



HAL
open science

Saisir les parcours résidentiels des personnes sans solution de logement : enquête sur le public du Logement d'abord à l'échelle de Nantes métropole

Lio Nominé

► To cite this version:

Lio Nominé. Saisir les parcours résidentiels des personnes sans solution de logement : enquête sur le public du Logement d'abord à l'échelle de Nantes métropole. Sociologie. 2021. dumas-03325640

HAL Id: dumas-03325640

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03325640>

Submitted on 25 Aug 2021

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

Année 2020 – 2021



**MASTER 2 ACTION
PUBLIQUE
TERRITORIALE**

Saisir les parcours résidentiels des personnes sans solution de logement

-

Enquête sur le public du Logement d'abord à l'échelle de Nantes métropole

Lio NOMINÉ

www.sociologie.univ-nantes.fr

UFR de Sociologie

Sous la direction de Rémy Le Saout

Stage réalisé à l'Agence d'urbanisme de la région
nantaïse, sous le tutorat de Hervé Patureau



UNIVERSITÉ DE NANTES

Remerciements

La rédaction de ce mémoire de master 2 a été possible grâce au concours de plusieurs personnes que je tiens à remercier ici.

Je souhaite tout d'abord remercier l'ensemble de l'équipe de l'AURAN pour m'avoir chaleureusement accueillie et guidée tout au long de mon stage. Leur naturel et leur bienveillance ont contribué à me fournir un environnement de travail propice aux échanges et à l'éveil professionnel. Les temps de discussion formels mais aussi informels m'ont permis de découvrir des secteurs d'études que je ne connaissais que très peu à mon arrivée. Pour cet enrichissement professionnel, je tiens à remercier particulièrement :

Hervé Patureau, pour son écoute et ses conseils qui ont contribué à faire évoluer mes réflexions.

Céline Goriaux, pour la confiance et l'autonomie qu'elle m'a accordée, ainsi que pour sa disponibilité et sa bienveillance.

Charlotte Thomas-Morel, pour son aide et ses conseils toujours pertinents mais également pour l'opportunité de terrain qu'elle m'a offert au début de mon stage.

L'ensemble des personnes avec qui j'ai eu l'occasion de discuter lors des temps de repas et qui ont grandement contribué à faire de ce stage une expérience très enrichissante.

Enfin, je tiens à remercier mon directeur de mémoire Rémy Le Saout qui a su m'accompagner et me guider tout au long de la rédaction de ce mémoire. Sa grande disponibilité et ses conseils avisés m'ont permis d'appréhender plus sereinement ce long travail de recherche et d'écriture.

Résumé :

Le système d'Aide Sociale à l'Hébergement français s'est transformé au cours des dernières décennies, parallèlement aux évolutions des publics ciblés par ces dispositifs. La métropole nantaise s'inscrit dans cette dynamique et vise depuis 2018 à développer la philosophie du Logement d'abord, à destination des personnes sans solution personnelle de logement. Afin de saisir au mieux les besoins de ces dernières, l'Agence d'Urbanisme de la Région Nantaise (AURAN) a piloté une enquête qualitative visant à recueillir leurs parcours résidentiels. L'analyse des treize entretiens réalisés met ainsi en avant les événements à l'origine de la perte de logement, cherche à saisir les choix opérés par les individus et vise également à interroger le rapport à l'accompagnement social.

Abstract :

The French social housing system has changed over the last few decades, in parallel with the changes in the public targeted by these systems. The Nantes metropolis is part of this dynamic and has been aiming since 2018 to develop the philosophy of Housing First, for people without a personal housing solution. In order to better understand the needs of these people, the Nantes Region Urban Planning Agency (AURAN) conducted a qualitative survey aimed at collecting their residential paths. The analysis of the thirteen interviews carried out highlights the events that led to the loss of housing, seeks to understand the choices made by the individuals and also aims to question the relationship with social support.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
I / ENQUETER AUPRES D'UN PUBLIC SPECIFIQUE	8
II / INTERROGER LES PARCOURS.....	11

PARTIE 1 : Hébergement et accompagnement social : une offre en développement

SECTION 1 : OFFRE D'HEBERGEMENT FRANÇAISE : DES BESOINS CROISSANTS	13
I / DEVELOPPEMENT DE L'AIDE SOCIALE A L'HEBERGEMENT : LEGISLATION, VOLONTE ET MOYENS	13
II / AU-DELA DE L'HEBERGEMENT : ACCOMPAGNEMENT ET INSERTION SOCIALE	20
CONCLUSION SECTION 1	26
SECTION 2 : FLUIDIFIER LES PARCOURS, UN OBJECTIF METROPOLITAIN	28
I/ UN NOUVEAU PARADIGME : LE LOGEMENT D'ABORD.....	28
II / UNE METROPOLE NANTAISE ACTIVE FACE A DES BESOINS MULTIPLES	35
CONCLUSION PARTIE I.....	45

PARTIE 2 : Parcours résidentiels : des trajectoires accompagnées

SECTION 1 : METHODOLOGIE DE L'ENQUETE	47
I / RECUEILLIR LES PARCOURS RESIDENTIELS.....	47
II/ UNE POPULATION D'ENQUETE HETEROGENE	58
SECTION 2 : ABSENCE DE LOGEMENT PERSONNEL : CAUSES ET REPONSES.....	69
I / ABSENCE DE LOGEMENT : DES CAUSES MULTIPLES.....	69
II / DEMANDE D'HEBERGEMENT : DES SOLLICITATIONS VARIEES	86
SECTION 3 : ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : ACCEPTATION ET EXPERIENCE	95
I / DEMANDER DE L'AIDE : RESENTI ET ATTENTES.....	96
II / DES EXPERIENCES D'ACCOMPAGNEMENT VARIABLES	107
CONCLUSION SECTION 3	118
CONCLUSION GÉNÉRALE	120
BIBLIOGRAPHIE	125

Introduction

L'intérêt de la question du logement est multiple pour les sociologues de par son aspect multidimensionnel. En lien direct avec les secteurs de la ville, de la famille, de la consommation mais aussi de l'action publique, le logement tend à s'adapter aux différents contextes et transformations sociétales. Ainsi, le fait d'avoir ou non un logement à soi est porteur de représentations et de significations différentes selon les époques et les situations. La fonction du logement et le fait d'habiter ont ainsi évolué au fil des siècles, impactant directement le sort et les conditions de vie des personnes. Depuis de nombreuses décennies, la non-sédentarité n'est pas valorisée et celles et ceux concernés par cette situation sont souvent stigmatisés (tziganes, vagabonds, roms, etc.). De fait, la norme sociale en vigueur depuis le 20^{ème} siècle prône la stabilité résidentielle et considère comme suspectes les personnes qui ne rentreraient pas dans ce schéma résidentiel. Ce processus de sédentarisation est désormais associé à un facteur d'intégration sociale¹ mais aussi à de profondes inégalités d'accès. Ayant en plus de sa valeur d'usage, une valeur marchande, le logement est devenu un bien commercial, en proie à des fluctuations de prix très importantes pouvant laisser les plus démunis sans solution de logement. Jusqu'à une période encore récente, l'acquisition d'un bien immobilier se faisait régulièrement à travers la réception d'un héritage familial, les parents transmettant leur domicile à leurs enfants, réduisant ainsi le poids financier de l'hébergement pour ces derniers. Dans ce système, les difficultés d'accès au logement touchaient principalement les personnes dont les liens familiaux étaient fragiles ou rompus, ne pouvant bénéficier de cette transmission traditionnelle. Aujourd'hui, si les biens immobiliers continuent de se transmettre entre générations dans une moindre mesure, l'entrée du logement sur le marché immobilier a accentué les inégalités d'accès et mis en lumière les liens entre habitat et statut social. La notion de logement est donc une norme sociale ancrée dans un processus de marchandisation, rendant les bénéfices de l'habitation non-accessibles à tous.

Une perception du sans-abrisme en évolution

Au-delà d'offrir un toit, une mise à l'abri et un lieu de vie, le « le domicile renvoie à l'inscription de l'individu dans la société, [...] vivre sans domicile fixe révèle de prime abord un certain statut social, [mais souvent aussi] une grande fragilité psychologique, physiologique et

¹ Castel, Robert, *Les métamorphoses de la question sociale - Chronique du salariat*. Fayard, 1995.

sociale. »². Djemila Zeneidi-Henry et Sébastien Fleuret rappellent à ce titre que jusqu'en 1994, la France considérait le vagabondage comme un délit, la « mobilité étant sous-entendu comme une menace à l'ordre social ». ³ Ainsi, le terme de Sans Domicile Fixe (SDF) s'installe dans les années 1990 dans le langage politique et médiatique et est traité selon deux visions de la situation. Un versant social, visant à aider cette population dans le besoin et un versant sécuritaire, visant à contrôler et limiter les déplacements et agissements de cette dernière. Si le délit de vagabondage est abrogé depuis plus de 25 ans, les « déplacements des pauvres sont suspects, parce qu'ils ne s'accompagnent pas de production ou de circulation de richesse et [...] la figure du vagabond reste présente derrière celle du SDF qui reste sous le coup d'arrêtés et d'interdictions en tous genres dans les villes. »⁴. Aussi, le fait de ne pas disposer d'un logement personnel est, aujourd'hui encore, perçu négativement par les autorités et les populations, ces situations particulières rappelant le lien fort qui existe entre logement et reconnaissance sociale, « l'inscription sociale demeurant tributaire d'une inscription spatiale »⁵.

La crise du logement que connaît la France depuis plusieurs années n'a fait qu'amplifier les problématiques liées au logement, en particulier pour les individus les plus précaires. Ces derniers, par manque de ressources économiques suffisantes « peuvent, sous l'effet d'un accident de la vie (une séparation conjugale, des difficultés professionnelles ou un problème de santé), rapidement basculer et s'ancrer dans la précarité, sans que les filets de protection existants ne puissent éviter la dégradation de leur situation. »⁶. Face aux effets durables de la crise, au-delà des SDF (environ 100 000 en France métropolitaine), ce sont environ 300 000 personnes qui sont accueillies dans des structures d'hébergement et plus de 500 000 individus qui sont contraints de vivre chez un tiers, dans des squats ou des logements de fortune. Loin de la figure passée du vagabond, représentée dans l'imaginaire collectif par l'image d'un vieil homme blanc, la précarité résidentielle touche aujourd'hui des individus aux parcours variés et aux caractéristiques sociales tout aussi diversifiées, rendant alors d'autant plus complexe le traitement social et politique de cette problématique. A ce titre, René Ballain souligne que

² Fijalkow, Yankel. *Sociologie du logement*. La découverte, 2016, p. 12

³ Zeneidi-Henry, Djemila, et Sébastien Fleuret. « Sans-abris et santé : enjeux de visibilité et d'appropriation au prisme d'une approche qualitative. » *Economica / Anthropos*, 2007, pp 45 - 71

⁴ Ibid

⁵ Zeneidi-Henry, Djemila. *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre*. Paris, Editions Bréal, 2002 p 21

⁶ Faucheux-Leroy, Sarah, Pauline Kertudo, et Julien Van Hill. « Les ménages aux portes du logement. » *Recherche sociale*, 212, 2014, pp 6 - 97, p 6

l'action publique n'est pas à la hauteur de l'enjeu qu'est le mal-logement en France : « les moyens sont en baisse, les actions inadaptées aux nouvelles formes de précarité, et les perspectives inexistantes. [De plus,] les politiques demeurent davantage préoccupées par la répression de ce symptôme de la crise du logement que par le traitement en profondeur de ses causes. ⁷»

Alors que jusque dans les années 1960 les SDF étaient perçus comme des victimes de leurs propres modes de vie et choix, l'exclusion est aujourd'hui analysée comme une conséquence logique d'un système économique. Afin d'étudier ces processus, des chercheurs tels que Serge Paugam ou Robert Castel ont proposé des termes différents : « disqualification sociale » pour l'un, « désaffiliation » pour l'autre. S. Paugam met en avant trois phases de fragilisation qui, les unes après les autres, feraient entrer un individu dans la marginalité : 1) Contact avec la disqualification et série de difficultés et événements négatifs, 2) Dépendance vis-à-vis des services sociaux, 3) Entrée dans la marginalité, lorsque les services sociaux ne parviennent pas à réintégrer l'individu. La disqualification sociale peut donc se définir comme un « processus d'affaiblissement ou de rupture des liens de l'individu avec la société au sens de la perte de la protection et de la reconnaissance sociale.⁸ » L'auteur ajoute également que face à cela, « l'homme socialement disqualifié est à la fois vulnérable face à l'avenir et accablé par le poids du regard négatif qu'autrui porte sur lui ». C'est donc en termes de ruptures des liens sociaux que le sujet peut être abordé : liens de filiation, liens d'intégration professionnelle et économique, liens de citoyenneté. Privés plus ou moins progressivement de la protection et de la reconnaissance apportées par ces derniers, des individus se retrouvent affectés négativement par ces cassures qui bouleversent l'équilibre dans lequel ils se trouvent.

Au lieu de parler d'exclusion, R.Castel a choisi le terme de « désaffiliation » que l'on peut définir comme le processus de fragilisation de la cohésion sociale, qui passe notamment par la précarisation de l'emploi et la fragilisation des autres liens sociaux (familiaux, amicaux, voisinage, etc.). L'auteur distingue trois zones de la vie sociale : une zone d'intégration dans laquelle le travail et les relations sociales sont forts ; une zone de vulnérabilité, marquée par une précarité au travail et des relations plus instables et enfin une zone d'exclusion, dans laquelle les plus précaires peuvent basculer. Il évoque le fait que des fêlures dans une ou

⁷ Ballain, René. «Quelles perspectives pour les personnes privées de logement ?» *Regards croisés sur l'économie*, n° 9, 2011

⁸ Paugam, Serge. *La disqualification sociale*. Presses universitaires de France, 2009.

plusieurs de ces zones de cohésion sociale contribuent à rendre vulnérable un individu et qu'il est pertinent de chercher à étudier les passages d'un état à l'autre, notamment afin de comprendre les chemins qui mènent à la pauvreté⁹. Ainsi, ces auteurs estiment qu'au-delà des choix individuels, des facteurs exogènes doivent être pris en compte pour tenter de saisir les processus d'entrée dans la pauvreté et la précarité. Aussi, « les événements fondateurs (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. »¹⁰. Les études sur les personnes sans solution personnelle de logement de ces dernières années s'inscrivent dans cette démarche et visent à intégrer les parcours individuels dans leurs contextes socio-économique.

Un sujet largement étudié

La situation des personnes sans-domicile a fait l'objet de nombreux travaux de recherche à partir des années 1990 et est rentrée au cœur des séminaires de recherche sur l'urbanité. Il est ici possible de citer notamment les travaux français de Maryse Bresson, de Julien Damon, de Corinne Lanzarini, de Patrick Bruneteaux ou encore de Maryse Marpsat et Jean-Marie Firdion. Ces recherches ont commencé dès le début du 20ème siècle outre-atlantique, avec le travail aujourd'hui classique de Nels Anderson sur le Hobo.¹¹ L'auteur a cherché à analyser les comportements et représentations de cette population précaire de la ville de Chicago et a, à travers de nombreux entretiens et observations, mené une enquête approfondie et novatrice en sociologie. L'ensemble de ces travaux ont permis le développement de méthodes d'entretien dits biographiques, cherchant à recueillir les récits de vie et à les restituer dans leur contexte économique et social. Les thèmes principaux de ces enquêtes portent sur le parcours et le quotidien des individus, leurs compétences mobilisées pour faire face aux difficultés, leurs interactions avec les différents acteurs qui gravitent autour d'eux mais aussi leurs modes de sociabilité et leur sous-culture. Il s'agit ainsi de donner «à voir les ancrages biographiques et historiques, là où s'entrelacent les histoires des gens, des institutions et des territoires, et l'histoire collective, celle de l'immigration et du déclin du monde ouvrier. Ils pointent les contraintes auxquelles chacun doit faire face (en termes de domination ou d'enfermement dans

⁹ Zeneidi-Henry, Djemila. *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre, op.cit.*, p 53

¹⁰ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes [Thèse de doctorat en aménagement de l'urbanisme].» 2014, p 29

¹¹ Anderson, Nels, et Olivier Schwartz. *Le Hobo. Sociologie du sans-abrisme : L'empirisme irréductible*. Paris, Armand Colin, 2011.

le circuit de l'aide et de l'hébergement, mais aussi d'un point de vue éthique en termes de dignité de la personne), les routines de la vie quotidienne (manche, quête auprès des services, activités déviantes, sociabilités entre pairs, participation à la vie associative) et les tentatives incertaines pour en sortir. C'est également dans une mise en rapport aux droits et aux normes sociales – par exemple la norme logement et la norme travail que les analyses se déploient et mettent en évidence la contiguïté des situations de pauvreté.”¹². Cette multiplicité d'enquête a également mis en avant la grande diversité des publics concernés par des difficultés de logement : SDF, jeunes sortant de l'ASE, sortants de prison, femmes victimes de violence, chômeurs ou encore immigrés. L'homogénéité apparente de cette population a ainsi été nuancée, voire réfutée.

I / Enquêter auprès d'un public spécifique

La réalisation d'enquêtes et plus particulièrement d'entretiens est toujours délicate, quel que soit le public : prise de contact, mise en confiance, choix du lieu, type de question, recueil de matériaux fiables et mobilisables par la suite, etc. Cependant, certains publics sont encore plus difficiles à aborder, notamment lorsque leur situation est socialement, spatialement voire culturellement éloignée de celle de l'enquêteur. C'est le cas des personnes sans solution personnelle de logement, qui sont notamment caractérisées par le “manque” : « dé- », déstructuré, désorganisé, déconstruit, ou « sans », sans-logis, sans-abri, sans-domicile, sdf. On comprend la logique qui s'impose : avec ses manques et ses carences, la société lui vient en aide : il est « accueilli » par des « services », « aidé » par des « bénévoles ». [...] Bref, il s'agit de « refaire », « reconstruire », « réorganiser », faire « retrouver » des repères. Les « constructions » existantes des personnes sont gommées, leurs attitudes et leurs valeurs aussi.»¹³. L'enquêteur peut ainsi se retrouver face à des personnes aux valeurs et représentations plus ou moins éloignées des siennes et doit s'adapter au mieux, afin de recueillir les propos voulus initialement. Stéphane Beaud écrit à ce titre 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. ¹⁴»

¹² Pichon, Pascale. « Chapitre 2 : Construction d'un problème social et émergence de la catégorie SDF en France. » Dans *SDF, sans-abri, itinérant : Oser la comparaison*. Presses universitaires de Louvain, 2009, p 107

¹³ Gaboriau, Philippe. *Mettre les questions à la question : travail de terrain et raisonnement sur les sans-logis*. Espaces et sociétés, 2004.

¹⁴ Beaud, Stéphane. « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'entretien ethnographique. » *Politix*, n° 35, 1996

Face à des situations diverses et plus ou moins propices aux échanges, il est primordial d'instaurer un climat et un rapport de confiance avec l'enquêté, en rappelant notamment les objectifs de la démarche et le statut de l'enquêteur. Mener une enquête sur des publics en marge de la société revient à mettre en lumière des enjeux politiques et sociaux majeurs et peut ainsi rendre la production et l'analyse de données sensible. A ce titre, plusieurs chercheurs ont interrogé ce type de démarches, notamment Jean-Marie Firdion et Maryse Marpsat qui ont cherché à préciser les enjeux scientifiques éthiques des enquêtes sur les personnes sans solution personnelle de logement¹⁵. A travers leurs études, ils ont identifié quelques risques principaux, éthiques et politiques. Se pose premièrement la crainte de porter atteinte à la vie privée de ces personnes en s'immisçant dans leur espace et, deuxièmement, le risque d'engendrer des perturbations psychologiques chez ces individus. En questionnant ces derniers sur leurs difficultés, l'enquêteur peut raviver des souvenirs douloureux et impacter leur état psychologique plus ou moins durablement. Face à des publics vulnérables, l'enquête doit ainsi veiller à ne pas être perçue comme une agression, ce qui, en plus de nuire aux personnes, ne permettrait pas un recueil fiable et serein des propos souhaités. Troisièmement, les chercheurs pointent du doigt le risque que ces enquêtes privilégient « les aspects les plus folklorisables, les plus exotiques » ou établissent des « constats statistiques spontanés ». Il s'agit alors de s'assurer de la bonne analyse des données recueillies, afin de ne pas extrapoler ou tromper la diversité observée.

