire de Madame Br – Logement relais 94 - Relogée.....	432
Schéma 5: Trajectoire de Madame Aa – CHRS 75.....	433
Schéma 6: Trajectoire de Monsieur Mi – Logement d’insertion - Relogé.....	434
Schéma 7: Trajectoire de Madame Mm – CHRS 92 - Relogée.....	434
Schéma 8: Trajectoire de Monsieur Sw – CHRS 75 - Relogé.....	436

LISTE DES SIGLES

AAH : Allocation aux adultes handicapés.
ACD : Accord collectif départemental.
ADIL : Agence départementale pour l'information sur le logement.
AFFIL : Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement.
AHI : Accueil hébergement insertion.
AIVS : Agence immobilière à vocation sociale.
AL : Aide au logement.
ALT : Allocation logement temporaire.
ANRU : Agence nationale de rénovation urbaine.
AORIF : Union sociale pour l'habitat Île-de-France.
API : Allocation parent isolé.
APL : Aide personnalisée au logement.
APUR : Atelier parisien d'urbanisme.
ARE : Allocation retour emploi.
ASE : Aide sociale à l'enfance.
ASH : Aide Sociale à l'Hébergement.
ASLL : Accompagnement social lié au logement.
ATD : Aide à toute détresse.
AUDA : Accueil d'urgence pour les demandeurs d'asile.
AVDL : Accompagnement vers et dans le logement.
BIT : Bureau international du travail.
CADA : Centre d'accueil de demandeurs d'asile.
CAE : Contrat d'accompagnement dans l'emploi.
CAFDA : Coordination pour l'accueil des familles demandeuses d'asile.
CAL : Commission d'attribution.
CASF : Code de l'action sociale et de la famille.
CCAS : Centre communale d'action sociale.
CDD : Contrat à durée déterminée.
CDI : Contrat à durée indéterminée.
CHRS : Centre d'hébergement et de réadaptation sociale / Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.
CHU : Centre d'hébergement d'urgence.
CIL : Comité interprofessionnel du logement.
CMP : Centre médico-psychologique.
CNDA : Cour nationale du droit d'asile.
CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés.
CNIS : Conseil national de l'information statistique.
CNLE : Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
CPH : Centre provisoire d'hébergement.
CUCS : Contrat urbaine de cohésion sociale.
DAHO : Droit à l'hébergement opposable.
DAL : Droit au logement.
DALO : Droit au logement opposable.
DDASS : Direction départementale des affaires sanitaires et sociales.
DDE : Direction départementale de l'équipement.
DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale.
DDT : Direction départementale des territoires.
DGALN : Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature.
DGCS : Direction générale de la cohésion sociale.
DGUHC : Direction générale de l'urbanisme de l'habitat et de la construction.
DIHAL : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.
DHUP : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages.
DLH : Direction locale de l'habitat.
DRASS : Direction régionale des affaires sanitaires et sociales.

DRIHL : Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement.
DRE : Direction régionale de l'équipement.
DULE : Direction de l'urbanisme, du logement et de l'équipement.
ENL : Enquête nationale logement.
ENL : Engagement national pour le logement (loi).
EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale.
EPLS : Enquête sur le parc social.
ESH : Entreprises sociales pour l'habitat.
FAPIL : Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement.
FAIL : Fond d'aide aux impayés de loyer.
FARG : Fond d'aide au relogement et de garantie
FAS : Fond d'action social.
FAU : Fonds d'aménagement urbain.
FNARS : Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale.
FSL : Fonds solidarité logement.
FTDA : France terre d'asile.
GETUR : Groupe d'étude et de recherche sur la travail et l'urbain.
GIP HIS : Groupement d'intérêt public Habitat et Interventions sociales.
GRL : Garantie des Risques Locatifs.
HBM : Habitat à bon marché.
HCLDP : Haut comité pour le logement des défavorisés.
HLM : Habitat à loyer modéré.
IAU IdF : Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France.
IGAS : Inspection générale de l'action sociale.
INED : l'Institut national des études démographiques.
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques.
IST : Immeubles sociaux de transition.
LEPN : Logements de première nécessité.
LHSS : Lits halte soin santé.
LOGECO : Logements économiques et familiaux.
LOPOFA : Logements populaires et familiaux.
MIPES : Mission d'Information sur la pauvreté et l'exclusion sociale.
MOLLE : Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (Loi).
OFPRA : Office Français de protections des réfugiés et apatrides.
OGII : Office Français de l'immigration et de l'intégration.
OLAP : Observatoire des loyers de l'agglomération parisienne.
OPH : Offices publics pour l'habitat.
PARSA : Plan d'action renforcé en faveur des personnes sans abri.
PDAHI : Plan départemental d'accueil d'hébergement et d'insertion.
PDALPD : Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.
PEEC : Participation des employeurs à l'effort de construction.
PLAI : Prêt locatif aidé d'intégration.
PLALM : Prêt locatif aidé à loyer minoré.
PLATS : Prêt locatif aidé très social.
PLH : Plan local de l'habitat.
PLIE : Plan local pour l'insertion par l'emploi.
PLR : Programmes à loyers réduits.
PLS : Prêt locatif social.
PLUS : Prêts Locatif à Usage Social.
POPS : Protocole d'occupation du patrimoine social.
PRAHI : Plan régional d'accueil d'hébergement et d'insertion.
PSR : Programmes sociaux de relogement.
PUCA : Plan urbain construction et architecture.
RHVS : Résidence hôtelière à vocation sociale.
RMI : Revenu Minimum d'Insertion.

RPLS : Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux.
RSA : Revenu de Solidarité Active.
SALPE : Service de l'accès au logement et de la prévention des expulsions (DRIHL).
SDF : Sans Domicile Fixe.
SEM : Sociétés d'économie mixte immobilière.
SIAO : Services intégrés d'accueil et d'orientation.
SMIC : Salaire minimum interprofessionnel de croissance
SNE : Système national d'enregistrement de la demande.
SRU : Solidarité et renouvellement urbain (Loi).
UESL : Union des entreprises et des salariés pour le logement.
USH : Union sociale pour l'habitat.
ZEP : Zone d'éducation prioritaire.
ZFU : Zone franche urbaine.
ZRU : Zone de renouvellement urbain.
ZUP : Zone à urbaniser en priorité.
ZUS : Zone urbaine sensible.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	4
INTRODUCTION	15
1. La recherche en élaboration	15
1. Hébergement et insertion : entre émancipation, contraintes et probation	17
a. Les fonctions d'assistance et d'insertion	18
b. Emancipation et contraintes	19
c. L'hébergement à la fin des années 2000 : une réponse pour les « surnuméraires du logement » ?	21
2. Les personnes sans logement et hébergées : des « <i>acteurs affaiblis</i> ».....	23
a. Une pluralité de dénominations possibles	23
b. Des personnes – plus – vulnérables.....	24
c. Vulnérables et assistées, certes, mais pas seulement	25
3. L'absence de logement et les difficultés pour s'en sortir : une approche en termes de contingences	27
a. L'absence de logement	27
b. En sortir et « s'en sortir »	33
2. Posture et protocole de recherche.....	34
1. La construction de l'objet « trajectoires de relogement »	34
a. La sortie de l'hébergement vers le logement social : une procédure de relogement ?	35
b. L'apport heuristique d'une approche par les trajectoires résidentielles	38
c. Questions et hypothèses de la recherche	41
2. Analyser les trajectoires de relogement de personnes hébergées en Ile-de-France au sein de structures d'insertion vers le parc social	42
a. Les personnes hébergées dans le champ de l'insertion et relogées dans le parc social	42
b. Le choix de l'Ile-de-France, une région « exemplaire ».....	43
c. Le protocole méthodologique	45
3. Plan de la thèse.....	46
 PROLOGUE METHODOLOGIQUE	 51
I. Saisir les trajectoires de relogement	52
1. Une démarche biographique, rétrospective et longitudinale	52
1. a. L'enquête par entretiens	53
1. b. L'enquête par questionnaire	65
1. c. La complémentarité d'une enquête par entretiens et par questionnaire.....	71
1. d. Les limites d'une démarche biographique et rétrospective	72

2. Une enquête auprès des acteurs du relogement ou l'enjeu de saisir les structures dans lesquelles ces trajectoires sont prises	78
II. Enquêter auprès de personnes sans logement et assistées : spécificités et invariants.....	82
1. Des considérations spécifiques.....	82
1. a. L'asymétrie dans la situation d'entretien.....	82
1. b. Le rapport soutenu à l'assistance des personnes enquêtées.....	83
1. c. Les biais liés aux intermédiaires.....	84
2. Les précautions prises	85
2. a. Une présentation de soi réfléchie.....	85
2. b. Doter du plus de libertés possibles	86
- Qu'elles aient le choix.....	87
3. Les effets produits	90
3. a. Perceptions et attendus de l'entretien	91
- La nature des récits recueillis.....	91
3. b. Les stratégies rhétoriques adoptées	96
3. c. L'enjeu pour l'enquêtrice de se détacher d'une parade défensive.....	103
CONCLUSION.....	106