Le fait d'enquêter sur des publics particuliers nécessite donc de prendre certaines précautions mais aussi une posture spécifique en tant qu'enquêteur. Le recueil de récits de vie, souvent marqués par la souffrance et les difficultés, n'est pas sans effet sur l'enquêteur qui contribue à leur production¹⁶. Ainsi, face à ces récits d'injustice, Claudia Girola explique que « deux tentations peuvent se présenter au chercheur : celle d'un objectivisme outrancier qui tente toujours de maîtriser et d'annuler les sentiments, lesquels sont conçus comme des obstacles à la connaissance ; celle d'un rejet du regard scientifique au prétexte que celui-ci resterait immuable face à la souffrance d'autrui. »¹⁷ Or aucune de ces options ne permet de saisir la complexité et

¹⁵ Firdion, Jean-Marie, et Maryse Marpsat. «Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile ? Une question éthique et scientifique.» *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 1995, pp 29-51.

¹⁶ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes, *op. cit.*

¹⁷ Girola, Claudia. «Rencontrer des personnes sans-abri. Une anthropologie réflexive.» *Politix*, n° 34, 1994, pp 87-98, p 90

la réalité des situations rencontrées. De plus, les personnes enquêtées sont loin d'être inactives dans la production de leur récit et sont en mesure de s'adapter aux actions et propos du chercheur qui se trouve en face d'elles. Il s'agit donc de prendre en compte la réflexivité et la complexité des processus à l'œuvre lors des entretiens, chaque interlocuteur ayant un impact sur l'autre, tout en étant lui-même impacté par la personne qui se trouve en face de lui. C. Girola écrit que cela permet de faire « éclater les images préconçues et les récits stéréotypés et d'établir un espace de significations partagées.¹⁸ ». Le travail d'enquête auprès de personnes sans solution personnelle de logement ne vise pas à persuader ou à sensibiliser mais doit permettre la recherche et la compréhension des parcours de vie.

Si selon M. Marpsat et J-M. Firdion les enquêtes sur des groupes sociaux en marge peuvent comporter des risques, ils notent également qu'il existe une certaine légitimité à enquêter sur ces thématiques, et ce pour trois raisons principales. Premièrement, un argument scientifique peut être mis en avant, les sciences sociales visant à dévoiler les processus sociaux à l'œuvre et permettant de déconstruire les images collectives souvent erronées à l'égard de ces populations marginales. Mettre en lumière la diversité des situations et des parcours et rompre avec une représentation homogène de ces derniers permet de donner de la profondeur et de la complexité à ces trajectoires sociales spécifiques. Montrer le sans-abrisme tel qu'il est et non tel qu'il est perçu peut permettre de cibler au mieux les politiques publiques et les aides mises en place et ainsi contribuer à résorber le problème. Deuxièmement, une légitimité démocratique peut être avancée dans la mesure où le simple fait de recenser et rencontrer ces personnes démunies permet de « donner un statut de personne à l'individu, un individu qui peut s'exprimer ou revendiquer des besoins et des droits. »¹⁹. Enfin, une légitimité humaniste peut s'affirmer, le fait d'inviter une personne à parler de soi offrant à cette dernière une occasion de réduire le sentiment d'invisibilité sociale, une reconnaissance. Aussi, si ces enquêtes peuvent s'avérer délicates à mener, il semble légitime aujourd'hui de chercher à comprendre les parcours de vie de ces individus, notamment afin de cerner du mieux possible les attentes et besoins de ces populations.

¹⁸ Ibid, p 98

¹⁹ Lebot, Baptiste. «Saisir le mal-logement. D'un dispositif public à une enquête qualitative. [Mémoire de master de sociologie].» 2020, p 82

II / Interroger les parcours

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête sont dans des situations résidentielles en marge et ont un rapport plus ou moins soutenu à l'assistance. Serge Paugam distingue à ce titre trois grands types de bénéficiaires de l'aide sociale : les "fragiles" (intervention ponctuelle), les "assistés" (intervention régulière) et les "marginiaux" (aucune intervention)²⁰. Les enquêtés peuvent majoritairement être regroupés dans la catégorie "assistés", dans la mesure où ces derniers ont été rencontrés par l'intermédiaire de professionnels de l'aide sociale. Cependant, il s'agit de veiller à remettre cet état de dépendance plus ou moins fort dans son contexte et de ne pas considérer ce dernier comme figé ou encore définitif. La précarité résidentielle doit ici être analysée comme le résultat d'une succession d'évènements, de ruptures qu'il s'agira de mettre en lumière. Pour cela, l'étude cherchera à se placer à la croisée des parcours individuels et du contexte socio-économique dans lequel ces derniers s'inscrivent. Retracer les parcours de vie de ces personnes pour éclairer leur situation actuelle, sans pour autant négliger les effets du milieu dans lequel ils évoluent.

De plus, il paraît important de ne pas seulement considérer ces personnes comme soumises ou dépendantes des aides qu'elles attendent et / ou reçoivent et de chercher à analyser les relations qu'elles entretiennent avec les associations et institutions qu'elles fréquentent. Cet objectif " 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"²¹. Jean-Paul Payet et Didier Laforgue²² qualifient ces usagers de l'action sociale d'"acteurs affaiblis". Ce terme fait référence aux faiblesses que connaissent ces individus en fonction du contexte et de leur situation et ne concerne donc pas un état définitif. Ils font ainsi l'hypothèse que les acteurs sont toujours en capacité de mobiliser leurs ressources et de contourner ou s'accommoder des contraintes qu'ils rencontrent. Loin d'adopter une vision misérabiliste, des auteurs tels que Julien Damon, Pascale Pichon ou Patrick Gaboriau mettent également en avant les stratagèmes mobilisés par les personnes sans solution personnelle de logement pour s'en sortir. Ils parlent ainsi de "bricoleurs", de "débrouille" ou encore de

²⁰ Paugam, Serge. *La disqualification sociale*. Presses universitaires de France, 2009.

²¹ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes, *op. cit.*, p. 26

²² Payet, Jean-Paul, Frédérique Giuiani, et Denis Laforgue. *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*. Presses Universitaires de Rennes, 2008, p 13

“combine”²³. Bien qu’affaiblies, les personnes rencontrées “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”²⁴. Il paraît alors pertinent de saisir les situations de non-logement et de difficultés résidentielles comme étant transitoires, les individus gardant une certaine marge de manœuvre entre leur entrée et leur sortie de cette étape plus ou moins longue.

Il s’agit, dans la continuité des travaux déjà réalisés en sociologie de la précarité, de chercher à “connaître les parcours de vie afin de dépasser l’idée fautive d’une population homogène et de proposer aux personnes sans solution de logement un accompagnement et une aide adaptés”.²⁵ L’ambition est ici d’interroger la perception que les usagers ont des pratiques d’hébergement et d’accompagnement dont ils font l’objet, au regard de leur parcours résidentiel. Une première partie vise à contextualiser les discours des personnes à travers un historique de l’Aide Sociale à l’Hébergement (ASH) française. Il s’agit ici de rappeler les grandes étapes et mesures qui ont formé l’ASH au cours du siècle dernier et de mettre en lumière son institutionnalisation progressive. Ce premier temps permettra également d’ancrer les parcours résidentiels recueillis dans le cadre métropolitain nantais et d’illustrer le projet de mise en œuvre du dispositif Logement d’abord à l’échelle de Nantes métropole.

Une seconde partie s’attachera à analyser les propos recueillis lors des entretiens. Après avoir exposé la méthodologie de l’enquête et la population rencontrée, il s’agira d’interroger les causes de l’absence de logement. Un second temps s’intéressera aux ressources mobilisées par les enquêtés pour y faire face et enfin, une troisième section visera à questionner les ressentis de ces derniers vis-à-vis de l’accompagnement social dont ils font l’objet.

²⁴ Lanzaro, Marie. «Sortir de l’hébergement d’insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes, *op. cit.* , p. 26

²⁵Abouy, Valérie ; Legleye, Stéphane ; Lellouch, Thomas, *Connaître les personnes sans domicile est encore plus important que les dénombrer*, Blog INSEE, 13 Avril 2021

Partie 1 - Hébergement et accompagnement social : une offre en développement

Section 1 : Offre d'hébergement française : des besoins croissants

I / Développement de l'Aide Sociale à l'Hébergement : législation, volonté et moyens

L'objectif de cette première sous-partie est de revenir sur le développement de l'offre d'hébergement en France et de rappeler le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit le dispositif Logement d'abord. Dans un premier temps, il s'agira de présenter comment l'hébergement est progressivement devenu un axe à part entière de l'aide sociale, à travers l'intervention des différents pouvoirs publics. Dans un second temps, les transformations connues par l'hébergement en matière d'accompagnement seront interrogées, en apportant une attention particulière à la prise en compte progressive des parcours individuels. Ce travail s'appuie sur une bibliographie relative à la sociologie de la précarité et de la protection sociale, agrémentée au besoin de textes législatifs.

1.1 / Institutionnalisation de l'hébergement pour les plus démunis

Conformément à l'article 185 du Code de l'aide sociale et de la famille de 1959, le système d'hébergement français vise à aider les personnes en recherche d'un logement et ne pouvant « attendre de secours immédiat d'aucune autre personne »²⁶. À travers une mise à l'abri plus ou moins durable et financée principalement par l'État, cette assistance vise à favoriser l'intégration et l'accompagnement social des personnes ciblées. Au cours de la seconde moitié du 20^{ème} siècle, l'hébergement s'est transformé, parallèlement aux évolutions sociales et au traitement médiatique et politique de la question du sans-abrisme. Un retour sur ces

²⁶ Arrêté du 14 septembre 1959, reformulant l'article 185 du code de l'aide sociale et de la famille.

transformations vise à comprendre la construction et l'institutionnalisation de l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) en France.

Que ce soit au travers des interventions du secteur privé ou public, l'accompagnement des plus démunis a toujours existé, souvent en parallèle de mesures répressives à destination de ces mêmes personnes. En effet, la figure du vagabond faisant la manche est qualifiée de délit dès le 14^{ème} siècle et source d'insécurité pour les gouvernants. Face à des individus dénués, en apparence, de toutes attaches (sociales, locales, familiales, professionnelles), les différentes orientations politiques ont cherché dans un premier temps à mettre à l'écart puis à réinsérer ces personnes à travers notamment la mise au travail. Néanmoins, les influences de l'Église, principal acteur de l'assistance, gagnent progressivement les discours politiques, de sorte 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. »²⁷ Ainsi, le regard porté sur les plus démunis change, stimulé par les penseurs de l'époque qui prônent alors la solidarité entre individus comme le fondement du lien social. Dès lors, la pauvreté et la misère « consistent en une violation du contrat social, et la société doit réparer ce manquement à son obligation contractuelle. »²⁸. Désormais ancré dans l'idéologie citoyenne et non plus seulement religieuse, le devoir d'assistance s'inscrit dans la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen à travers l'article 21 : « 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. »²⁹. Il faut néanmoins attendre la deuxième République de 1848 pour que le principe de fraternité devienne fondamental et la fin du 19^{ème} siècle pour que les grandes lois de l'assistance soient adoptées. En parallèle, et 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.³⁰ ». Aussi, au sortir de la seconde guerre mondiale, la mise en place du système de Protection sociale vise à protéger non seulement les plus démunis mais bien l'ensemble de la population. Tout citoyen a ainsi le « droit à 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

²⁷ Murard, Numa. *La morale de la question sociale*. Paris, La dispute, 2003, p 9

²⁸ Alfandari, Elie. *Action et aides sociales*. Paris, Dalloz, 1989, p 5

²⁹ Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, 1773

³⁰ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes, *op. cit.*, p 118

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 »³¹. L'accès à la propriété sociale se développe alors en réponse à ces grands principes et vise à garantir la protection et l'indépendance jusqu'ici permises uniquement via la propriété privée.

1.2 / Un système fragilisé et insuffisant face au nombre croissant de potentiels bénéficiaires

Initialement mis en place dans une période de plein emploi, le système de protection sociale est fragilisé dès les années 1950 par l'augmentation des besoins. Alors que l'assistance ne devait être que temporaire, elle se pérennise et est réaffirmée par les gouvernants. L'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) est instaurée et contient deux mesures majeures : des loyers conditionnés à un plafond de ressources pour les plus démunis et un droit à l'hébergement. On peut ainsi lire dans le décret que « 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 »³². Cette offre s'élargira cinq ans plus tard, en 1959, aux vagabonds. Les personnes concernées par cette aide sont dirigées vers des structures dans lesquelles elles reçoivent soins médicaux et accompagnement en échange d'un travail à l'intérieur ou à l'extérieur des établissements, ce pour une durée maximale de six mois. « 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.³³ ». L'ASH est ainsi institutionnalisée au cours du 20ème siècle et se développe en parallèle du logement dit ordinaire. Si l'État est un acteur majeur de la reconstruction des logements après-guerre, il porte également une attention particulière au développement de logements sociaux en réponse à l'incapacité des plus pauvres à se loger autrement.

³¹ Préambule constitution, 1946

³² 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

³³ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes, *op. cit.*, p 122

En 1947, les Habitats à Bon Marché (HBM) puis en 1950 les Habitats à Loyer Modéré (HLM) se développent et tendent à proposer un logement à toute personne ayant de faibles ressources. Néanmoins, les productions neuves sorties de terre se révèlent insuffisantes pour accueillir l'ensemble des personnes dans le besoin. Face à ce constat et les revendications de l'Abbé Pierre qui dénonce les situations de mal-logement ou non-logement, l'État lance dans les années 1950 d'importantes constructions de logements sociaux. En parallèle, et pour répondre à l'urgence de certaines situations, les Logements de Première Nécessité (LPN) se développent en 1953 et vont abriter temporairement les personnes ou ménages en attente d'une solution résidentielle pérenne. Cependant, malgré les efforts fournis, les objectifs de parc social peinent à être atteints : les plus démunis sont toujours dans l'incapacité de se loger et sont parfois contraints de se tourner vers des habitations vétustes et insalubres du parc privé. Face à cela, le parc social se modifie et instaure notamment des plafonds de ressources et préconise un système d'attribution de points prenant par exemple en compte la composition du ménage demandeur, ses conditions de vie, l'ancienneté de la demande, etc. Ce décompte vise une plus grande transparence dans les attributions et cherche à garantir le logement pour les plus modestes. Plus globalement, les années 1950 sont marquées par une succession de mesures et plans gouvernementaux ayant tous une même vocation : proposer un logement digne à toute personne se trouvant en difficulté pour se loger dans un habitat ordinaire.

Dans un pays qui connaît une période de forte croissance durant les Trente Glorieuses et qui voit les conditions de vie de ses citoyens s'améliorer, la pauvreté se maintient malgré tout et est de plus en plus visible. Serge Paugam écrit ainsi que désormais « les personnes considérées comme pauvres sont celles qui n'ont pas de toit ou sont logées dans des conditions misérables, dans des taudis³⁴ ». Alors même que le pays se modernise à grande vitesse, certains restent en marge de ce développement et se voient alors proposer des logements spécifiques. Ces structures, appelées « cités de transit » mettent à disposition des ménages en difficulté un lieu d'habitation provisoire accompagné d'une aide socio-éducative et sont conçues comme des espaces de rééducation. Aussi, jusqu'aux années 1970, les résidents des logements sociaux restent perçus comme des inadaptés à la modernité environnante, comme le souligne une circulaire de 1971 stipulant que « 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

³⁴ Paugam, Serge. *La société française et ses pauvres. L'expérience du revenu minimum d'insertion*. Paris, Presses universitaires de France, 1993, p 29

destinée à favoriser leur insertion sociale et leur promotion »³⁵. Mise à l'abri et réinsertion sociale sont ainsi étroitement liées et l'accompagnement par les travailleurs sociaux généralisé.

1.3 / Droit au logement et développement de l'offre

Les années 1970 sont marquées par l'élargissement du droit à l'hébergement à un public plus large et par la caractérisation des structures déjà existantes comme étant des Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS). Le décret de 1976 relatif aux CHRS précise ainsi que peuvent prétendre à une place :

- « 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 qui se trouvent privées de logement par suite de circonstances indépendantes de leur volonté et qui ont besoin d'être momentanément hébergées ;
3. Les personnes et les familles sans logement, de nationalité française, rapatriées de l'étranger
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 familiales ;
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. »

En accueillant un public large aux difficultés diverses, les CHRS deviennent ainsi des structures ouvertes à tous et proposent une solution pour une durée de six mois renouvelables. En plus d'offrir un toit, ces structures « 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,

³⁵ 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.

assistance administrative afin de recouvrer un logement et un emploi, etc.) »³⁶ et regroupent alors de nombreux professionnels socio-éducatifs et médicaux.

Les années 1980 sont de nouveau marquées par des difficultés d'accès au logement croissantes : réduction du nombre de logements bon marché, augmentation des loyers du parc privé, incapacité pour le parc social d'absorber la hausse de demandes. Face à cela, l'État, porteur de la solidarité nationale, prône le droit au logement à travers les lois de 1982³⁷, 1989³⁸ et 1990³⁹ : « 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. »⁴⁰

Les personnes ciblées par ce texte de loi sont celles hébergées dans des espaces insalubres ou dégradés, les SDF, les femmes victimes de violence, les familles monoparentales ou encore les personnes en recherche d'emploi. Bien qu'ayant des ressources et besoins différents, ces publics ont le point commun de rencontrer des difficultés à trouver et se maintenir dans un logement adapté. Au-delà d'une simple mise à l'abri, il s'agit désormais de donner des réponses individualisées à ces ménages, créant une rupture avec l'aide universelle et généralisée apportée jusqu'ici. Le droit au logement se traduit également par la construction de nouveaux logements sociaux à loyers très bas, les Prêts Locatifs Aidés d'Insertion (PLAI) à destination des ménages les plus modestes ne pouvant pas se loger dans les logements sociaux ordinaires. De plus, à travers un texte de loi en date de 1995, l'État annonce sa volonté de créer 10 000 logements d'extrême urgence et 10 000 d'insertion, de réquisitionner les logements ou hôtels vacants afin d'augmenter le nombre de places disponibles. Les logements d'insertion « sont 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

³⁶ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 130

³⁷ Loi n° 82-526 du 22 juin 1982 relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs

³⁸ 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.

³⁹ Loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement.

⁴⁰ Article 1 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement

d'hébergement ou de logement d'urgence.»⁴¹. De plus, en complément des CHRS, de nouveaux dispositifs voient le jour dans les années 1980 - 1990, tels que les centres maternels, les accueils de jour, un numéro unique d'appel (devenu 115 ultérieurement), des systèmes de maraudes sociales ou encore de nouveaux types de structures, les résidences sociales⁴² ou encore les maisons-relais (anciennement pensions de famille). Ces dernières sont à destination « 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 »⁴³. L'État cherche ainsi à proposer des réponses individuelles et adaptées, à travers des actions conjointes en matière de logement et d'accompagnement médico-social.

⁴¹ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 147

⁴² «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». (circulaire n°95-33 du 15 avril 1995)

⁴³ Circulaire 595 de 2002

II / Au-delà de l'hébergement : accompagnement et insertion sociale

2.1 / Un système d'hébergement basé sur un réseau pluripartenarial complexe

La prise en charge des personnes sans solution personnelle de logement regroupe une pluralité d'acteurs, qu'ils soient publics ou privés, et demande dès lors d'importants efforts de coordination. Si l'État reste le principal financeur des différentes structures et mesures mises en place, il a, au cours des années 1990 fait appel à de nouveaux partenaires afin de faire face à un nombre accru de demandes. Julien Damon écrit alors que « affaibli par la perte du monopole de la représentation de l'intérêt général, il [l'État] 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 »⁴⁴. Ce mouvement partenarial a de plus été accentué et promu par le processus de décentralisation instauré en 1982 qui a doté les collectivités locales de nouvelles missions, notamment en matière de logement. Les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) ont ainsi la responsabilité de la programmation des logements sociaux, à travers la rédaction des Plans Locaux de l'Habitat (PLH), les communes sont chargées de délivrer les permis de construire et les départements sont détenteurs des moyens alloués aux mesures à destination des ménages les plus précaires. L'État conserve quant à lui une mission de cohésion sociale et de solidarité, en luttant notamment contre l'exclusion à travers des orientations générales de la politique du logement. A une échelle départementale, les conseils départementaux sont titulaires de la compétence « action sociale » et « aide sociale à l'enfance » et sont ainsi en charge du financement d'établissements à destination des plus jeunes et des familles. Enfin, un nombre important d'associations gravite autour de ce maillage institutionnel et est l'un des acteurs majeurs de la mise en œuvre du droit au logement. De par sa proximité géographique et sa connaissance du terrain, le secteur associatif permet en effet d'apporter des réponses adaptées et adaptables au public ciblé.