PREMIERE PARTIE : LE SYSTEME DE L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000 : ENTRE HERITAGES ET SOUCI DE MODERNISATION 109

CHAPITRE 1 : L'HEBERGEMENT A LA FIN DES ANNEES 2000, UN SYSTEME MIS EN DIFFICULTE POUR FAVORISER L'INSERTION

Section 1. L'ASH, une assistante en marge(s)..... 116

1. L'institutionnalisation progressive de l'assistance aux personnes dépourvues de logement

1. a. L'assistance aux « pauvres » ou les héritages du système de protection sociale français 116

1. b. L'aide sociale une pierre de l'édifice de protection sociale français..... 119

1. c. L'Aide sociale à l'hébergement (ASH) : vocation et publics cibles..... 121

2. L'ASH dans la continuité des habitats spécifiques et propédeutiques

2. a. L'enjeu premier de la reconstruction et de la vocation du parc social..... 123

2. b. L'enjeu de loger les « inadaptés au logement moderne » par la création de dispositifs spécifiques..... 126

2. c. Les CHRS et l'héritage de l'habitat propédeutique

Section 2. L'ASH un dispositif d'insertion..... 132

1. Les pouvoirs publics face à la « nouvelle question sociale » ou le choix d'un Etat social *actif*

1. a. De l'« inadaptation » à l'« exclusion »	134
1. b. Le choix de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion	136
2. L'institutionnalisation d'un droit au logement	139
2. a. L'appréhension des difficultés de logement	139
2. b. Le traitement des difficultés de logement ou les outils du droit au logement	142
3. L'hébergement : mettre à l'abri les personnes en difficulté et œuvrer à leur insertion	151
3. a. Un réseau de partenaires	151
3. b. Un système de structures organisées, en escalier, vers l'insertion	152
3. c. Une insertion en panne	157
CONCLUSION	164
CHAPITRE 2 : LA « REFONDATION » DE L'HEBERGEMENT : FAVORISER LA « FLUIDITE DES PARCOURS » ET LES SORTIES DE L'HEBERGEMENT	167
Section 1. Le choix de la refondation du système et d'une approche « logement d'abord »	168
1. Des mesures immédiates : le PARSA et le DALO	168
1. a. Le Plan d'Action Renforcé en faveur des personnes Sans Abri (PARSA)	169
1. b. Le droit au logement devient opposable	169
2. L'identification des obstacles aux sorties de l'hébergement et à l'accès au parc social	172
2. a. L'insuffisance de l'offre et son caractère inadapté	174
2. b. Les limites du système d'attribution des logements sociaux aux prioritaires	176
2. c. La mise en cause de l'intervention dans l'ASH	178
3. Moderniser le système de l'hébergement et de l'accès au logement social ou le choix d'une approche « logement d'abord »	180
Section 2. Refondation et accès au logement des personnes hébergées	185
1. Les leviers d'action dans une perspective de « logement d'abord »	185
1. a. Des mesures qui visent l'offre	185
1. b. Sécuriser les bailleurs : le caractère « prêt au logement » et l'accompagnement social	188
2. La procédure de relogement initiée et la mobilisation de divers acteurs pour en assurer le bon fonctionnement (CIL, GIP HIS, SIAO)	191
3. Les effets de la procédure	196
3. a. Une procédure contractée	197
3. b. Une importante dépendance à l'égard de l'offre	200
CONCLUSION	209
CONCLUSION PREMIERE PARTIE	211

DEUXIEME PARTIE : INSERTION ET RELOGEMENT EN PRATIQUES	215
CHAPITRE 3 : HEBERGER DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION.....	219
Section 1. L'accès conditionnel à une structure d'hébergement d'insertion.....	220
1. Une sélection par l'offre.....	220
1. a. Effectifs	220
1. b. Une sélection par les modalités de prise de charge	222
2. Une procédure d'admission qui engage aussi le requérant	225
2. a. Démontrer son besoin et souhait d'être hébergé.....	225
2. b. La contractualisation de la prise en charge.....	226
Section 2 : Les conditions de l'insertion	230
1. Stabiliser pour insérer.....	230
2. Accompagner au cas par cas.....	232
2. a. Responsabilisation des assistés.....	233
2. b. Individualisation de la prise en charge	234
3. Réparer et mener à une position insérée.....	236
3. a. Agir sur les individus.....	237
3. b. Accompagner vers l'insertion.....	238
4. Gérer l'attente.....	241
CONCLUSION.....	247
CHAPITRE 4 : « BRICOLAGES » ET VARIABLES D'AJUSTEMENT FACE A LA CONTRAINTE DE L'OFFRE ET DU SYSTEME	251
Section 1. Anticiper la dépendance à l'égard de l'offre et du système d'attribution	253
1. Accompagner dans les démarches pour accéder à un logement social	253
1. a. La demande de logement sociale et les voies de recours.....	253
1. b. Eclairer les demandeurs.....	256
2. Mobiliser des partenariats et s'ajuster à leurs attentes	261
2. a. L'impulsion de partenariats	261
2. b. L'engagement de la transparence	263
2. c. L'instauration d'un outil d'évaluation partagé du caractère « prêt au logement »	264
2. b. Tenir compte des attentes des bailleurs sociaux dans la présentation des candidatures..	268
Section 2. Assurer la mise en relation de l'offre et des demandes	273
1. L'enjeu d'une offre de logement adaptée.....	273
1. a. L'engagement à proposer un logement adapté aux besoins	273
1. b. Parvenir à une proposition « adaptée ».....	276

2. Amener les personnes hébergées à accepter la proposition dans les délais impartis.....	279
2. a. La proposition de logement : un temps particulièrement éclairé et encadré.....	279
2. b. Faire accepter la proposition mais pas à n'importe quelles conditions	287
CONCLUSION	291
CHAPITRE 5 : ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT OU LA SECURISATION DES RELOGEMENTS	295
Section 1. Accompagner vers l'autonomie dans le logement.....	296
1. L'hébergement ou la propédeutique de l'habitat.....	296
2. Garantir la bonne occupation du logement au travers des « ateliers logement »	298
3. Evaluer l'autonomie dans le logement	300
3. a. La définition de l'autonomie dans le logement	301
3. b. Les modalités d'évaluation de cette autonomie.....	302
3. c. Les implications de cette évaluation.....	304
Section 2. Assurer la pérennité des relogements.....	307
1. Les aides et garanties financières	307
2. Accompagner l'entrée dans les lieux.....	308
2. a. Des mesures d'accompagnement social	309
2. b. Doter de toutes les connaissances requises.....	310
3. L'escalade des garanties.....	315
3. a. De la reconnaissance d'un besoin d'accompagnement social à la dénonciation d'une escalade des garanties.....	315
3. b. Les associations et leur rôle de médiation et d'assurance	318
CONCLUSION	321
CONCLUSION DEUXIEME PARTIE	322
TROISIEME PARTIE : TRAJECTOIRES DE RELOGEMENT – MOBILITES ET CHOIX SOUS CONTRAINTES	327
CHAPITRE 6 - FAIRE FACE A L'ABSENCE DE LOGEMENT	331
Section 1. Les circonstances qui aboutissent à l'absence de logement	332
1. Les évènements à l'origine de la mobilité résidentielle	332
1. a. Les migrations	335
1. b. Des évènements qui rendent nécessaire le départ de l'habitat occupé	339
1. c. D'autres évènements qui induisent la perte du logement	341

2. Le caractère déstabilisant de ces évènements.....	343
2. a. La plus ou moins grande prévisibilité des évènements.....	343
2. b. Les ressources disponibles	345
Section 2. Les cheminements qui mènent à l'hébergement	347
1. La sollicitation des solidarités primaires	347
1. a. Le recours à l'hébergement chez un tiers : une ressource inégalement partagée et mobilisée	348
1. b. – Le rôle de l'hébergement chez un tiers.....	351
1. c. L'impossible intimité et l'accroissement de la dette	352
2. Se « débrouiller » par ses propres moyens	355
3. L'impossibilité à rebondir vers un logement.....	358
Section 3. Le recours à l'hébergement institutionnel	361
1. Recourir à l'hébergement institutionnel	361
1. a. Etre orienté vers l'hébergement.....	361
1. b. Accepter l'hébergement institutionnel	367
1. c. L'hébergement un moyen d'arriver à ses fins	370
2. L'entrée dans l'hébergement	372
2. a. Les voies d'entrée dans l'hébergement.....	372
2. b. Relever le défi de l'admission dans l'insertion	374
2. c. L'expérience de l'entrée dans l'ASH	377
CONCLUSION.....	379
CHAPITRE 7 : EVOLUER DANS L'HEBERGEMENT – LES CONDITIONS D'UNE MOBILITE (INFRA-RESIDENTIELLE	385
Section 1. Démarches et ajustements dans une perspective d'insertion et de sortie de l'ASH.....	386
1. Des démarches dites « généralistes » dans une perspective de sortie de l'hébergement et de l'accès au logement	386
2. Les démarches spécifiques en direction du logement	390
2. a. Le parc social, la seule voie possible ?.....	390
2. b. Les choix résidentiels aux carrefours de diverses logiques.....	400
3. L'expérience de l'intervention sociale	407
3. a. Le rôle de l'intervenant social	407
3. b. Les tensions liées aux interventions sociales.....	410
3. c. Expériences et ajustements vis-à-vis de l'injonction à l'autonomie.....	414
Section 2. La portée des mesures prises en vue de s'en sortir.....	419
1. Les mobilités sociales.....	419