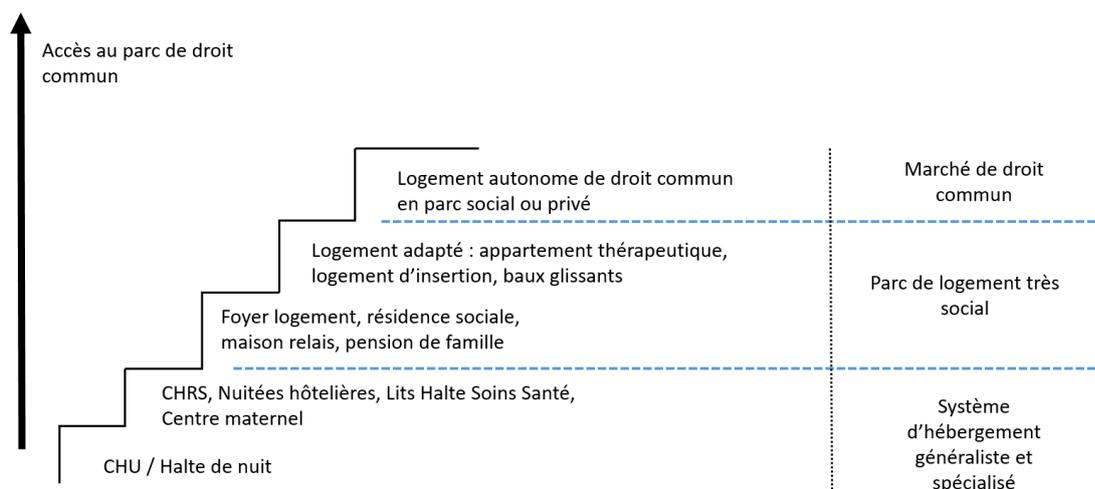
⁴⁴ Damon, Julien. *La question SDF*. Paris, Presses universitaires de France, 2002, p 182

Cette multiplicité d'acteurs et de structures peut parfois rendre le système d'hébergement flou et complexe à comprendre. Les objectifs et services proposés diffèrent selon les moyens alloués, le périmètre d'action et le public destinataire. Il est ainsi fréquent que certains établissements soient spécialisés dans l'accueil des hommes, des femmes, des personnes jeunes ou encore de celles atteintes de troubles psychiatriques. La 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. »⁴⁵. La nouveauté vise également à pallier les manques observés sur les établissements plus anciens. Néanmoins, cette multitude de lieux d'accueil peut engendrer de la confusion pour les usagers dans le besoin mais également pour les travailleurs sociaux qui doivent orienter ces derniers.

Ce que J. Damon nomme le « complexe bureaucratique-assistantiel »⁴⁶ fait référence à la prise en charge progressive des individus, évoluant au fur et à mesure de l'avancée de ces derniers vers le logement ordinaire. Une personne accueillie en centre d'hébergement d'urgence est ainsi amenée, si son parcours le permet, à être ensuite prise en charge par des structures d'insertion vers le logement ou vers des solutions d'habitat adapté. A ce titre, Ingrid Sahlin a analysé le système d'hébergement suédois et élaboré une organisation dite « en escaliers » afin d'illustrer l'évolution supposée, souhaitée des personnes. Le passage d'une marche à l'autre est censé mettre en évidence un rapprochement vers le logement classique, l'autonomie et la stabilité. Cette représentation graphique permet d'illustrer le processus de mobilité des individus pris en charge et d'ancrer leurs parcours résidentiels dans une certaine dynamique, orientée vers l'insertion.

⁴⁵Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 154

⁴⁶ Damon, Julien. *La question SDF*. Paris, Presses universitaires de France, 2002



Source : Schéma issu du travail de Marie Lanzaro

2.2 / Un objectif d'insertion sociale sous contrainte

Au-delà d'une mise à l'abri plus ou moins longue et conditionnée, le dispositif ASH souhaite plus que jamais accompagner l'insertion sociale de ces publics fragilisés, souvent en marge de la société. L'autonomie face au logement est recherchée et « l'hébergement 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. »⁴⁷. Emmanuel Maurel définit l'insertion 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. »⁴⁸. L'objectif est ainsi de ramener ces individus vers une situation jugée acceptable ou préférable, à travers un ensemble de dispositifs personnalisés.

L'ASH vise à redonner une autonomie résidentielle mais aussi sociale et financière. Néanmoins, le terme « autonomie » est ici à nuancer. Pour le sens commun, il s'agit d'avoir la liberté et le droit de choisir ses actions, en se soumettant à des règles librement et personnellement fixées. Dans le cadre de l'intervention sociale, Stéphane Rullac explique que l'autonomie 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

⁴⁷ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 19

⁴⁸ Maurel, Elisabeth. «De l'insertion sociale.» Dans *L'insertion*, de Elie Alfandari, Paris, Sirey, 1989, pp 3 - 20

sociales), dans le cadre d'une socialisation »⁴⁹. L'accès à une liberté est complexifié par des contraintes et des normes et s'inscrit alors dans un processus de socialisation⁵⁰. S. Rullac conclut ainsi en écrivant que « 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.»⁵¹. Dans la mesure où certaines structures d'hébergement instaurent des règles qui encadrent fortement la vie des usagers (heures des repas, droits de visite, heures de sorties, demande de sobriété, etc.), elles peuvent être assimilées à des lieux de contraintes. Ces obligations peuvent être à la fois des conditions d'admission lorsqu'elles sont acceptées mais également des conditions d'émancipation lorsqu'elles sont suffisamment respectées et intériorisées par les personnes hébergées. M. Lanzaro parle ainsi « d'institutions de socialisation contraignantes »⁵², dans la mesure où l'aide et l'accompagnement qui y sont proposés sont conditionnés et susceptibles d'être remis en cause en cas de non-respect du cadre imposé.

Si les structures d'accueil peuvent être relativement contraignantes, elles doivent elles-mêmes s'adapter à un nombre de places limitées. M. Lanzaro écrit à ce titre qu'elles tendent alors 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. »⁵³. Les personnes dans le besoin n'ont dès lors pas toutes les mêmes chances d'être prises en charge dans un dispositif d'insertion. Les femmes bénéficient ainsi de plus grandes chances, leur situation étant souvent jugée prioritaire. M. Marpsat analyse ce constat en précisant que « 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

⁴⁹ Rullac, Stéphane, et Laurent Ott. *Dictionnaire pratique du travail social*. Paris, Dunod, 2010, p 31

⁵⁰ Darmon, Muriel. *La socialisation [3ème édition]*. Paris, Armand Colin, 2016.

⁵¹ Rullac, Stéphane, et Laurent Ott. *Dictionnaire pratique du travail social, op. cit.*, p 31

⁵² Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 20

⁵³ *Ibid*, p 158

situation est particulièrement difficile, surtout si elles souffrent de problèmes de santé mentale, et dont le type extrême est la « clocharde. »⁵⁴. De mêmes, les personnes, quel que soit leur sexe, présentant de lourds problèmes (addictions, maladie) bénéficieraient moins facilement d'une prise en charge complète, leur situation demandant un investissement chronophage et parfois peu efficace. Aussi, les individus « simplement » fragilisés sont considérés comme de meilleurs candidats à l'insertion que les personnes en marge du système et pour lesquelles un travail de réadaptation plus fort semble nécessaire. Le nombre croissant de demandeurs ne fait qu'accroître ce phénomène et accroît cette sélection.

2.3 / Une réponse aux « surnuméraires du logement »

Les structures d'hébergement ont pour but de mettre à l'abri et favoriser l'insertion sociale des personnes en difficultés. Cependant, depuis les années 2000 certains estiment que l'hébergement institutionnel apparaît également comme une réponse au problème des « surnuméraires du logement » selon l'expression de Robert Castel. Dans le sens commun, le terme « surnuméraire » renvoie à ce qui excède un nombre ou une quantité fixés, autrement dit à ce qui est en trop. Associé à des individus, ce mot apparaît vite comme péjoratif mais R. Castel entend par là parler des personnes qui ne parviennent plus ou pas à trouver une place dans la structure sociale, rendues invalides par l'organisation de cette dernière. L'auteur écrit alors que « 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. »⁵⁵. Le contexte social et économique du début du siècle apporte donc de nouveaux publics demandeurs d'un hébergement, idée confirmée par les propos de la fondation Abbé Pierre en 2008 : c'est un 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 fortement désocialisées ou victimes

⁵⁴ Marpsat, Maryse. « Un avantage sous contrainte : le risque moindre pour les femmes de se retrouver sans abri. » *Population* 54, n° 6, 1999, pp 885 - 932, p 917

⁵⁵ Castel, Robert. *La montée des incertitudes ? Travail Protections Statut de l'individu*. Paris, Seuil, 2009, p 348

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. »⁵⁶.

Le développement de phénomènes de pauvreté et de précarité engendre une remise en question des découpages classiques de l'offre du logement selon les auteurs René Ballain et Marie-Christine Jaillet. Ils écrivent à ce titre qu'il est de plus en plus difficile de distinguer les populations qui « relèveraient de la « pauvreté marginale » ou du handicap de celles des « valides invalidés » »⁵⁷. Ils poursuivent en indiquant que parmi les publics visés on retrouve 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 »⁵⁸. Les termes de « surnuméraires » ou d'« indésirables » dans la sphère du logement sont ainsi utilisés, ces personnes étant « soupçonnées d'être de mauvais payeurs ou de « déranger » le voisinage, sans pour autant cesser d'être normaux. ». Les services d'hébergement continuent ainsi de répondre aux difficultés de leur public initial mais doivent désormais accueillir des individus relevant habituellement du logement ordinaire. L'arrivée de ces « surnuméraires du logement » impacte directement les capacités d'accueil de ces structures et augmente par conséquent les difficultés d'accès à un logement.

⁵⁶ 13e rapport sur l'État du mal-logement en France 2008 de la Fondation Abbé Pierre, p 79

⁵⁷ Ballain, René, et Marie-Christine Jaillet . «Le logement des démunis : quel accompagnement social ?» *Esprit*, n° 241, 1998, pp 128 - 141, p 139

⁵⁸ Ballain, René, et Marie-Christine Jaillet . «Le logement des démunis : quel accompagnement social ?», *op. cit.*, p 138

Conclusion section 1

L'ASH est avant tout conçue comme un rempart contre l'exclusion et le sans-abrisme et revêt des formes variées. A travers l'intervention sociale, c'est la réinsertion et l'orientation vers le logement des plus modestes qui est désirée, afin notamment de pallier aux manques des logements ordinaires (manque de places, loyers élevés, peu d'accompagnement). Or à ce jour, l'hébergement est mis en difficulté depuis plusieurs décennies, tenu de faire face à un nombre croissant de demandes et à des publics de plus en plus divers. Afin de renforcer l'efficacité des mesures mises en place dans le cadre du droit au logement, le gouvernement vote en 2007 une loi promouvant le Droit au Logement Opposable (DALO). Cette nouveauté offre un droit de recours aux personnes ayant fait une demande de logement social ou d'hébergement et n'ayant pas obtenu de réponse. L'État se fixe ainsi une obligation de résultats et définit une liste de personnes dites « prioritaires » dont les dossiers seront examinés en plus rapidement :

- 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 ;
- 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 long

La loi DALO rappelle également l'offre insuffisante et inadaptée de logements sociaux : logements trop petits, éloignés des centres urbains et parfois trop chers en termes de loyers. Le député Etienne Pinte, chargé d'une mission sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées écrit ainsi en 2007 que « 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.⁵⁹». Ce constat est bien connu du secteur associatif et de ses professionnels qui doivent quotidiennement faire face à des publics en grande difficulté et sans réponse à leurs demandes. Enfin, un rapport de la Cour des comptes de 2007⁶⁰ pointe du doigt les délais administratifs et la rigidité des procédures de demandes de logement. Face à de tels constats, les différents gouvernements successifs ont tenté de moderniser le système de l'ASH français, notamment en fluidifiant les parcours vers le logement.

⁵⁹ Pinte Etienne., « Propositions pour une relance de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement au Premier ministre », Rapport au Premier ministre, 2008.

⁶⁰ Rapport de la cour des comptes 2007

Section 2 : Fluidifier les parcours, un objectif métropolitain

I/ Un nouveau paradigme : le Logement d'abord

Afin de réduire fortement et durablement le sans-abrisme, les acteurs institutionnels locaux, les acteurs du logement et l'ensemble de leurs partenaires travaillent conjointement sur des objectifs partagés. La question du mal-logement a pris place dans les débats publics dans les années 1980, avec une inquiétude accrue vis-à-vis de « ses traductions les plus extrêmes » (notamment squats et bidonvilles)⁶¹. Face à ces phénomènes, les gouvernements successifs et les élus locaux se doivent de construire, à travers des partenariats, des modèles d'intervention inédits et adaptés aux problématiques du sans-abrisme. Afin de mener à bien ses missions et objectifs, l'action publique dispose d'instruments, aux formes et ambitions variées. Ce que Pierre Lascoumes et Patrick Le Galès appellent « l'instrumentation de l'action publique » peut se définir comme un « moyen d'orienter les relations entre la société politique (via l'exécutif administratif) et la société civile (via ses sujets administrés) par des intermédiaires, des dispositifs mêlant des composantes techniques (mesure, calcul, règle de droit, procédure) et sociales (représentation, symbole). Cette instrumentation s'exprime sous une forme plus ou moins standardisée qui constitue un passage obligé pour l'action publique et mêle des obligations, des rapports financiers (prélèvements fiscaux/aides économiques) et des moyens de connaissance des populations (observations statistiques)⁶²». Inspiré du programme *Housing First* en place aux États-Unis, le dispositif français *Logement d'abord* s'inscrit pleinement dans le processus institutionnel de prise en charge des personnes sans solution personnelle de logement. Ce dispositif a fait l'objet de plusieurs travaux ces dernières années (voir notamment les recherches de Pleace et Bretherton ou Chaput-Le Bars et Morange) a donc été largement présenté, détaillé et analysé. Les éléments à suivre visent donc à résumer ces travaux, afin de contextualiser l'enquête sur lequel porte ce mémoire.

1.1 / Faire du logement une priorité

⁶¹ Damon, Julien. «La question SDF au prisme des médias.» *Espaces et sociétés*, 116, 2004, pp 93 - 110.

⁶² Lascoumes, Pierre, et Patrick Le Galès. «L'action publique saisie par ses instruments.» Dans *Gouverner par les instruments*, de Pierre Lascoumes, Paris, Presses de sciences Po, 2005, pp 11 - 44.

La philosophie du Logement d'abord se distingue des autres politiques sur le sujet dans la mesure où celle-ci priorise l'accès à un logement, ce dernier étant perçu comme un besoin primaire, une étape indispensable. Ce renversement du paradigme traditionnel bouleverse la gestion du mal-logement qui jusqu'ici imposait certaines conditions afin d'obtenir un logement : arrêt de la consommation d'alcool, de produits stupéfiants ou encore stabilité professionnelle ou psychiatrique. En faisant du logement la priorité, le dispositif Logement d'abord prône l'idée que la stabilité résidentielle encourage la réinsertion sociale des individus, le fait d'avoir un toit étant ici « la fondation préalable à tout autre accompagnement. ⁶³». Dans les dispositifs d'aide classiques, les personnes sont incitées à prouver leur capacité à vivre en autonomie en gravissant des paliers (schéma en escaliers), censés prouver qu'elles « méritent » leur logement. Ce système contraignant exclut de fait de nombreuses personnes, notamment celles qui ne parviennent pas à produire les efforts requis. Les services d'hébergement et d'insertion ont tendance à rechercher des personnes conformes aux normes sociétales et le Logement d'abord se distingue en visant un public bien plus large afin d'amplifier la lutte contre le sans-abrisme.

L'objectif novateur du dispositif est donc de « sortir de cette logique par paliers et capacité à habiter⁶⁴ » en n'exigeant aucun prérequis d'exemplarité. Pichon écrit ainsi que « l'accès à un logement n'implique aucune condition autre que celle d'en être dépourvu. »⁶⁵. Expérimenté dans certains territoires européens, les résultats du Logement d'abord sont positifs en termes de durée d'occupation des logements proposés, le dispositif ayant permis à 8 personnes sur 10 de s'extraire de la rue⁶⁶. D'un point de vue économique, ce modèle aurait un coût de fonctionnement plus bas que le système évolutif par paliers. La métropole lilloise estime notamment qu'un accompagnement à travers le Logement d'abord revient à 14 000 € par individu logé contre 18 000 € pour ceux à la rue⁶⁷. Néanmoins, ces bons résultats sont à relativiser dans la mesure où l'objectif de réinsertion sociale n'est pas atteint dans les études réalisées. Aussi, « si l'enjeu est de redonner une vie « ordinaire » à des individus indigents, rien ne serait fait pour rompre leur isolement social, ni pour encourager l'accès à l'éducation, à la

⁶³ Lebot, Baptiste. «Saisir le mal-logement. D'un dispositif public à une enquête qualitative. *op. cit.*, p 43

⁶⁴ *Ibid*, p 43

⁶⁵ Pichon, Pascale. «Chapitre 2 : Construction d'un problème social et émergence de la catégorie SDF en France.», *op. cit.*

⁶⁶ Pleace, N, et J Bretherton. «The case for housing first in the European Union : a critical evaluation of concerns about effectiveness.» *European journal of homelessness*, 2013

⁶⁷ Colin, E. «A Lille, "un chez soi d'abord" : après la rue, se relever grâce au logement.» France 3 Hauts de France, 2018.

formation ou à l'emploi. Ainsi, sans accompagnement particulier, avoir un logement ne réancrerait pas réellement les individus dans la société et aurait un impact marginal sur les problèmes de drogue, d'alcool ou encore sur la santé psychiatrique.⁶⁸». La question de l'accompagnement médical et psychiatrique est donc toujours d'actualité et est pointée du doigt par certains chercheurs critiques⁶⁹. De plus, chaque pays ayant un système de santé et de protection spécifique, les résultats des études doivent impérativement être remis dans leurs contextes économiques et nationaux. Aussi, « que ce soit sur le volet de la prise en charge des personnes sans domicile ou des soins de santé mentale, une politique post-expérimentation [telle que le Logement d'abord] est fortement soumise à des effets structurels plus profonds tels que l'accès à l'emploi, la disponibilité du logement, les flux migratoires, l'accès effectif aux soins et les discriminations liées à la maladie mentale.⁷⁰». Les comparaisons entre pays porteurs du dispositif Logement d'abord (États-Unis, Canada, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Irlande, Italie, Norvège, Pays-Bas et Suède) sont donc possibles mais il s'agit de ne pas se laisser tenter par une généralisation des résultats obtenus sur un territoire. Les spécificités locales doivent être prises en considération afin d'apporter une analyse pertinente des situations.

1.2 / Des mesures d'accompagnement renforcées

En France, la mise en application du Logement d'abord s'inscrit pleinement dans le cadre du « Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme » lancé en 2018. À terme cette « stratégie du logement d'abord [pourrait être] une réponse à la question générale du sans-abrisme. [...] L'objectif affiché est celui d'un véritable changement structurel de la politique de prise en charge des personnes sans domicile : l'hébergement n'est plus un passage obligé. Toute personne se voit proposer un logement sans autres critères que ceux du droit commun. Logement et accompagnement ne sont pas conditionnés l'un à l'autre. Un accompagnement flexible et modulable est proposé pour faciliter le maintien dans le logement.⁷¹ ». Face à la saturation croissante des lieux d'hébergement sur l'ensemble du territoire, l'État, avec l'appui de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL), voit à travers le Logement d'abord une opportunité de réduire le

⁶⁸ Lebot, Baptiste. «Saisir le mal-logement. D'un dispositif public à une enquête qualitative. *op. cit.*, p 45

⁶⁹ Kirst, M, S Zeger, V Misir, S Hwang, et V Stergiopoulos. «The impact of a housing first randomized controlled trial on substance use problems among homeless individuals with mental illness.» *Drug and alcohol dependence*, 146, 2015, pp 24 - 29.