2. Les mobilités infra-résidentielles	425
2. a. Les mobilités dans l'ASH.....	426
2. b. Imbrications des mobilités sociales et infra-résidentielles	431
3. Les sorties de l'ASH : logiques et expériences vécues	437
3. a. Les délais d'attente pour l'attribution d'un logement social	437
3. b. Les « élus » versus les perdants ?.....	440
3. c. Expériences de l'attente.....	446
CONCLUSION	452
CHAPITRE 8 : ACCEDER ET S'INSERER DANS UN LOGEMENT SOCIAL NEGOCIATIONS, AJUSTEMENTS ET EXPERIENCES DE LA CONTRAINTE	455
Section 1. Accepter ou refuser le logement proposé	456
1. Choix opérés en réaction aux propositions de logement	457
1. a. Ce qui justifie la prise de risque de refuser une proposition de logement	457
1. b. Ce qui joue en faveur de l'acceptation de la proposition de logement	462
2. Se voir refuser l'attribution	471
3. L'expérience de la procédure d'attribution du logement.....	475
Section 2. Logements obtenus : in-satisfactions et adaptations à la marge	479
1. Les conditions de relogement effectif	479
1. a. Localisation de l'offre attribuée ou la dépendance de l'offre libérée	479
1. b. Typologie des logements attribués	481
1. c. L'accompagnement dans les lieux.....	482
2. (In-)Satisfactions vis à vis du logement attribué et ajustements	487
2. a. L'expérience du logement attribué	487
2. b. Gérer l'insatisfaction ou l'inadéquation du logement	495
3. Le sens du relogement.....	502
3. a. Une mobilité qui ne marque pas une franche rupture.....	503
3. b. Une mobilité qui consacre un retour à la normale.....	506
CONCLUSION	513
CONCLUSION TROISIEME PARTIE	514
CONCLUSION GENERALE	517

BIBLIOGRAPHIE	529
TABLE DES TABLEAUX.....	555
TABLE DES GRAPHIQUES	558
TABLE DES SCHEMAS.....	558
LISTE DES SIGLES.....	560
TABLE DES MATIERES.....	563

Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France

Des trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes

Résumé :

Dès les années 1990, et avec encore plus d'acuité à la fin des années 2000, les limites du système de l'hébergement semblent atteintes. Il ne parvient pas à amortir l'ensemble des demandes et à « faire sortir » les personnes prises en charge qui « relèveraient d'un logement ordinaire ». Ces difficultés sont placées sur le devant de la scène médiatique et politique à l'hiver 2006. Et, dès 2007, le gouvernement prend des mesures en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement. En 2009 l'Etat redouble d'efforts en impulsant la refondation du système d'hébergement et d'accès au logement et en adoptant des mesures pour fluidifier les parcours de l'hébergement vers le logement. Dans ce contexte, nous avons pris le parti d'interroger les trajectoires d'hébergement qui aboutissent à l'attribution de logement pérenne dans le parc social francilien.

Se décentrer des politiques mises en œuvre pour saisir les trajectoires qui mènent à l'hébergement, s'y déroulent et aboutissent à un relogement dans le parc social nous est apparu heuristiquement fécond pour questionner les difficultés de logement et le rôle de l'aide sociale à l'hébergement dans le traitement de celles-ci. L'enjeu est de comprendre ce qui se joue durant l'hébergement en faveur de la sortie du dispositif et de l'accès au parc social. Et aussi, quel est le rôle de l'hébergement dans le sens pris par ces trajectoires et dans les choix opérés. Deux sous questions guident dès lors notre recherche : d'une part comment se rencontrent des trajectoires individuelles marquées par la précarité et le dispositif d'hébergement et d'autre part, comment ils interagissent pour aboutir à une sortie vers un logement social?

Mots clés :

Hébergement, Relogement, Trajectoires, Choix, Logement social, Ile-de-France.