⁷⁰ Estecahandy, Patrice. «Avant-propos : une politique publique transformative.» *Vie sociale*, 23, n° 3, 2018, pp 7 - 10.

⁷¹ *Ibid*

nombre de personnes sans logement et de « passer d'une réponse construite dans l'urgence s'appuyant majoritairement sur des places d'hébergement avec des parcours souvent longs et coûteux , à un accès direct au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.⁷²». Cette dynamique gouvernementale est majoritairement soutenue par les associations et acteurs du logement sur le terrain, notamment par la fondation Abbé Pierre qui espère voir le dispositif se développer afin de toucher un plus grand nombre de personnes. Les changements induits par la mise en place d'un tel protocole se déroulent sur un temps long et incluent des transformations de pratiques, de structures mais également le dépassement de blocages financiers ou idéologiques, basés sur la « capacité à habiter »⁷³. En cherchant à s'adapter aux besoins et spécificités de chaque individu, la réussite du Logement d'abord dépend alors de la connaissance des publics cibles, des enquêtes locales apparaissant dès lors comme indispensables.

Parallèlement, pour concrétiser l'idéologie du Logement d'abord, le gouvernement impose une obligation de résultats en définissant des objectifs de relogement dans le but de libérer plus rapidement des places dans les structures d'hébergement. Il s'agit ici de faire des efforts afin que les personnes et ménages en capacité d'être en logement autonome le soient, afin que les sans-abris puissent obtenir des places d'hébergement d'urgence plus facilement. Les mesures d'accompagnement sont également renforcées, à travers de nouvelles prestations et dispositifs, notamment les services d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) à destination « des 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 »⁷⁴. Cette aide vise à accélérer l'accès à un logement adapté et/ou faciliter le maintien dans ce dernier pour éviter d'éventuels parcours en dents de scie.

Enfin, dans un objectif de transparence, de plus grande efficacité et d'équité dans l'accueil et l'orientation des publics, l'État crée en 2010 les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation

⁷² Présentation du Plan LDA, Disponible sur "<https://www.gouvernement.fr/logement-d-abord>" (consulté le 24 avril 2021)

⁷³ 26ème Rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre, 2020

⁷⁴ Plan de relance de 2009, Annexe 4

(SIAO). Ils deviennent dès lors des acteurs majeurs du processus de relogement et s'implantent dans chaque département français. Leurs missions sont détaillées dans la circulaire du 8 avril 2010 :

- 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. »⁷⁵

La multitude de structures et d'acteurs impliqués dans l'ASH partage un objectif commun qui vise « à combiner habitat temporaire et intervention sociale dans une perspective de parcours résidentiel ascendant. »⁷⁶. Malgré les efforts consentis par l'État et ses services déconcentrés, la philosophie du Logement d'abord reste malgré tout conditionnée par le manque d'offre de logement et est le plus souvent à destination des personnes dites « prêtes au logement ». Les professionnels et bénévoles du secteur associatif sont confrontés quotidiennement à ce constat et doivent ainsi construire avec les moyens et structures présents à l'échelle territoriale.

1.3 / Définir le public du Logement d'abord

Le public ciblé par le Logement d'abord est appréhendé sous différentes appellations dans le langage courant, diversité qui peut porter à confusion et maintenir une zone de flou quant aux personnes directement concernées. Si les termes « sans-abri », « SDF », « sans-domicile » ou encore « clochard » sont aujourd'hui utilisés comme des synonymes, les chercheurs ont montré qu'ils font référence à des réalités loin d'être homogènes. La statistique publique française (INSEE et INED) utilise la notion de « sans-domicile », définie comme ceci :

Une personne est donc dite sans-domicile si elle dort dans un lieu non prévu pour l'habitation ou si elle est prise en charge par un organisme fournissant un hébergement gratuit ou à faible

⁷⁵ Circulaire du 08 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO)

⁷⁶ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 211

participation. Ces organismes peuvent fournir des places dans des structures collectives, des chambres d'hôtel ou des appartements ordinaires. Ces hébergements peuvent être proposés pour des durées différentes : d'une nuit à quelques jours, voire plusieurs semaines ou plusieurs mois. Les lieux non prévus pour l'habitation sont les suivants :

- cave, parking fermé, grenier, cabane
- voiture, wagon, bateau
- usine, bureau, entrepôt, bâtiment technique
- parties communes d'un immeuble d'habitation
- ruines, chantiers, grotte, tente
- métro, gare, couloirs d'un centre commercial
- rue, pont, parking extérieur, jardin public, terrain vague, voie ferrée.

Cette définition est complétée de la sorte : « la situation des sans-domicile est définie par la combinaison de deux critères : un critère morphologique, le type d'habitat et un critère juridique, le statut d'occupation. (...)Une personne sera dite sans-domicile un jour donné, si la nuit précédente elle a été dans l'une ou l'autre des deux situations suivantes : soit elle a eu recours à un service d'hébergement, soit elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, abri de fortune). »

Cette définition étroite ne prend donc pas en compte les individus hébergés chez un tiers et exclut alors ces derniers des statistiques. Pourtant, les recommandations faites dès les années 1990 par le Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) suggéraient de ne pas seulement considérer les personnes dormant à la rue mais d'avoir une approche élargie du sans-abrisme, les individus pouvant facilement passer d'une solution d'hébergement à l'autre. Cette forte perméabilité entre des situations précaires est visible en pratique dans de nombreux exemples : proposition d'une place en hébergement d'urgence pour seulement une ou deux nuits, mise à l'abri lors de la période hivernale uniquement ou encore hébergement instable chez un tiers. Pour une approche plus détaillée, quatre aspects de la situation sont à prendre en compte pour la qualifier selon l'INSEE : le type d'habitat, le statut d'occupation, la qualité du logement et le degré de précarité ou stabilité. Si cette catégorisation comporte des limites (pas de prise en compte du coût du logement, de son adéquation aux besoins de la personne ou du ménages, de sa densité d'occupation), elle permet néanmoins de mettre en avant les processus, c'est-à-dire de « ne jamais considérer les populations sans abri comme des populations coupées

du reste de la société de façon nette, mais au contraire, de mettre en lumière d'une part, le continuum de situations qui existent entre les personnes « avec » et « sans » logement et, d'autre part, la rapidité et la fréquence des passages, pour une même personne, entre les situations de logement et de non-logement, dans un sens comme dans l'autre »⁷⁷.

Quels que soient les termes utilisés, les travaux sociologiques sur la question rappellent les enjeux méthodologiques et politiques que cela engendre. Les responsabilités entre secteur public et associatif sont interrogées et les mots utilisés à des fins diverses. Michel Autès montre ainsi que dans la presse écrite, « le sigle « SDF » est le plus souvent associé à des connotations en termes de criminalité » alors que « l'usage du terme sans-abri va davantage apparaître dans un contexte de compassion pour les victimes de la pauvreté » et que « les termes sans-logis et sans-domicile vont être mobilisés dans des contextes argumentatifs, au sein d'un débat sur les causes de l'errance ou l'efficacité des politiques de logement »⁷⁸. Or la dénomination et la définition retenues pour catégoriser et dénombrer ces personnes impactent directement l'ampleur et les objectifs des politiques sociales. A ce titre, Maryse Marpsat explique la situation délicate qui est ici pointée du doigt : face à un nombre de personnes jugées « sans domicile » trop petit, la mobilisation sera faible car ne concerne qu'un groupe d'individus à la marge ; à l'inverse, un nombre trop important peut engendrer une forme de lassitude face à un problème sociétal difficile à contenir ou réduire.

Face à de tels débats méthodologiques, la philosophie du Logement d'abord tend à prendre en considération un public large, regroupé sous l'appellation « personne sans solution personnelle de logement » : personnes sans-abri ; sans-domicile ; en risque imminent de perdre leur logement ; hébergées chez un tiers ; sortants d'institution ; hébergés par des structures d'hébergement temporaire ou d'insertion. Les migrants d'Europe de l'Est sont également intégrés dans ce public cible à l'échelle de la métropole, l'amélioration de leurs conditions de vie via l'accès au logement étant l'une des missions du Logement d'abord à l'échelle de la métropole. Les personnes sortantes d'institutions (prison, hôpital, aide sociale à l'enfance) sont également destinataires ici car particulièrement concernées par les risques de ruptures résidentielles, que le Logement d'abord vise à prévenir.

⁷⁷ Clanché, François. « Le classement des situations de logement, Les sans domicile dans les nomenclatures générales. » Dans *La rue et le foyer*, de Maryse Marpsat, et Jean-Marie Firdion, Paris, INED, 2000, pp 193 - 207

⁷⁸ Autès, Michel. « Les représentations de la pauvreté dans la presse écrite. » *Les travaux de l'ONPES* (La documentation française), 2001-2002, p 113

II / Une métropole nantaise active face à des besoins multiples

2.1 / Logement d'abord et observation sociale

Dans le cadre de la mise en œuvre locale du plan quinquennal national pour le Logement d'abord, la métropole nantaise s'est portée volontaire en 2018 lors de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancé par l'État pour être l'un des vingt-trois territoires d'expérience pour la mise en application rapide du dispositif. A ce titre, l'Agence d'Urbanisme de la Région Nantaise s'est vue confier une mission d'observation sociale, premier volet d'une évaluation plus complète qui en comporte deux. Ce second volet est confié à un bureau d'études extérieur, KPMG⁷⁹, qui assure une démarche de suivi-évaluation.

L'objectif de l'AURAN (Agence d'Urbanisme de la Région Nantaise) est d'évaluer l'impact du dispositif Logement d'abord sur le sans-abrisme et l'accès au logement sur la métropole mais également d'observer les changements de pratiques et l'adaptation des acteurs concernés. La mission d'observation sociale se structure autour de plusieurs lignes directrices, définies en collaboration avec les professionnels sur le terrain. Un premier objectif cherche à apporter une meilleure lecture des parcours résidentiels, en portant une attention particulière aux impacts de la mise en place du Logement d'abord. C'est ici une amélioration de la prise en charge des publics qui est visée, à travers une connaissance plus précise de leurs parcours. Cette volonté est en lien direct avec la seconde ligne directrice, orientée vers un calibrage des besoins de logements adaptés et d'accompagnement. Une évaluation plus fine et actualisée est souhaitée, aussi bien quantitativement que qualitativement. Afin de guider et conseiller au mieux la politique d'accompagnement vers et dans le logement, l'agence vise à recenser et territorialiser les besoins des publics ciblés par le dispositif. Il s'agit ainsi de récolter et produire les données nécessaires au dimensionnement de l'offre métropolitaine et ce, de façon pérenne. Enfin, cette observation sociale offre un moyen d'actualiser les enjeux et les priorités du Logement d'abord,

⁷⁹ Créé en 2004, ENEIS by KPMG est un cabinet leader dans la définition des stratégies des acteurs publics, l'évaluation des politiques publiques et la transformation des organisations publiques. Il intervient notamment auprès de l'Etat, des collectivités territoriales, des hôpitaux ou des organisations parapubliques.

La démarche du cabinet dans le cadre du Logement d'abord vise trois objectifs : installer dans la durée un suivi-évaluation ; conduire une analyse de la mise en œuvre du plan d'action du Logement d'abord et de ses effets pour les parties-prenantes et enfin développer un approche plus approfondie d'évaluation pour la plateforme territoriale d'accompagnement.

à travers la prise en considération des évolutions sociétales, économiques mais aussi de l'ensemble des publics ciblés.

Ces objectifs ont permis de préciser le cadre de la mission et de définir des questions évaluatives structurantes. Inscrites dans le référentiel d'évaluation, ces dernières ont vocation à orienter l'ensemble de la démarche et constituent le cadre partagé de l'évaluation. La présentation ci-dessous est issue du rapport 2019 ⁸⁰ produit par l'AURAN.

Les 5 questions du volet

- | | | |
|---|---|---|
| <p>1. Produire et mobiliser du logement adapté</p> | } | <p>1. Quels besoins de logements ordinaires et adaptés pour répondre aux besoins des personnes sans-abri, hébergés ou en risque imminent de perte de logement ? Quelle adéquation de l'offre existante et des objectifs de production/mobilisation avec ces besoins ? Quels freins à la production et à la mobilisation de logements pour répondre à ces besoins ?</p> <p>2. Le Logement d'Abord permet-il d'améliorer la fluidité dans l'accès au logement ? L'objectif d'un accès rapide au logement se concrétise-t-il dans le parcours des personnes accompagnées ?</p> |
| <p>2. Mieux accompagner les personnes sans domicile et/ ou hébergées pour accéder au logement et prévenir les ruptures de logement</p> | } | <p>3. Dans quelle mesure l'offre d'accompagnement actuelle répond aux besoins des publics-cible du Logement d'Abord ? Le renfort et /ou les évolutions en cours dans le cadre du Logement d'Abord permettront-elles de mieux répondre à ces besoins ?</p> <p>4. L'accompagnement s'adapte-t-il à la singularité des parcours ? Quelle traduction concrète dans le parcours des personnes accompagnées ?</p> <p>5. La prévention des ruptures résidentielles est-elle renforcée : L'accompagnement des personnes dans les moments / situations de fragilité au regard du logement est-elle renforcée ? Pour quels résultats? Quelle traduction concrète dans le parcours des personnes concernées ?</p> |
| <p>3. Soutenir les changements de pratiques professionnelles</p> <p>4. Coordonner le programme "logement d'abord », l'animer et l'évaluer</p> | } | <p><i>Sujet traité plus particulièrement dans le cadre du suivi-évaluation. Dans le cadre de l'observation sociale, pas de questions évaluatives définies a priori mais une attention à ces thématiques dans la conduite du diagnostic qui pourra le cas échéant permettre d'intégrer cette thématique aux conclusions.</i></p> |

Afin de mesurer l'impact du Logement d'abord sur les parcours et sur l'offre d'accompagnement, l'AURAN a proposé la mise en place d'une enquête en vue d'améliorer la connaissance des publics ciblés. Alors que les données actuellement disponibles ne permettent d'avoir qu'une vision partielle des processus résidentiels, une telle enquête tend à intégrer la notion de parcours et cherche ainsi à mettre plusieurs aspects en avant. Ainsi, les motifs de ruptures résidentielles, les facteurs de fragilisation ayant pu concourir à une perte de logement

⁸⁰ Logement d'abord, Observation sociale 2019 – Diagnostic initial

ou de confort ou bien encore les difficultés rencontrées seront particulièrement analysés. Le but est également de mettre en lien les évolutions personnelles (santé, emploi, socialisation, situation familiale) et résidentielles. Pour terminer, l'accompagnement sera également interrogé, l'objectif étant de mesurer l'efficacité des dispositifs existants sur les parcours résidentiels. Si de telles réalisations ont pu être menées à l'échelle nationale, un état des lieux plus local est nécessaire à la prise en compte des spécificités locales de la métropole nantaise. L'enquête parcours, menée en partenariat avec l'UFR de sociologie de Nantes, doit ainsi mesurer l'impact de la mise en œuvre du Logement d'abord au long terme et permettre l'identification de leviers d'actions locaux et adaptés.

2.2 / Estimation du nombre de ménages concernés par le dispositif

La nécessité de connaître le nombre de ménages et personnes concernés par le dispositif du Logement d'abord, ainsi que leurs besoins, semble indispensable pour un territoire qui souhaite produire une offre de logements et d'accompagnement suffisante. Ce besoin de connaissances, de recueil de données est une priorité de la mission d'observation sociale de l'AURAN mais pose néanmoins des difficultés d'ordre méthodologique qui nécessitent de faire des choix. Le rapport 2019 rédigé par l'agence précise ainsi les problématiques rencontrées et les méthodes de décompte des populations. Cinq raisons sont invoquées pour justifier de la difficulté à estimer le nombre de personnes sans solution personnelle de logements :

- La dispersion des données : le nombre important d'institutions concernées nécessite de mobiliser plusieurs bases de données
- L'invisibilité : la comptabilisation se fait exclusivement à travers les demandes de mise à l'abri faites par les personnes sans-abri et exclut ainsi celles qui ne sollicitent aucune aide
- Le risque de doublons : la compilation de plusieurs bases de données induit le risque de compter plusieurs fois le même ménage en cas de demandes auprès de plusieurs institutions notamment
- La temporalité : le comptage effectué correspond aux effectifs à un instant T et ne permet donc pas de rendre compte de la fluctuation en fonction des périodes notamment

- La territorialisation : les données disponibles le sont principalement à l'échelle départementale, ce qui complexifie les études à l'échelle métropolitaine

Si ces difficultés de comptage induisent des biais, les chiffres obtenus « permettent d'objectiver les constats des acteurs de l'hébergement et du logement.⁸¹». La reproduction de cette méthodologie année après années doit permettre un suivi des effectifs et ainsi adapter les services et réformes en fonction. Au regard de ces contraintes, l'AURAN a établi un nombre de ménages « sans solution personnelle de logement » sur la métropole nantaise en 2018 et 2019, chiffres recensés dans le tableau suivant. Si une certaine stabilité peut être observée entre ces deux années, il est à prévoir que la crise sanitaire de 2020 ait eu un impact sur ces publics, ce qui laisse présumer une hausse probable des effectifs.

⁸¹ Nantes métropole « Logement d'abord » - Référentiel commun d'évaluation 2019, p.12

Tableau 1 – Les ménages « sans solution personnelle de logement » dans la métropole nantaise

	Catégorie de ménages	2019		Evolution 2018-2019		Sources *
		Nombre de ménages	Nombre de personnes	Nombre de ménages	Nombre de personnes	
Absence complète de logement	<i>Ménages sans-abri depuis une longue période et ne recourant pas au 115</i>	Environ 280	Environ 280	/	/	Rapport d'activité du SIAO
	<i>Ménages ayant connu une période sans-abri au cours de l'année</i>	3 191	5 145	-6%	3%	SI-SIAO (Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation)
Situation précaire ou risque imminent de perte de logement	<i>Ménages hébergés par des tiers</i>	3 970	6 958	4%	3%	Fichier de la demande de logement locatif social DDCS 44
	<i>Ménages en risque imminent de perte de logement</i>	684	/	2%	/	(Direction Départementale de la Cohésion Sociale)
Ménages dans les dispositifs d'habitat temporaire / d'insertion	<i>Ménages ayant été hébergés par une structure institutionnelle au cours de l'année</i>	595	968	-6%	-2%	SI-SIAO
	<i>Ménages ayant été logés dans un dispositif d'insertion par le logement / hébergement au cours de l'année</i>	785	/		27%	Base de données FSL (Fonds Solidarité Logement) Nantes métropole SI-SIAO
Personnes vivant en bidonville					2 500	Mission égalité Nantes métropole

* Précisions méthodologiques extraites du rapport d'observation sociale AURAN 2019 :

- Personnes sans-abri depuis une longue période et ne recourant pas au 115 :

Cette estimation a été réalisée à partir des informations recueillies par les équipes de la maraude du SAMU social (source : rapport d'activité 2018 du SIAO 44 - Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation) : la maraude a rencontré en 2018 526 personnes isolées différentes. Les questions posées aux personnes rencontrées ont permis d'établir que parmi celles de janvier à septembre 2019, 53% ne sollicitent pas le 115. Il a ainsi été décidé d'appliquer ce taux au nombre de personnes rencontrées par la maraude en 2018. Ainsi, 279 personnes sans abri ne recourraient pas au 115. Il est à noter que cette estimation est nécessairement incomplète, notamment du fait que la maraude ne se rend pas dans les squats et qu'il peut, bien-sûr, exister des comportements d'évitement des équipes de la part de certaines personnes.

- Personnes ayant connu ou connaissant une période sans-abri au cours de l'année, dans la métropole nantaise :

Cette estimation a été réalisée à partir du nombre de demandes de mise à l'abri auprès du 115 effectuées par des ménages différents (source : SI- SIAO). À noter : faute de données disponibles, ce chiffre ne prend pas en compte les personnes mises à l'abri ponctuellement sans être passées par la plateforme du 115. Certaines communes proposent des solutions d'urgence (haltes communales) qui ne sont pas intégrées au SI-SIAO.

Bien que cette méthodologie de comptage soit récente, un regard rétrospectif avec appui des travaux du SIAO de Loire-Atlantique permet de dire que le nombre de personnes sans solution personnelle de logement est en augmentation ces dernières années. Le nombre de mises à l'abri auprès du 115 a augmenté, tout comme les demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté. Cette croissance s'explique notamment par l'ampleur du phénomène migratoire sur le territoire départemental et métropolitain mais aussi par la très forte tension existante sur l'ensemble des marchés immobiliers. Les personnes ayant les ressources les plus faibles se retrouvent en difficulté face au logement, comme en témoigne l'augmentation du nombre de la demande locative sociale non satisfaite. Face à une demande toujours plus forte et des taux de rotation en baisse, le parc social devient plus difficilement accessible à l'échelle métropolitaine.

2.3 / Des besoins variés

Les personnes ciblées par le Logement d'abord ont des profils et situations très variés, que ce soit en termes d'âge, de nationalité, de composition familiale ou encore de situation administrative. Les causes de leur précarité résidentielle sont également diverses : rupture familiale ou conjugale, mineur isolé, troubles psychiatriques, femmes victimes de violences, problèmes d'addictions, difficultés financières, etc. Face à une telle hétérogénéité des situations et donc des besoins, la métropole se doit de fournir des réponses et solutions tout aussi variées. Parmi les personnes sans-solution personnelle de logement, différentes catégories de profils peuvent être distinguées, toutes répondant aux critères définis dans le dispositif Logement d'abord :

Les personnes ayant besoin d'un logement, sans accompagnement, qui rencontrent principalement des difficultés financières au regard du prix de l'immobilier dans la métropole nantaise. Les données recueillies auprès du FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) montrent qu'environ 90% des demandes de logements sociaux se font sans demande d'accompagnement, signe que l'aspect financier reste le principal frein pour l'accès à un logement.

Les personnes souffrant de troubles psychiques, qui nécessitent souvent un accompagnement continu vers et dans le logement, en parallèle d'un suivi médical et social. Ces individus cumulent souvent des problématiques diverses (médicale, familiale, sociale, économique) et demandent un accompagnement continu dans ces périodes de forte fragilité.

Les femmes victimes de violence qui ont besoin d'une mise à l'abri d'urgence, qu'elles soient seules ou accompagnées par leur(s) enfant(s), voire d'un hébergement temporaire le temps de trouver un logement personnel.

Les personnes qui ont besoin d'un accompagnement vers et dans le logement, notamment les sortants d'institutions (prison, hôpital, ASE). Ces individus peuvent être en situation de désinsertion ponctuelle suite à une hospitalisation ou une période de détention et se retrouver sans solution de logement ni ressources financières suffisantes. Il peut également s'agir de jeunes majeurs en fin de prise en charge par l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance), dans une phase d'acquisition de l'autonomie financière et résidentielle.

Les personnes en parcours migratoire qui, dans l'attente de leur régularisation administrative, peinent à trouver un logement ordinaire. On peut également citer les migrants d'Europe de l'Est qui occupent les bidonvilles et dont les conditions de logement indignes sont pointées du doigt.

2.4 / Une offre d'hébergement variée mais insuffisante et peu lisible

Afin de satisfaire au mieux aux besoins spécifiques de chaque profil, une multiplicité d'acteurs institutionnels est présente sur le territoire métropolitain. Les ménages, en fonction de leur situation, peuvent être accompagnés par une ou plusieurs institutions, ces dernières ayant des rôles, des fonctionnements et des objectifs différents. Le but est ici de présenter rapidement l'offre institutionnelle existante puis de mettre en lumière les manques rencontrés. Les structures associatives rencontrées seront présentées dans une seconde partie.

Le Conseil Départemental et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) proposent un accompagnement social généraliste qui aborde la situation des ménages dans son ensemble. Les différents types de publics sont répartis entre le département et les CCAS pour le suivi de l'accompagnement.

Le Fonds de Solidarité au Logement (FSL) met en place des mesures d'accompagnement au logement individualisé (ALI) à destination des personnes en situation de précarité nécessitant un accompagnement vers et dans le logement.

Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) est à disposition des publics du Droit au Logement Opposable (DALO) pour une période limitée dans le temps (de 3 à 9 mois). L'AVDL est à destination des ménages qui rencontrent des difficultés financières et / ou d'insertion sociale.

L'accompagnement spécialisé proposé par le SIAO a pour mission de suivre le parcours des ménages jusqu'à la stabilisation de leur situation. Des dispositifs spécifiques existent pour les familles, les jeunes majeurs réfugiés ou encore les personnes isolées.

Les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP) assurent le contrôle et le suivi des personnes sous-main de justice. L'accompagnement vise principalement la préparation de la sortie afin d'aider à la réinsertion sociale. Cependant, les conseillers n'étant pas systématiquement des travailleurs sociaux, ils ne disposent parfois pas de connaissances précises en matière de logement.

Le service socio-éducatif du CHU (Centre Hospitalier Universitaire) permet aux patients de s'informer sur leurs droits et dispositifs existants. Des programmes plus spécifiquement dédiés aux personnes présentant des troubles psychiques ou encore aux adultes handicapés sont notamment proposés.

L'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) accompagne les jeunes vers l'autonomie et vise à limiter les ruptures liées au passage à la majorité. Des dispositifs proposent la poursuite de

l'accompagnement et / ou une aide financière au-delà de la majorité à travers notamment la signature de contrat entre l'institution et le jeune (contrat jeune majeur ; contrat de soutien à l'autonomie des jeunes ; garantie jeune).

L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) coordonne et anime le Dispositif National d'Accueil (DNA) des demandeurs d'asile et des réfugiés. L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de ces personnes y est proposé.

La Maitrise d'Œuvre Urbain et Sociale (MOUS) métropolitaine Résorption des bidonvilles, à destination des migrants de l'Europe de l'Est, propose à ces ménages un accompagnement renforcé. Les personnes inscrites dans un parcours d'insertion se voient aidées pour l'accès aux droits, aux soins, à l'éducation, à l'insertion professionnelle et au logement.

Ainsi, si l'offre d'accompagnement semble variée et importante, sa multiplicité et le partage des responsabilités restent confus et complexifient le paysage institutionnel et associatif. Les personnes ciblées par ces dispositifs mais aussi les professionnels eux-mêmes sont souvent perdus face à cette diversité qui complique la prise en charge des ménages⁸². De plus, le rapport d'observation sociale 2020 de l'AURAN signale un ralentissement de la production locative, alors même que la demande est toujours plus forte (+ 6 310 demandes entre 2014 et 2019)⁸³. Cette tension devrait se renforcer dans les années à venir, notamment suite à la baisse de constructions liée à la crise sanitaire de 2020. Cette situation n'est pas sans effet sur les dispositifs et lieux d'accueil en hébergement et logement adapté puisque les personnes candidates aux habitations ordinaires se replient sur ces places, en attente d'une proposition plus adaptée à leur situation.

Au-delà d'un manque de places en logement social ordinaire, le rapport 2020 montre également les manques de réponses à des besoins plus spécifiques. Des insuffisances sont notamment notées concernant l'offre de logement spécifique aux personnes souffrant de troubles psychiatriques, malgré l'intégration du dispositif « Un chez soi d'abord » au programme Logement d'abord (réponse pour des personnes seules, à la rue, souffrant de troubles psychiatriques sévères diagnostiqués, psychoses ou troubles bipolaires uniquement.) Le manque d'offre de transition pour les sortants de prison suite à une courte peine est également

⁸² Logement d'abord – Observation sociale – Diagnostic initial 2019, p.25

⁸³ Logement d'abord – Observation sociale 2020

pointé, tout comme les résultats assez peu concluants de la MOUS visant la résorption des bidonvilles.

Néanmoins, quelques améliorations et transformations sont à noter sur ces dernières années. Ainsi, les objectifs d'attribution de logements sociaux aux ménages prioritaires ont été atteints et même dépassés en 2019 : 51 % pour un objectif fixé à 47,5%. En parallèle, les premiers apports majeurs du Logement d'abord sont d'ores et déjà observables, notamment concernant la « plateforme territoriale d'accompagnement », mise en place fin 2018. Cette dernière veille à coordonner les principaux acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement et propose ainsi une offre plus lisible, des réponses coordonnées et un traitement plus équitable des demandes. De plus, en 2020, ce sont 185 places qui ont été créés en intermédiation locative⁸⁴, là où l'objectif était fixé à 150 pour la période. Enfin, il est important de noter le développement de dispositifs d'accompagnement envers les publics spécifiques (“Un chez soi d'abord” pour les personnes seules qui ont connu des périodes d'errance importante et qui souffrent de troubles psychiatriques diagnostiqués ; MOUS migrants d'Europe de l'Est)

Cependant, afin d'atteindre les objectifs du Logement d'abord en proposant un logement sans conditions préalables, de nombreux points restent à assouplir ou adapter. Un accompagnement intense et continu des ménages est primordial mais demande du temps pour se mettre en place, ainsi qu'une formation des professionnels.

⁸⁴ L'intermédiation locative est un dispositif qui permet de sécuriser et simplifier la relation entre le locataire et le bailleur grâce à l'intervention d'un tiers social (opérateur, organisme agréé ou association). Le dispositif repose également sur des déductions fiscales, pouvant atteindre jusqu'à 85 % des revenus locatifs, aux bailleurs qui acceptent de louer leur logement à des ménages en difficulté. (Source : Anil)

Conclusion partie I

Le traitement social de la pauvreté s'est transformé au cours du 20ème siècle et s'est orienté vers une individualisation des aides. L'économiste John Galbraith explique ainsi qu'en « tant que malheur universel, le dénuement d'il y a cinquante ans a disparu grâce à l'accroissement de la production (...) La pauvreté cessa d'être un cas général pour devenir un cas particulier. C'est cette transformation qui a donné au problème de la pauvreté son aspect moderne »⁸⁵. Le système philanthropique du début du siècle a ainsi été progressivement remplacé par la Protection sociale et ses nouvelles catégories de l'Action sociale. Ce sont désormais les trajectoires individuelles qui sont entendues et prises en compte, processus qui fait émerger le terme d'exclusion. Allant au-delà des problématiques liées au travail ou à son absence, l'exclusion «est ainsi devenue le concept clef pour énoncer les origines diverses de la fragilité du lien social et proposer une sorte de synthèse des processus de précarisation et d'insécurité sociale diagnostiqués.»⁸⁶. Les problématiques liées au logement sont dès lors pleinement intégrées dans les politiques d'aide sociale, illustrées notamment par la figure du SDF qui cristallise les enjeux d'une urbanité en crise. Les personnes sans domicile «marquent désormais l'espace public de leur présence. Lieu de la gestion individuelle d'un nouveau sentiment oscillant entre compassion et insécurité, l'espace public se voit par ailleurs investi par les organismes caritatifs et humanitaires qui s'adaptent à ce nouveau public en allant à sa rencontre dans la rue, au lieu même où s'exposent dénuement et souffrance psychique.»⁸⁷. L'urgence des situations a permis le développement de nouvelles formes de prise en charge multiples mais cependant inégales tout au long de l'année. Il semble en effet qu'une certaine compassion hivernale soit en vigueur durant les mois les plus froids de l'année, compassion qui n'est plus autant d'actualité en été et qui laisse place à une forme d'intolérance estivale envers les SDF. Contraintes de fonctionner avec des moyens limités, les associations se retrouvent bien souvent débordées face à un nombre de demandes d'hébergement ou de logement en hausse. Devenu un acteur incontournable et indispensable, le secteur associatif est régulièrement consulté en amont lors de débats portant sur les politiques sociales d'aide au logement. Les rapports et conclusions de la Fondation Abbé Pierre sont ainsi fortement médiatisés et ne peuvent être ignorés des acteurs gouvernementaux.

⁸⁵ Pichon, Pascale. «Chapitre 2 : Construction d'un problème social et émergence de la catégorie SDF en France.», *op. cit.*, p 47

⁸⁶*Ibid.*, p 47

⁸⁷ *Ibid.*, p 50

Néanmoins, la médiatisation des SDF fait oublier que d'autres formes de précarité résidentielle se développent en parallèle : personnes hébergées chez des tiers, menacées d'expulsion ou encore hébergées dans des logements temporaires ou de réinsertion. La définition des publics visés par les mesures d'hébergement ou d'aide au logement est pourtant un enjeu majeur et non sans effet. Maryse Bresson écrit à ce titre que la « La simple désignation d'individus ou de groupes comme pouvant légitimement prétendre à un traitement social différencié, même s'il s'agit d'une aide sociale ou de toutes autres mesures de discrimination positive, contient un risque d'enfermement sous une étiquette qui discrimine négativement. »⁸⁸. En demandant à être reconnues et accompagnées pour ce qu'elles sont, avec leurs spécificités et leurs objectifs, les personnes sans solution personnelle de logement ont une «une volonté d'agir et non plus de subir, de prendre des initiatives et d'intervenir sur la scène publique au lieu d'être seulement vus et décrits comme des éléments passifs des problèmes sociaux » (Fournel, Zancarini, 2000). C'est dans ce sens que l'analyse des parcours résidentiels et de l'accompagnement reçu peut être orientée, afin notamment de mettre en avant les expériences vécues et les marges de manœuvre dont disposent les individus pour s'en accommoder.

⁸⁸ Bresson, Maryse. *Sociologie de la précarité (3e édition)*. Armand Colin, 2020, P 20

Partie 2 - Parcours résidentiels : des trajectoires accompagnées

Section 1 : Méthodologie de l'enquête

Cette section vise à expliciter les choix méthodologiques retenus dans le cadre de cette enquête. Il s'agit dans un premier temps d'exposer le protocole d'enquête et de revenir sur la façon dont les structures et les personnes ont été choisies, en lien avec les objectifs initiaux de l'enquête parcourue par l'AURAN. Dans un second temps, le caractère particulier d'une enquête auprès d'un public en marge sera interrogé, afin notamment de rappeler les éventuelles particularités propres au recueil de parcours de vie, et plus particulièrement les spécificités liées à ce public sans solution personnelle de logement.

I / Recueillir les parcours résidentiels

1.1 / Spécificités et limites : une méthodologie largement documentée

L'enquête proposée dans le cadre du stage s'inscrit pleinement dans un axe de la recherche basée sur le recueil de récits de vie. De nombreux chercheurs, notamment sociologues, ont écrit sur cette méthode, mettant en avant ses avantages et précautions nécessaires. Ces dernières sont d'autant plus importantes à prendre en compte lorsqu'il s'agit d'interroger des personnes sans solution personnelle de logement, de plus en plus habituées et amenées à se raconter lors d'entretiens avec les travailleurs sociaux. Il s'agit alors de parvenir à dépasser ce discours « écran », presque automatisé, afin de saisir la manière sincère « dont ils présentent et racontent leur parcours de vie »⁸⁹.

Selon Christian Lalive d'Espinay, le récit de vie vise à mettre en lumière les interactions existantes entre les processus biologiques et psychologiques d'un individu et le contexte socio-historique dans lequel ce dernier s'inscrit. Les parcours de vie se développent ainsi dans le cadre

⁸⁹ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 51

des contraintes et des possibilités délimités par ces deux éléments⁹⁰. L'auteur propose à ce titre de « considérer le développement humain comme un phénomène multidimensionnel, à la fois biologique, psychologique et social, et englobant les différentes sphères dans lesquelles se déroule l'existence (famille, travail, éducation, etc.). »⁹¹ C'est pourquoi il semble pertinent de scruter comment les différentes trajectoires (familiale, résidentielle, professionnelle, amicale, etc.) sont liées et ont un impact, plus ou moins fort, les unes sur les autres.

Afin d'amener les personnes à « se raconter » et à se livrer à l'enquêteur, celui-ci propose généralement des entretiens biographiques, en invitant l'enquêté à parler le plus librement possible de son parcours de vie ou d'un axe de vie particulier. Dans le cadre d'entretiens menés auprès de personnes précaires ou ayant des situations parfois compliquées, Jean Peneff note qu'une certaine asymétrie de positions peut apparaître et qu'il est important de la prendre en compte lors de la préparation et l'analyse des échanges. L'auteur écrit ainsi que « ce type de dialogue est particulièrement exposé aux décalages et incompréhensions de classes (...) Les conditions ordinaires de l'entretien biographique manifestent la différence de classe et portent la marque d'un ethnocentrisme : on propose aux ouvriers, aux paysans, un style de conversation proche de l'échange intellectuel mais éloigné de leurs pratiques (assis, au salon, en tête à tête avec un magnétophone). Le contenu de la demande « votre vie » contre un peu de considération symbolique de la part de l'intellectuel rend encore plus sensible l'entretien aux artifices de la relation superficielle entre inconnus. »⁹². Face à des publics ayant des discours marqués par la souffrance, les événements négatifs et parfois l'injustice, l'enquêteur peut ressentir une certaine culpabilité à faire remémorer des souvenirs douloureux pouvant entraîner de la tristesse et/ou de la colère. Possiblement porteur de violences symboliques, l'entretien « pousse à concentrer en une heure ou deux un retour sur soi qui aligne les épisodes douloureux de l'existence et fait craquer la personne. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant d'avoir le sentiment partagé de « provoquer » les sous-prolétaires. »⁹³. Marie Lanzaro évoque au même titre cette « impression de venir visiter leur monde et d'ensuite retourner chez nous sans leur avoir été d'une quelconque

⁹⁰ Lalive d'Épinay, Christian. «Le parcours de vie : émergence d'un paradigme interdisciplinaire.» Dans *Parcours de vie. Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*, de Jean-François Guillaume, Liège, Éditions de l'université, 2005, pp 187 - 210, p 197

⁹¹ *Ibid*, p 197

⁹² Peneff, Jean. «Les grandes tendances de l'usage des biographies en sociologie française.» *Politix*, n° 27, 1994, pp 25 - 31

⁹³ Bruneteaux, Patrick, et Corinne Lanzarini. «Les entretiens informels.» *Sociétés contemporaines*, n° 30, 1998, pp 157 - 180.

utilité.⁹⁴». Ce sentiment d'incursion dans le monde de l'autre est fréquent dans les enquêtes utilisant les récits biographiques et doit être pris en compte, afin notamment de limiter les effets « émotionnels » que suscite l'analyse de ces matériaux sensibles. M. Lanzaro parle à ce sujet de « parade défensive », visant à prendre de la distance face aux récits et mettant en avant les processus à l'œuvre et non pas seulement leurs conséquences.

Au-delà des effets produits sur l'enquêteur, les chercheurs ont également mis en évidence les particularités des propos recueillis dans les récits de vie. Didier Demazières rappelle ainsi que le « récit biographique n'est ni atemporel, ni a spatial, il est produit ici et maintenant. (...) il faut donc prendre en compte les contextes d'énonciations des biographies afin de ne pas ignorer leurs effets sur la manière dont seront, au final, exploités les parcours de vie recueillis.⁹⁵» Dans la mesure où l'enquêté est amené à reconstruire et réinterpréter sa vie, il faut être conscient que les propos sont parfois inexacts ou incohérents mais qu'il s'agit néanmoins de ce qui fait sens pour lui au moment de l'entretien. M. Lanzaro résume ainsi cet état d'esprit en rappelant que « tout récit est de fait une réinterprétation du passé et que c'est en tant que tel qu'il convient de l'appréhender.⁹⁶» Proposer à quelqu'un de revenir sur son parcours biographique l'amène à faire des choix, puisque tout ne peut être dit sur le temps d'un entretien, et le pousse à valoriser, à dramatiser ou encore à rendre plus cohérent les faits et événements qui jalonnent son histoire. Pierre Bourdieu évoque l'« illusion biographique », faisant référence ici au fait que les événements recueillis ne sont pas « tous et toujours déroulés dans leur stricte succession chronologique⁹⁷».

Aussi, les propos et niveau de détails recueillis dépendent du point de vue que l'individu a sur sa vie au moment de l'entretien mais également de la « façon dont il perçoit les conditions dans lesquelles il est amené à dire sa vie.⁹⁸ ». En effet, et cette considération est valable pour tous types d'échanges, il est pertinent de prendre en compte le contexte d'énonciation, ce dernier influant sur la nature ou la qualité des propos. Pascale Pichon écrit à ce sujet et concernant les SDF, que deux conditions sont à prendre en compte : « d'une part le contexte socio-historique

⁹⁴ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 104

⁹⁵ Demazière, Didier, et Olivia Samuel. «Inscrire les parcours individuels dans leurs contextes.» *Revue de sciences sociales et humaines*, 2010, p 4

⁹⁶ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 73

⁹⁷ Bourdieu, Pierre. «L'illusion biographique.» *Actes de la recherche en sciences sociales*, 62-63, 1986, pp 69-72.

⁹⁸ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 74

d'énonciation, d'autre part la situation d'entretien. » Elle explique : « 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.⁹⁹ ». Ainsi, si les récits de vie permettent de restituer l'enchaînement des évènements et de mettre en évidence les moments de ruptures ou de bifurcations, ils visent également à saisir le contexte socio-économique « au sein duquel ces parcours se déploient et qui structure et influence les existences comme les ajustements possibles.¹⁰⁰ ».

Loin de vivre indépendamment du contexte dans lequel ils se trouvent, les individus y sont au contraire pleinement intégrés et les chercheurs doivent alors analyser les parcours de vie comme étant enracinés dans des situations socio-économiques plus ou moins contraignantes. Selon Servet Ertul, Jean-philippe Melchior et Philippe Warin, « les parcours sociaux résultent de l'enchâssement des parcours de vie des individus singuliers tendus vers leur idéal d'autonomie dans les contraintes que toute société impose, transformant de fait ces individus en être sociaux.¹⁰¹ ». De nos jours, les citoyens sont appelés à prendre en charge leur destin, à construire le sens de leur existence à travers une injonction à l'autonomie, alors que, dans le même temps, ils sont « largement tributaire de conditions économiques, sociales et culturelles très inégalement réparties.¹⁰² ». Face à ce constat, la sociologie tente d'articuler les parcours de vie recueillis et leurs contextes à travers deux approches, résumées par D. Démazières¹⁰³. Une première vision considère que les conditions macro-sociales et économiques sont structurantes et jouent un rôle déterminant dans les normes et comportements adoptés. Dans ce cadre, la temporalité longue du contexte (historique, institutionnel) peut générer une pluralité de parcours individuels, inscrits eux dans une temporalité plus brève. Une seconde approche prend en compte les conditions structurantes à une échelle plus fine, plus proche de la vie des individus. Ici, ce sont les relations et apports familiaux, résidentiels ou professionnels qui sont

⁹⁹ Pichon, Pascale. «Chapitre 2 : Construction d'un problème social et émergence de la catégorie SDF en France.», *op. cit.*, p 68

¹⁰⁰ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», *op. cit.*, p 78

¹⁰¹ Caradec, Vincent, Ertul Servet, et Jean-Philippe Melchior. *Les dynamiques des parcours sociaux*. Rennes: Presses universitaires de Rennes, 2012.

¹⁰² Bouquet, Brigitte, et Patrick Dubéchet. «Parcours, bifurcations, ruptures, éléments de compréhension de la mobilisation actuelle de ces concepts.» *Vie sociale*, 2, n° 18, 2017, pp 13 -23, p 20

¹⁰³ Demazière, Didier, et Olivia Samuel. «Inscrire les parcours individuels dans leurs contextes.», *op. cit.*, p 4

déterminants dans les parcours de vie individuels. Ces derniers résultent ainsi à la fois d'une histoire collective, de spécificités individuelles mais aussi d'une position au sein de la société, qu'elle soit sociale, symbolique ou économique. C. Lalive d'Espinay écrit ainsi que « l'existence de l'être humain est située à l'intersection de deux types de temporalités : celle de la vie humaine d'un côté, avec ses fondements biologiques et psychologiques et celle de la vie en société, qui renvoie au système social et à son histoire.¹⁰⁴ ». C'est cet enchevêtrement que les sociologues cherchent à mettre en avant dans leurs travaux, afin de saisir l'impact des facteurs exogènes sur les parcours de vie des personnes enquêtées.

Quelle que soit la nature des éléments perturbateurs ou du moins engendrant des changements dans les parcours de vie des individus, les chercheurs s'attachent à les mettre en évidence dans leurs analyses. Il s'agit notamment de repérer les événements, décisions, choisis ou non, qui marquent des moments de ruptures dans le quotidien et les habitudes des individus. Valentine Hélaridot, tout comme d'autres chercheurs, parle ici de mise en évidence des bifurcations, qui peuvent être définies comme « des modifications soudaines, imprévues et durables de la situation personnelle et des perspectives de vie, concernant une ou plusieurs sphères d'activité.¹⁰⁵ ». Cette notion vise à distinguer un « avant » et un « après », les perturbations rencontrées étant souvent la source de « réorientations importantes dans les trajectoires individuelles.¹⁰⁶ ». Le caractère imprévisible et irréversible des bifurcations tend à recomposer et à redéfinir sur un temps plus ou moins long les rapports sociaux mais aussi la vision qu'on les individus d'eux-mêmes. La recherche de ces éléments de rupture est essentielle pour le chercheur qui tente de saisir le parcours d'un individu et ainsi mieux percevoir et comprendre sa situation actuelle. Néanmoins, la recherche mobilisant les récits de vie comme outils ne se résume pas à ces événements marquants, forts ou encore décisifs. Blandine Veith écrit à ce sujet que les « événements sans importance et les anecdotes sont révélatrices de situations, de processus (dans la mesure où) les détails offrent des clefs de compréhension des relations d'interdépendance qui produisent les parcours biographiques.¹⁰⁷ ». Il s'agit donc de ne pas négliger ces éléments parfois *a priori* anodins mais qui se révèlent être porteurs d'indices sur des situations souvent complexes et difficilement exprimables. L'invitation au récit de soi ne

¹⁰⁴ Lalive d'Espinay, Christian. «Le parcours de vie : émergence d'un paradigme interdisciplinaire.», *op. cit.*, p 198

¹⁰⁵ Hélaridot, Valentine. «Vouloir ce qui arrive ? Les bifurcations biographiques entre logiques structurelles et choix individuels.» *Bifurcations*, 2009, pp 160 - 167, p 161

¹⁰⁶ Bouquet, Brigitte, et Patrick Dubéchet. «Parcours, bifurcations, ruptures, éléments de compréhension de la mobilisation actuelle de ces concepts.», *op. cit.*, p 20

¹⁰⁷ Veith, Blandine. «De la portée des récits de vie dans l'analyse des processus globaux.» *Bulletin de méthodologie sociologique*, 84, 2004, pp 49- 61, p 52

va pas sans poser de problèmes, dans la mesure où cela engage un travail réflexif qui peut bousculer, remuer les individus et peut les amener à faire face à leur réalité quotidienne¹⁰⁸. Aussi, le chercheur doit prendre en considération l'ensemble des indices fournis par l'enquête puisqu'ils « rendent possible la communication de l'indicible, de la souffrance, d'un conflit et qu'ils permettent d'exprimer le chaos des perturbations vécues. ¹⁰⁹».

1.2 / Une enquête par entretiens

Afin de répondre aux objectifs de l'observation sociale et donc de l'enquête Parcours proposée par l'AURAN, il a été décidé lors du premier stage de mener une série d'entretiens semi-directifs avec des personnes sans solution personnelle de logement. Loin d'une logique de recensement, cette enquête vise à comprendre les parcours résidentiels des individus et à illustrer la diversité des situations, sans pour autant permettre des extrapolations sur l'ensemble des cas. Dans le cadre de l'enquête Parcours, seuls les individus et ménages éligibles au dispositif Logement d'abord sont pris en compte. Le référentiel rédigé en 2019 par l'AURAN définit ainsi trois grandes catégories de personnes : les personnes sans domicile ; les personnes en risque imminent de perte de logement ; les personnes hébergées dans des dispositifs d'habitat temporaire et/ou d'insertion. Lors du précédent stage de 2020, il a été convenu de réaliser vingt-quatre entretiens, huit par catégorie. De plus, afin de saisir les différences genrées que peuvent induire les situations de logement rencontrées, il a été décidé de veiller à ce que la parité femmes / hommes soit respectée. Le tableau ci-dessous résume ainsi la répartition des entretiens initialement prévus :

¹⁰⁸ Zeneidi-Henry, Djemila. *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre.*, op. cit., p 60

¹⁰⁹ Veith, Blandine. «De la portée des récits de vie dans l'analyse des processus globaux.», op. cit., p 53

Tableau 2 : *Objectifs initiaux de l'enquête par entretiens*

Catégorie	Sous-catégorie	Objectifs
Absence complète de logement	Ménage sans-abris depuis une longue période, sans recours au 115	4 individus
	Ménage ayant connu une période sans-abris au cours de l'année	4 individus
Situation précaire ou risque imminent de perte de logement	Ménage hébergé par des tiers	4 individus
	Ménage en risque imminent de perte de logement	4 individus
Ménages dans les dispositif d'habitat temporaire / d'insertion	Ménage ayant été hébergé par une structure institutionnelle au cours de l'année	4 individus
	Ménage ayant été logé dans un dispositif d'insertion par le logement / hébergement au cours de l'année	4 individus

L'objectif étant de saisir les trajectoires de vie ainsi que les avis et ressentis des personnes ciblées par le dispositif Logement d'abord, une grille d'entretien a été élaborée, axée autour de cinq thèmes principaux. Le premier concerne bien évidemment le parcours résidentiel des personnes rencontrées, afin de saisir le degré de stabilité et de précarité des différents logements expérimentés. Il s'agit ici de reconstituer le parcours de la personne et d'identifier les moments

de ruptures ou de bifurcations rencontrés et de les mettre en lien avec leur histoire résidentielle. Puis, en continuité avec les objectifs du Logement d'abord, un second axe porte sur le ressenti des individus vis-à-vis de l'accompagnement (institutionnel, associatif, familial, amical, etc.) qu'ils ont connu ou dont ils bénéficient toujours. Il s'agit ici de rendre compte de la perception qu'ont les personnes concernées par les dispositifs d'accompagnement et de saisir les éventuels leviers ou points sur lesquels des améliorations ou modifications seraient à prévoir. Un troisième axe permet ensuite de faire un point sur les caractéristiques socio-démographiques des individus rencontrés, afin notamment de pouvoir faire des liens entre leur situation résidentielle et leur situation personnelle et familiale. Ensuite, un quatrième axe vise à interroger la participation à la vie sociale de ces personnes, en s'intéressant notamment à la façon dont ils occupent leur temps, à leurs sources de revenus mais aussi aux relations qu'ils entretiennent (ou non) avec leurs familles et/ou amis. Enfin, dans un dernier temps, il s'agit d'aborder les événements marquants de leur vie (santé, enfance, vie maritale, etc.), afin de les mettre en lien avec leur situation résidentielle actuelle. Chaque situation étant particulière et ayant ses propres spécificités, la grille d'entretien a parfois été adaptée en fonction du type de public.

Le choix s'étant porté sur des entretiens semi-directifs laissant la parole relativement libre, la grille d'entretien proposée ainsi que l'ordre des thèmes abordés n'ont qu'une valeur indicative. L'objectif était ici d'aborder, dans la mesure du possible, les mêmes axes avec l'ensemble des enquêtés, afin notamment de pouvoir faire ressortir les motifs de rupture dans les parcours résidentiels et sociaux. Le recueil de récits de vie tend à saisir la manière dont les individus présentent et racontent leur parcours et à approcher au plus près leurs expériences et ressentis. A ce titre, les entretiens semi-directifs permettent (et nécessitent) une écoute attentive, dénuée de jugement et laissant l'enquêté relativement libre dans son expression.

Dans la plupart des cas, une situation d'entretien implique une relation asymétrique entre l'enquêté et l'enquêteur, dans la mesure où seul ce dernier dispose des clés et des consignes en lien avec l'échange. Il s'agit alors de faire tout ce qui est possible afin de transformer ce rapport de domination en un rapport de communication et ainsi instaurer un climat de confiance entre les interlocuteurs. De plus, et dans le but de se distinguer des entretiens qui peuvent être menés par les travailleurs sociaux auxquels certaines personnes sont habituées, il s'agissait ici de donner le plus de liberté de choix à ces dernières : liberté de refuser l'entretien, liberté d'accepter ou non le lieu de l'échange, liberté de dire ce qu'elles veulent. Il était ainsi important

que les personnes n'assimilent pas l'enquêteur à des travailleurs sociaux et placent en lui des attentes liées à ce statut supposé. La présentation de l'enquête mais aussi des enquêteurs était donc primordiale pour garantir la bonne compréhension des attendus de l'entretien. Il y a donc eu des précisions et une insistance sur le fait que la demande était bienveillante, neutre et dénuée d'enjeux liés à leur prise en charge. Une fois en contact avec les personnes à enquêter, une présentation rapide de l'enquête était faite, présentation dont voici un exemple type :

Je suis étudiante en master de sociologie et je cherche à réaliser des entretiens avec des « personnes sans solution personnelle de logement » afin de comprendre leurs histoires résidentielles. Ce sont des entretiens anonymes qui visent à recueillir vos différentes expériences de logement et d'accompagnement.

Une fois que la personne donnait son accord pour participer à l'enquête, l'entretien se déroulait dans un espace préalablement défini avec les équipes sur place. La plupart du temps, la structure mettait à disposition un bureau laissé ouvert, situé non-loin de l'accueil, permettant des échanges en toute confidentialité sans pour autant donner une sensation péjorative d'interrogatoire. Certaines personnes rencontrées ont spontanément utilisé le tutoiement et demandé à ce que cela soit réciproque. Ce choix, pris par les enquêtés eux-mêmes, a souvent permis de créer une ambiance moins formelle ou du moins plus chaleureuse, en comparaison avec les personnes ayant utilisé le vouvoiement. Une fois l'enquête et ses objectifs présentés plus en détails, l'enquêté était amené à se présenter comme il le souhaitait (« *peut-être que pour commencer vous pouvez vous (tu peux te) présenter ?* »), l'idée étant de le laisser prendre le contrôle de sa parole et de le mettre en confiance. Généralement, les personnes utilisaient ce premier temps de présentation pour donner leur nom, âge et temps de présence dans la structure. Beaucoup d'entre elles rappelaient ici très rapidement et succinctement leur parcours résidentiel, ou du moins leur raison de leur arrivée dans le lieu actuel. Comme l'écrit M.Lanzaro, cette première présentation avait fonction de « phase de test réciproque »¹¹⁰ dans la mesure où l'enquêté pouvait s'assurer de l'écoute et de l'attention qui lui était portée et l'enquêteur percevoir les grandes lignes du parcours de la personne et les zones à approfondir par la suite. Puis, dans un second temps, la personne était amenée à revenir plus en détails sur certains éléments à travers des relances. Si certains points restaient plus difficiles à aborder, cette étape permettait cependant de retracer les parcours résidentiels des personnes de façon

¹¹⁰ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 61

chronologique en faisant expliciter chaque nouvelle phase ou lieu de résidence. A l'évocation de certains aspects de leur vie plus délicats ou parfois jugés honteux, des personnes s'assuraient du cadre confidentiel de la discussion à travers des questions telles que « *j'ai le droit de dire ça ?* » ou encore « *Tu répètes pas ça hein !* » et semblaient rassurées sur le degré de liberté qui leur était accordé. Les échanges terminés, l'enquêté était remercié pour sa participation et retournait vaquer à ses occupations. La plupart des entretiens réalisés ont duré environ une heure, quel que soit le parcours des personnes.

1.4 / Difficultés et limites de l'enquête

Démarche inédite pour l'AURAN, cette enquête par entretiens a été l'occasion de repérer les éventuelles difficultés et limites d'un tel protocole. En effet, certains points ont posé plus de soucis que prévu et ont compliqué la réalisation de l'enquête dans son ensemble. Alors que le projet initial prévoyait de mener vingt-quatre entretiens, seulement treize ont été réalisés au terme de la période de stage de cinq mois.

Une fois les contacts pris avec les professionnels présents dans les différentes structures, la seconde étape a été de rencontrer les personnes concernées par le Logement d'abord. A ce sujet, il est difficile de tirer des conclusions généralistes car chaque structure a proposé des protocoles de mise en relation différents. Il est néanmoins possible de préciser quelques points qui contribuent à expliquer la difficulté à mener l'ensemble des entretiens initialement prévus. Le groupe de personnes rencontrées peut être divisé en deux : les individus "proposés" par les professionnels eux-mêmes suite à notre demande d'un côté, ceux rencontrés aléatoirement sur place de l'autre. En ce qui concerne le premier cas, les personnes avaient été prévenues de la venue d'un enquêteur et s'étaient portées volontaires. Dans certains cas, leurs numéros de téléphone ont été transmis, afin que les prises de rendez-vous se fassent directement (choix du jour, de l'horaire et proposition d'un espace pour échanger). Dans ces cas-là, il n'y a pas eu de souci pour mener les entretiens, la rencontre ayant été prévue et organisée en amont (en général une semaine avant). A l'inverse, les temps d'entretiens prévus avec les personnes rencontrées aléatoirement étaient très variables et très inégaux en termes d'efficacité. Si dans le cas précédent les entretiens étaient programmés, le système de permanence dans un espace est quant à lui soumis à différents éléments difficilement contrôlables et anticipables. En effet, si un créneau de présence sur le lieu d'accueil dans les structures était prévu avec les professionnels,

une fois sur place, l'enquête était imprévisible et parfois infructueuse. Plusieurs éléments sont ici à lister comme pouvant impacter la passation d'entretiens : nombre d'usagers présents sur place très faible ; lieu d'accueil en extérieur et donc soumis aux aléas météorologiques ; usagers non-intéressés ou pas disponibles pour discuter ; problèmes liés à la barrière de la langue, à l'état d'ébriété, etc. L'ensemble de ces éléments, imprévisibles et différents à chaque venue, sont principalement liés au statut spécifique des individus ciblés par l'enquête. Les personnes sans solution personnelle de logement peuvent en effet être difficiles à rencontrer et ce pour diverses raisons : non-familiarité ou refus de la prise de rendez-vous ; irrégularité dans la fréquence de venue dans les lieux d'accueil ; fragilités psychologiques ou encore refus de discuter de leur parcours complexe et douloureux.

Aussi, alors que le projet d'enquête initial envisageait d'interroger, entre autres, des personnes hébergées chez des tiers ou menacées d'expulsion, cela n'a pas pu être fait. Il s'avère que les associations rencontrées ne reçoivent pas ou très peu ce type de public et il a ainsi été compliqué pour elles de nous mettre en relation. L'enquête porte ainsi sur les publics sans-domicile et faisant appel 115 d'un côté, sur les personnes en hébergement d'insertion de l'autre. Les individus en situation précaire situés entre ces deux extrémités sont donc absents de ce travail (à l'exception de Mr O.) et donc de l'analyse. Il est cependant intéressant de noter cette difficulté à les rencontrer, comparativement aux autres catégories de public visés par l'enquête.

II/ Une population d'enquête hétérogène

2.1 / Rencontre avec les enquêtés : entre hasard et biais de sélection

La rencontre avec des personnes sans solution personnelle de logement a été la première étape de cette enquête, en partie commencée lors du précédent stage réalisé en 2020. Si l'accès au terrain n'a pas été complexe, il a néanmoins fallu faire preuve de patience face à des délais de réponse et de traitement des informations parfois longs. En effet, le public visé par l'enquête n'étant pas facilement accessible sans intermédiaire, le choix a été fait de passer par des structures et leurs agents, appelés "tiers facilitateurs", afin de s'assurer du bon déroulé du projet. Une première phase de repérage avait d'ores et déjà été menée par B. Lebot lors de sa période de stage, ce qui a accéléré la mise en contact avec les différents intermédiaires lors de la reprise de l'enquête en 2021. Ce travail a permis de cibler les associations et institutions en relation directe avec le public du Logement d'abord et de pouvoir atteindre ce dernier grâce à leur intervention. Ainsi, sur le plan institutionnel, ont été contactés : les services du SIAO, services du CCAS (Centre Communal d'Action Social) de Nantes, services de l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement). En complément, des associations accueillant des personnes sans solution de logement ou en voie de réinsertion sociale ont également été approchées : Association Aurore, Anef-Ferrer, Les eaux-vives, Association Saint-Benoit Labre (ASBL). Toutes ces structures diffèrent de par leur effectifs, leurs places disponibles, leur taille, leurs services, leur public cible ou bien encore leurs objectifs.

Contactés par mail, les responsables de ces lieux ont tous répondu favorablement à la demande de participation à l'enquête parcours. Un premier échange par visioconférence a permis de présenter en détails les objectifs de cette dernière et de définir avec les agents les modalités pratiques de passation des entretiens. Ces temps d'échanges ont contribué à garantir le bon déroulé de l'enquête, à rassurer les différents acteurs engagés mais également à mieux comprendre le fonctionnement et les particularités de chaque structure.

L'introduction par l'intermédiaire d'une personne connaissant relativement bien les personnes rencontrées engendre des biais de sélection qu'il est important de prendre en considération. Lors de la présentation de l'enquête, il était demandé aux tiers facilitateurs s'il était possible de rentrer en contact avec des personnes sans logement, hébergées chez un tiers ou encore en

situation d'hébergement temporaire. Suite à cela, certains ont estimé nécessaire de repérer en amont quelques personnes, afin de s'assurer de leur motivation pour participer à l'enquête mais également dans une logique de protection vis-à-vis de l'enquêteur. En effet, les tiers facilitateurs avaient pour objectif de ne pas nous mettre en difficulté face à des individus jugés compliqués à interroger (état d'ébriété, consommation de drogues, barrière de la langue, etc.). L'intervention des professionnels du secteur a ainsi bouleversé la méthodologie initialement prévue, qui consistait à ce que l'enquêteur choisisse aléatoirement des individus en leur proposant d'échanger sur leurs parcours résidentiels. Aussi, si ce mode de sélection a en effet permis de ne rencontrer que des personnes volontaires et aptes à discuter de leur parcours, il est fortement empreint de la subjectivité des personnes qui ont orienté. Dans d'autres cas, lorsque que le choix des personnes à enquêter était plus libre, des commentaires tels que « je ne pense pas qu'il veuille mais vous pouvez toujours tenter » ou bien « ça risque d'être compliqué avec untel » contribuaient néanmoins à orienter les choix. Ainsi, les personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête ont été plus ou moins choisies, introduisant des biais de sélection, ces derniers visant en définitive à protéger autant l'enquêteur que les individus eux-mêmes. Conscients du potentiel effet négatif d'une telle enquête sur des publics fragiles, les professionnels ont ainsi cherché à éviter toute situation difficile à gérer, pour l'ensemble des individus concernés.

Tableau 3 : *Mode d'introduction auprès des enquêtés*

Nom de la structure	Mode d'introduction auprès des personnes enquêtées	Personnes enquêtées
AURORE	Introduction via un salarié de l'association auprès d'un groupe de personnes présentes au moment de la venue de l'enquêteur puis entretiens avec volontaires.	Mr M. Mr T.
ASBL - Foyer Gustave Roch	Introduction via un salarié de l'association auprès d'un groupe de personnes présentes au moment de la venue de l'enquêteur puis entretiens avec volontaires.	Mme H. Mme N.

<p align="center">ASBL - CHRS Site de la Tannerie</p>	<p>Introduction via une salariée de l'association auprès de résidents conseillés par cette personne</p>	<p align="center">Mr R. Mr G.</p>
<p align="center">Les Eaux Vives - Maison Relais / CHRS</p>	<p>Introduction via une salariée de l'association auprès de résidents. Transmission des numéros de téléphone et prise de rendez-vous avec les personnes volontaires</p>	<p align="center">Mme V. Mme L. Mme C. Mme P. Mme B. Mr D</p>
<p align="center">CCAS de Nantes</p>	<p>Introduction via une salariée de l'association auprès de résidents. Transmission des numéros de téléphone et prise de rendez-vous avec les personnes volontaires</p>	<p align="center">Mr O.</p>

2.2/ Présentation des structures fréquentées

L'enquête a été menée au sein de différentes structures associatives présentes sur la métropole nantaise. Les entretiens ont eu lieu sur quatre lieux différents, présentés ci-dessous. D'autres associations ou institutions ont également été approchées mais, pour diverses raisons, aucun entretien n'a pu être réalisé auprès de leurs usagers. Aussi, les personnes enquêtées fréquentent une structure d'accueil hivernale, un CHRS ou bien une maison relais. La présentation qui suit à vocation à préciser le type d'accueil et de services proposé dans chacun de ces lieux.

Association AURORE

L'association Aurore accompagne depuis le début du 20^{ème} siècle les personnes en situation de précarité ou d'exclusion et vise leur insertion sociale et professionnelle. Le travail et les missions effectués se font en partenariat avec l'État et les collectivités territoriales à des échelles différentes (communale, départementale, régionale). Principalement et historiquement basée à

Paris, Aurore est aujourd'hui présente sur huit régions françaises et tend à s'adapter aux besoins recensés sur chaque territoire.

En 2018, suite à l'évacuation du square Daviais à Nantes, l'antenne nantaise de l'Aurore a accueilli une grande partie de ces demandeurs d'asile sans solution de logement. En 2019, la préfecture de Loire-Atlantique a défini cet espace comme structure d'accueil pour le plan d'urgence hivernale, pour une période initialement prévue du mois de novembre à mars. Néanmoins, la crise sanitaire et le confinement qui en a découlé ont bouleversé les publics et les objectifs de ce lieu. L'accueil a tout d'abord pu se poursuivre sur l'ensemble de l'année 2020, et est encore aujourd'hui en vigueur. De plus, le public s'est diversifié : alors que les demandeurs d'asile étaient les plus nombreux lors de l'ouverture de la structure, cette dernière est aujourd'hui majoritairement fréquentée par des personnes ayant fait appel au 115, et compte quelques réfugiés en attente d'un logement.

L'espace propose ainsi 150 places, situées dans des conteneurs disposés en rangées sur un terrain vierge. Les publics, exclusivement masculins, ont à leur disposition une petite chambre individuelle fermant à clé et comprenant un lit, une armoire, des prises électriques et un chauffage. Lorsqu'une personne obtient une place dans cet espace, elle est libre d'y rester le temps qu'elle souhaite et peut s'absenter quelques jours sans risquer de perdre son hébergement. L'association fournit également le petit-déjeuner et un repas par jour, que les usagers sont libres de prendre quand ils le souhaitent.

L'Aurore est ce que l'on appelle une structure "bas seuils", les personnes fréquentant le lieu n'étant pas obligées de se plier à des règles strictes : les chiens sont admis, la consommation d'alcool et de produits stupéfiants autorisée, les allées et venues libres et non contrôlées. L'accompagnement social y est suggéré mais non obligatoire. L'association compte aujourd'hui 15 salariés : cinq travailleurs sociaux, trois médiateurs (santé, culture, animation) et sept agents hôteliers, chargés de l'entretien des locaux. L'espace est occupé jour et nuit par une ou plusieurs de ces personnes afin qu'il y ait toujours quelqu'un sur place en cas de problème.

CCAS Nantes

Le CCAS de Nantes propose un ensemble de services à destination des personnes en situation de précarité ou de difficulté sociale. Une aide financière, des conseils ou encore des accompagnements professionnels sont ainsi mis en place. En fonction des besoins des

personnes, le CCAS peut les orienter vers des partenaires locaux adaptés, proposer des aides alimentaires ou encore soutenir les parcours vers le logement.

Association Les Eaux Vives

L'association Les Eaux vives a pour mission de lutter contre l'exclusion des plus démunis depuis 1976. Elle propose des services d'accueil, d'hébergement mais aussi d'insertion à destination des personnes en grande difficulté sociale / financière. Les usagers sont pleinement intégrés dans la construction de leurs projets, accompagnés par les bénévoles et salariés de l'association. Les enquêtés sont hébergés dans ces deux structures :

Maison relais "studiOvives": Cette structure propose 20 logements pérennes aux personnes orientées par le SIAO. Elle vise à favoriser le maintien dans le logement en soutenant l'autonomie et la gestion de la vie quotidienne des résidents. Une équipe pluridisciplinaire (travailleurs sociaux, infirmière, hôte de maison) est sur place et propose divers ateliers et entretiens collectifs ou individuels. L'entrée dans les lieux se fait après une période d'essai d'un mois qui permet de voir si la structure convient aux individus et s'ils sont aptes à vivre ici. Une fois acceptés, ces derniers peuvent rester dans leur logement aussi longtemps qu'ils le souhaitent et restent souvent de nombreuses années.

CHRS "Le Val": Ce centre propose des hébergements (du T1 au T3) et vise à accompagner les personnes vers l'autonomie résidentielle et professionnelle. Des accompagnements socio-éducatifs individuels sont mis en place afin de définir le projet d'insertion des personnes mais aussi des ateliers de groupe qui favorisent les relations ou encore le respect des règles. L'équipe est composée d'un conseiller Economie Sociale et Familiale, d'un éducateur et d'un intervenant formé à la psychologie. Les résidents sont amenés à mettre en place un projet individualisé d'insertion basé sur des objectifs à courts et moyens termes, orienté vers un objectif de sortie du CHRS. Durant leur séjour, les personnes sont incitées à participer à la vie de l'établissement et doivent rencontrer leur référent au moins une fois par semaine. Leur séjour est de six mois, renouvelable si besoin. Les résidents sont autorisés à recevoir de la visite durant la journée mais ne peuvent héberger une personne extérieure.

Association Saint-Benoit-Labre

L'association Saint Benoît Labre lutte contre l'exclusion des personnes qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles depuis 1953. Une de ses missions vise à héberger puis loger les personnes sans solution de logement, à travers des offres variées : logement collectif ou individuel, colocation, hébergement d'urgence ou solutions pérennes. En lien avec les partenaires du social, de la justice ou de la santé, les équipes de l'association ont pour objectif de permettre l'accès aux droits et de trouver des solutions stables, adaptées aux besoins des usagers.

L'enquête a été menée au sein de trois sites différents, l'association proposant des solutions variables dans chacun d'entre eux.

Foyer Gustave Roch : 15 places sont disponibles dans cette structure ouverte sur la période hivernale. Femmes et hommes sont accueillis et disposent d'une chambre partagée avec deux ou trois personnes (non-mixte), d'une salle de bain collective et d'un espace de repas. Ces derniers sont fournis par l'association trois fois par jour, à des heures fixes. Les résidents peuvent aller et venir comme ils le souhaitent mais ne peuvent pas recevoir de proches dans le foyer. Une assistante sociale et une infirmière sont présentes plusieurs fois par semaine afin d'accompagner administrativement et médicalement les personnes qui le souhaitent. Le foyer a rouvert en novembre 2020 et doit prochainement fermer ses portes pour la période estivale.

CHRS site de la Tannerie : Ce Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale propose une trentaine de places ordinaires et 15 Lits Halte Soins Santé (LHSS)¹¹¹. Les résidents disposent d'une chambre partagée ou non et profitent d'une salle commune, d'un espace extérieur et de services d'accompagnement social. L'association accueille des personnes orientées par le 115 et ce pour une période indéfinie à l'avance.

2.2 / Caractéristiques de l'échantillon

L'analyse porte sur les treize entretiens menés lors des mois d'avril et mai 2021, soit six avec des hommes et sept avec des femmes. Tous ont des parcours et des situations résidentiels différents, ont des vies de famille variées et des objectifs spécifiques. Le tableau ci-dessous

¹¹¹ Les Lits halte soins santé (LHSS) sont des structures médico-sociales qui offrent une prise en charge d'hébergement aux personnes sans domicile présentant des problèmes de santé bénins (ne nécessitant donc pas une hospitalisation) Ils proposent généralement un suivi thérapeutique, un accompagnement social, une offre de prestations d'animation voire une éducation sanitaire. (Source : *annuaire-action sociale.org*)

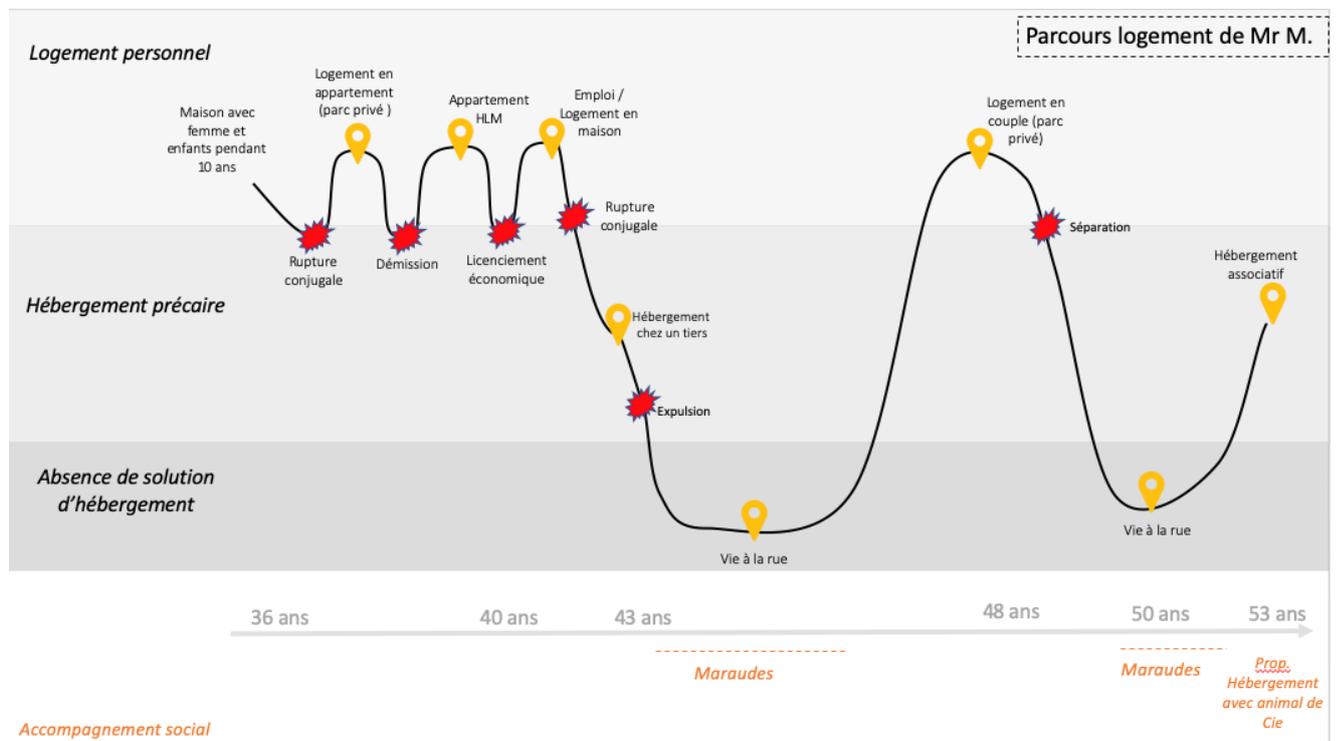
donne un aperçu de cette diversité et illustre la grande hétérogénéité qui caractérise le groupe des personnes sans solution personnelle de logement.

Tableau 4 : Récapitulatif de la situation des enquêtés au moment de l'enquête

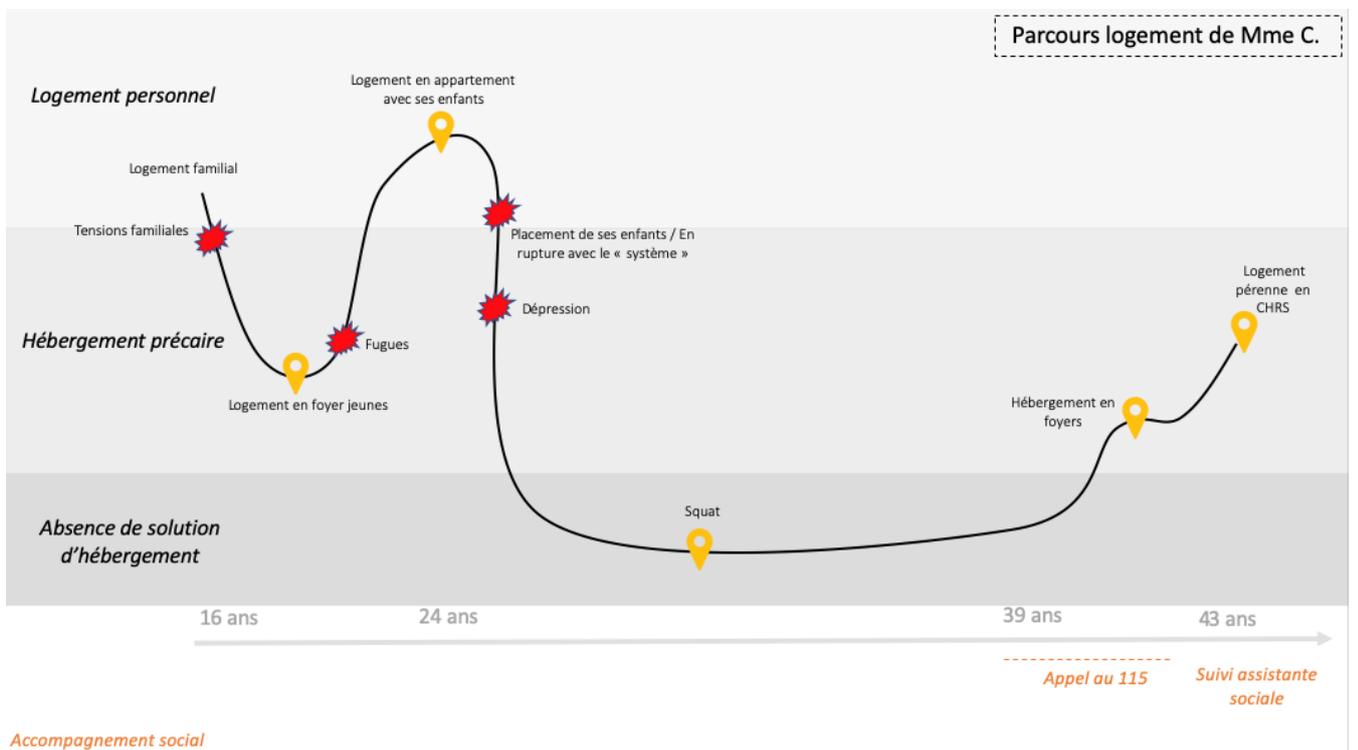
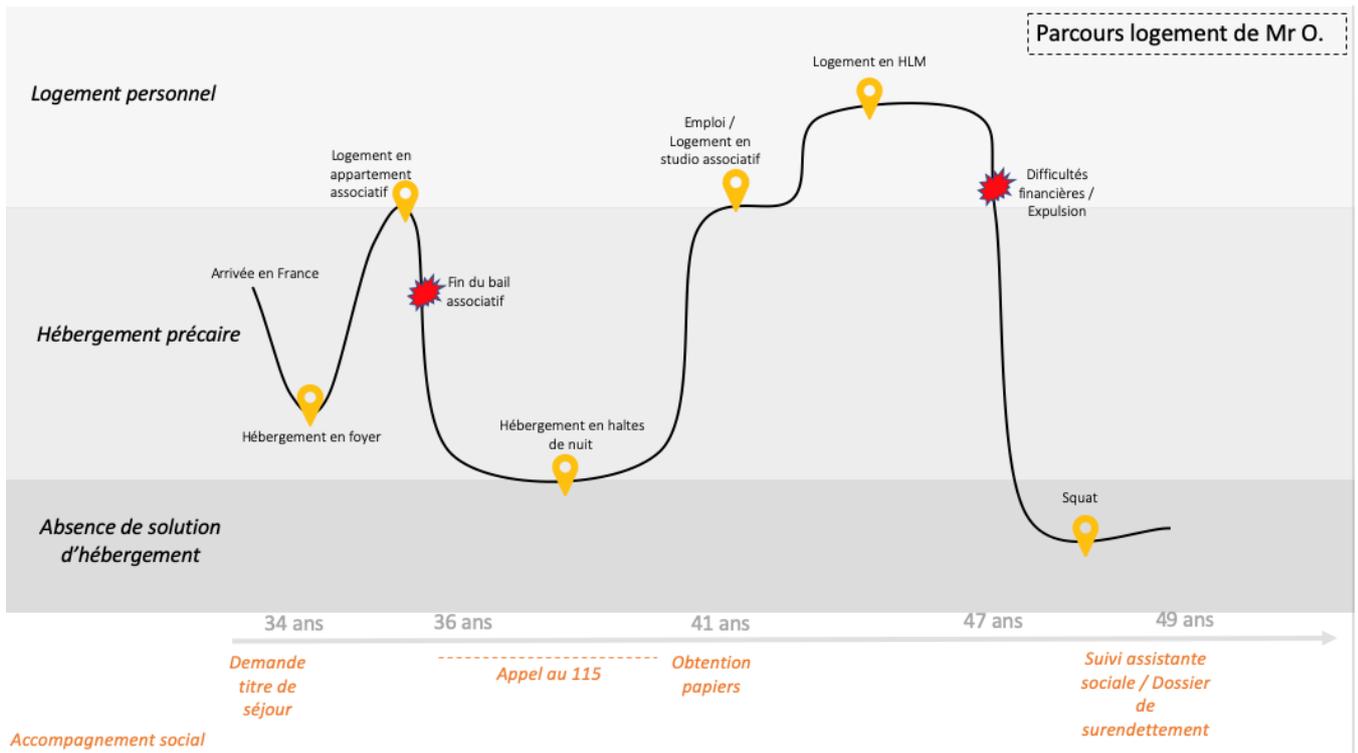
Nom*	Age	Pays / région d'origine	Situation personnelle	Situation résidentielle	Date dépôt dossier demande de logement social
Mr M.	53 ans	Région nantaise	Célibataire avec 4 enfants (3 majeurs et 1 de 4 ans)	Hébergement en centre hivernal	Novembre 2017
Mr T.	56 ans	Région parisienne	Célibataire, 3 enfants (jumeaux de 31 ans et fille de 27 ans)	Hébergement en centre hivernal	Décembre 2019
Mme H.	45 ans	Mauritanie	Célibataire, 4 enfants de 22, 10, 8 et 5 ans, restés en Afrique (Mauritanie et Sénégal)	Hébergement en centre hivernal	Décembre 2020
Mr R.	environ 30 ans	Sénégal	divorcé, 1 fils de 7 ans qui vit au Mans avec la mère	Location d'un studio loué par l'association	Avril 2020
Mr G.	40 ans	Algérie	Célibataire	Place continue en CHRS	Mars 2020
Mme V.	environ 35 ans	Niger	Célibataire, 1 fille de 4 ans	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	2016
Mme L.	environ 60 ans	Congo Brazaville	Célibataire, plusieurs grands enfants qui vivent en France ou au Congo Brazaville	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	2019
Mme C.	environ 40 ans	France, Pays de la Loire	Célibataire, enfants placés dès l'enfance	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	Demande pas encore réalisée au moment de l'entretien
Mr D.	62 ans	France, Pays de la Loire	Célibataire, Enfants majeurs	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	
Mme P.	envrion 30 ans	Géorgie	Mariée, 3 enfants (15 ans, 12 ans, 1 an)	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	Janvier 2020
Mme B.	Environ 35 ans	Russie	Veuve, 2 filles (9 et 6 ans)	Logement pérenne en CHRS / Maison relais	2017
Mme N.	Environ 35 ans	Gabon	Célibataire, 3 enfants restés en Afrique avec la famille	Hébergement en centre hivernal	Demande pas encore réalisée au moment de l'entretien
Mr O.	Environ 50 ans	Angola	Célibataire	Squat	2017

*Les noms des personnes rencontrées ont été anonymisés

Une fois les entretiens réalisés, une première écoute des enregistrements a permis de retracer les parcours de façon chronologique, en notant pour chaque étape résidentielle les ruptures, les événements et également les accompagnements reçus en parallèle. Face à des récits souvent décousus, ce travail est complexe mais permet ensuite d'analyser plus facilement les trajectoires des personnes. Afin d'illustrer la grande diversité des parcours recueillis, des frises ont été réalisées¹¹². Les trois schématisations suivantes concernent ainsi des individus ayant eu des expériences résidentielles très différentes et mettent en avant les points de ruptures. Ces illustrations permettent également de mieux saisir la notion de parcours, c'est-à-dire une succession d'étapes et d'événements plus ou moins déstabilisant.



¹¹² Frises inspirées des réalisations présentes dans l'étude de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole, « Les personnes vulnérables vis-à-vis du logement dans la Métropole Européenne de Lille, Novembre 2020



Au-delà de la prise en compte de la singularité de chaque individu rencontré, ce sont également les éléments communs aux différents parcours qui sont analysés ici. Ainsi, les expériences et les difficultés mentionnées par les enquêtés ont été mises en parallèle afin de repérer les éventuels processus semblables, les problèmes fréquemment rencontrés ou encore les points de vue partagés autour d'un même sujet. Aussi, « si les récits de vie constituent une méthode propice pour restituer 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 »¹¹³. L'analyse de situations marquées par une grande précarité, bien que toutes singulières, permet ainsi de faire des constats sur l'accompagnement reçu par les personnes et mettre en évidence les points positifs et négatifs fréquemment mentionnés.

¹¹³ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 77

Section 2 : Absence de logement personnel : causes et réponses

Cette enquête s'attache à recueillir les parcours résidentiels des personnes rencontrant des difficultés pour se loger décentement et de façon pérenne. Si les entretiens réalisés interrogent leur situation actuelle, la notion de parcours les invite également à raconter leur passé résidentiel. Il s'agit ainsi de replacer leur statut actuel dans le temps long et de percevoir leur situation au moment T de l'entretien comme le point de chute, l'aboutissement d'une succession d'évènements et de choix. Pour cela, une première partie portera sur les circonstances qui mènent à l'absence de logement personnel. En accord avec le point de vue de Michel Grossetti¹¹⁴, il s'agit ici de montrer " 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."¹¹⁵ Dans un second temps, l'analyse portera sur l'identification des cheminements qui conduisent les personnes vers la demande, et l'acceptation d'une aide sociale à l'hébergement. Il s'agira ici d'analyser la façon dont les individus font face à la perte ou l'absence de logement, au regard de leur histoire personnelle et des contraintes avec lesquelles ils doivent se débrouiller.

I / Absence de logement : des causes multiples

Il convient ici de préciser que les parcours résidentiels des personnes rencontrées s'inscrivent dans des situations initiales diverses. La majorité des enquêtés occupaient auparavant un logement autonome et indépendant : domicile conjugal, domicile parental, logement personnel. Néanmoins, les conditions de vie initiales varient d'un cas à l'autre et donnent une importance à ces points de départ résidentiels. Il est en effet nécessaire de prendre en considération ces derniers dans l'analyse, afin de mesurer le degré de déstabilisation des évènements et ruptures vécus. Leur parcours résidentiel est ainsi appréhendé en fonction de cette période de vie relativement stable qu'ont connu les enquêtés avant d'être face à des difficultés de logement.

¹¹⁴ Grossetti, Michel. «L'imprévisibilité dans les parcours sociaux.» *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 120, 2006, pp 5 - 28.

¹¹⁵ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 331

Une grande partie des questions posées lors des entretiens visaient à faire expliciter le parcours, en faisant préciser au mieux les raisons et choix intervenant à chaque changement de situation. L'idée première était alors de saisir l'explication donnée par la personne et de chercher à en saisir le sens et la logique. C'est dans cet objectif que les premières questions et relances restaient relativement ouvertes, afin de laisser la parole de l'enquêté la plus libre possible. Face à une consigne large, "*pouvez vous vous présenter ? Me dire comment vous êtes arrivés dans cette structure?*", les discours des personnes étaient bien souvent décousus et ne respectaient pas un ordre chronologique clair et logique. Si cette première étape floue était parfois difficile à comprendre, elle permet néanmoins de noter ce que les personnes décident spontanément de mettre en avant. La plupart du temps, les enquêtés évoquent en premier leur nom, leur âge et la durée de leur présence sur le site. Certains, plus bavards ou plus à l'aise, mentionnent rapidement la raison de leurs difficultés résidentielles : ruptures conjugales, migrations, attente d'un titre de séjour. Une fois cette première présentation faite, les relances servaient à orienter les propos dans une chronologie plus limpide et permettaient très souvent d'obtenir plus de détails sur les raisons des passages d'une situation résidentielle à une autre. Au fil de la discussion, des événements déclencheurs apparaissent et semblent être à la source des premières difficultés rencontrées. Le tableau ci-dessous reprend les motifs mis en avant par chaque enquêté.

Tableau 5 : *Motifs invoqués comme étant à la source des difficultés résidentielles*

Nom*	Motifs
Mr O.	Difficultés financières
Mme H.	Migration internationale
Mr G.	Migration internationale
Mme V.	Migration internationale
Mme L.	Migration internationale
Mme P.	Migration internationale
Mme N.	Migration internationale
Mme B.	Migration internationale / décès du conjoint
Mr D.	Problème de santé
Mr M.	Rupture conjugale
Mr T.	Rupture conjugale
Mr R.	Rupture conjugale / renouvellement titre de séjour
Mme C.	Rupture familiale

Dans plus de la moitié des situations rencontrées, la migration internationale est mise en avant pour expliquer les difficultés résidentielles. Ce n'est pas tant la migration en elle-même qui est pointée du doigt mais ce qu'elle implique pour les personnes : barrière de la langue, perte des repères et demande d'un titre de séjour. Les ruptures familiales et conjugales sont ensuite largement évoquées, parfois même par les personnes déjà concernées par la migration, comme étant source de déstabilisation. Bien que l'échantillon soit faible, les motifs évoqués par les individus s'inscrivent dans la continuité des résultats d'enquêtes menées sur ce public. Ainsi, selon Cécile Brousse, les personnes sans solution personnelle de 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%) ». ¹¹⁶ La population étudiée ne permet pas d'illustrer l'ensemble de ces cas mais deux grands types d'évènements se distinguent néanmoins : les ruptures et les migrations internationales.

1.1 / Les ruptures : départ volontaire ou subi du logement occupé

Les décohabitations, volontaires ou non, sont invoquées par quatre des enquêtés comme étant la cause de leurs difficultés résidentielles : Mr M., Mr T., Mr R. et Mme C. Pour ces trois messieurs, la rupture fut conjugale et pour Mme C. familiale.

Lorsqu'un couple se sépare, l'un des deux conjoints connaît généralement une mobilité résidentielle qui vient marquer la fin du partage d'un logement commun. Les trois hommes rencontrés ont ainsi été contraints, ou non, à quitter leur domicile, de façon relativement rapide. Mr T., à l'origine de sa première séparation conjugale puis des suivantes, raconte ainsi comment ces décisions ont impacté son parcours résidentiel :

Avant j'avais ma maison, j'avais tout ça. Mais j'ai quitté ma femme il y a 17 ans.

Question : et c'est cette séparation qui a fait que vous vous êtes retrouvés à la rue ?

Oui, ça tournait en queue de boudin. Donc au niveau emploi j'ai tout perdu aussi...

(..) Ensuite j'ai eu un appartement, un beau ! J'étais en location pendant 2 ans mais après j'ai eu un problème... Ça m'embête de te le dire, tu vas rigoler... La femme du chef elle est venue dans mon lit, et ça a posé des gros problèmes. Donc, je suis tombé dans la merde, c'est le moins qu'on puisse dire et comment dire... j'ai du... Cours Forest ! J'ai quitté mon emploi et je me suis barré.

Question : et donc vous avez aussi quitté le logement ?

Oui aussi.

Question : Parce que vous n'aviez plus de quoi payer un loyer ?

¹¹⁶ Brousse, Cécile. «Devenir sans-domicile, le rester : un problème lié à l'accès au logement ou à la rupture des liens sociaux et familiaux ?» *Economie et statistique*, n° 391, 2006, p 39

Ah si si ! J'avais tout ce qu'il fallait. Je suis parti parce que je ne voulais plus voir... Il fallait que je change. Donc j'ai été à Orvault, vers le Sillon de Bretagne et je suis resté 3 ans, avec une copine pendant 2 ans.

Question : et vous avez de nouveau quitté ce logement ?

Bah c'est elle, avec le bazar qu'elle faisait dès qu'elle buvait, c'était des crises des crises des crises... Et j'ai perdu mon appartement, la police est venue, j'ai été convoqué par le service HLM et enfin bref je suis parti, j'ai tout enlevé. J'ai tout mis dans un box, parce que j'ai tout ce qu'il faut hein ! (...) Je suis parti et je me suis retrouvé comme un con.

J'étais dans la rue et après je n'étais plus dans la rue. J'ai connu quelqu'un, qui m'a foutu sur la paille, ça m'a coûté cher cette histoire encore. J'habitais chez elle, pendant 2 ans. Et ça a été le désespoir pour mon porte-monnaie, elle achetait tout le temps des trucs, ce n'est pas qui m'occupais des comptes, je ne m'en suis pas rendu compte tout de suite. J'ai dit stop et je me suis de nouveau retrouvé à la rue. (Mr. M, hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Ce témoignage, caractérisé par une succession de relations plus ou moins longues entraînant systématiquement des ruptures résidentielles, met en évidence le lien présent entre la situation maritale et résidentielle. Le parcours de Mr M. est ainsi ponctué par les mises en couple et les séparations, souvent brutales, et se traduit par une succession des logements et des périodes sans-abri. De plus, alors que les changements résidentiels étaient au départ uniquement motivés par des raisons conjugales, les difficultés financières sont venues complexifier la situation et les capacités de réaction de ce monsieur. Progressivement, chaque nouvelle rupture s'accompagne d'une période de vie à la rue, Mr M. n'ayant pas toujours les ressources nécessaires pour faire face à la perte du logement, pourtant volontaire à chaque fois.

Le parcours de Mr T. est assez proche dans la mesure où cette personne a volontairement quitté le domicile conjugal après dix-sept ans de vie commune dans le sud de la France. Suite à ce départ soudain, il se retrouve sans logement et perd son emploi. Sans solution, il est d'abord hébergé quelques jours chez sa sœur mais décide rapidement de partir et de rejoindre Nantes. S'ensuit une période de six mois pendant laquelle il dort dehors et sollicite l'aide des associations pour se nourrir, avant de faire appel au 115 et d'être pris en charge dans différents foyers. Ici encore, la rupture conjugale est l'élément déclencheur et entraîne la perte de l'emploi et de ressources pour faire face à l'absence de logement.

Le récit de Mr R. fait aussi référence à une rupture conjugale, couplée à des difficultés induites par la migration internationale. Il raconte ainsi :

J'habitais au Mans, j'avais un grand appartement, avec ma femme, mon fils et on s'est séparés. Et là j'ai quitté le logement, je ne savais pas où partir. J'ai entendu dire qu'ici à Nantes il y avait plus d'aides, on m'a parlé de Nantes, comme quoi il y avait beaucoup d'associations etc. C'est les travailleurs sociaux qui m'ont dit ça ! Au Mans c'est un peu compliqué, le 115 il n'y a pas beaucoup de places. Alors je me suis retrouvé à la rue et je me suis dit que j'allais venir ici, que j'allais tenter ma chance. Une fois seulement ils m'ont trouvé une place au Mans, mais après quand je rappelais les autres jours il n'y avait rien.

Question: Et avant de venir à Nantes, quand tu n'avais pas de place au 115 tu dormais où ?

Je dormais dans la rue, dans des petits squats de gauche à droite, pendant environ 1 mois. C'était très compliqué c'est pour ça que j'ai décidé de venir ici, ce n'était pas trop loin.

Avant tous ces problèmes moi j'étais stable, j'étais installé, j'avais un travail, un logement. Et je ne m'attendais pas à avoir des problèmes pour renouveler mes papiers, avant je n'avais jamais eu de souci. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Sa séparation a eu plusieurs impacts sur son parcours : perte du logement, difficultés pour renouveler son titre de séjour et perte de l'emploi car absence de papiers. Alors que pendant sept ans sa régularisation n'avait pas posé de souci, notamment du fait qu'il ait un fils français, le divorce est venu chambouler l'équilibre et la stabilité qu'il avait acquis. Cet événement est donc décisif et à l'origine d'une déstabilisation résidentielle, familiale et administrative.

Enfin, le cas de Mme C. diffère des précédents car concerne une rupture familiale. Confrontée à une enfance difficile et des relations familiales tendues, cette personne fait le choix, à seize ans, de quitter le domicile parental. Cette décision est à l'origine d'une précarité résidentielle qui dure des années :

J'ai vécu très longtemps à la rue, dès l'adolescence, coupée des parents volontairement, ça ne se passait pas du tout bien avec ma famille. J'ai été toute seule dehors, j'ai été en foyer jeunes et puis après j'ai fait des fugues. L'autorité ne me plaisait pas. Jusqu'à 18 ans j'ai été à la rue à Saint-Nazaire et ensuite à Nantes. J'allais aux bains douches, pour manger je faisais la manche. J'allais dans les associations pour prendre

du café, ou une douche mais sinon non. Moi j'ai eu la chance de connaître les bains douches quand ils étaient à côté de la gare routière, c'était super quoi ! Mais après ça a été récupéré et donc ils les ont déplacés. L'hygiène c'est important quand on est à la rue, c'est vrai qu'il y en a pas beaucoup sur Nantes.

Question : Lorsque vous étiez à la rue vous appeliez le 115 ?

Pas les premières années, j'étais en squat, j'ai beaucoup bougé en France, dans le sud, et après quand je me suis retrouvée célibataire j'ai été en foyer.

Question : Donc c'était par choix que vous n'appeliez pas ?

C'était par choix oui. Et encore, au début ça n'existait pas le 115 à l'époque ! Il n'y avait pas ça quand moi j'étais à la rue au début.

Quand on a placé mes enfants je suis repartie à la rue, financièrement ça allait hein mais j'étais déçue de la société en fait. Rejet carrément. J'ai préféré quitter le logement.

Question : pour ne plus avoir de contraintes ou... ?

Non pas du tout, c'est parce que je ne pouvais plus rester chez moi en sachant que je n'avais plus mes enfants, ça ne servait strictement à rien.

Question : même pour vous ? Vous ne sentiez pas l'utilité d'avoir un logement ?

Non du tout, c'est curieux je sais mais voilà. (Mme C., hébergée en maison relais)

Lassée et en colère face aux décisions familiales et administratives qu'elle a connues, cette femme a choisi de s'isoler et de ne pas faire du logement une priorité. Son parcours est marqué par sa fragilité psychologique et est ponctué par ses états dépressifs, comme elle le raconte :

En fait j'ai l'impression que ça a toujours été le même circuit en fait, je vais bien, je me stabilise et je retombe en dépression et de nouveau à la rue. ça suit mon état de santé en fait. Ma situation de logement est liée à mon état de santé mentale. C'est la santé qui me fait perdre mon logement, parce que je me coupe de tout dans ces moments-là, je ne paye plus les factures, je ne mange plus. D'où le besoin d'être ici, d'avoir une oreille attentive, ce que je n'ai pas eu depuis ma jeunesse, depuis mes 4 ans.

Ces quatre parcours, bien que différents à bien des égards, ont en commun d'avoir une rupture comme point de départ. Les personnes rappellent elles-mêmes qu'avant cela, elles avaient des

vies stables : un ou une conjoint(e), des enfants, un logement, un emploi. La rupture apparaît dès lors comme un véritable bouleversement qui impacte fortement leur vie et leurs relations. En effet, Mr M. et Mr T. ont soudainement coupé leur contact avec leurs enfants suite à leur départ, et n'ont à jour que très peu de nouvelles d'eux. La bifurcation conjugale et résidentielle s'accompagne donc d'une rupture des liens familiaux, souhaités par les personnes elles-mêmes. Ce point a souvent été source de gêne, de malaise ou de tristesse lors des entretiens. Les raisons de cette absence de contact ont souvent été tues, les enquêtés se contentant de dire que c'était compliqué. Malgré cette absence de liens, Mr M. et Mr T. affirment que leurs enfants connaissent plus ou moins leur situation résidentielle précaire, sans pour autant mentionner comment. Ce rapport à la famille est différent pour les enquêtés qui mettent en avant leur parcours migratoire comme étant la source de leurs difficultés.

1.2 / Les migrations internationales : une arrivée en France complexe

Sur les treize personnes rencontrées, neuf sont arrivées en France suite à une migration, plus ou moins choisie. Aussi, Mme H. est originaire de la Mauritanie, Mr R. du Sénégal, Mr G. d'Algérie, Mme V. du Niger, Mme L. du Congo-Brazzaville, Mme P. de Géorgie, Mme B. de Russie et Mme N. du Gabon. La plupart d'entre elles ont migré vers la France car souhaitant quitter des conditions de vie et des régimes politiques durs et jugés inacceptables. Le tableau ci-dessous synthétise les motifs de migrations évoqués :

Tableau 6 : *Motifs des migrations*

Nom*	Motif migratoire	Pays d'origine
Mr O.	Demande asile politique	Angola
Mme H.	Refus conditions de vie des femmes	Mauritanie
Mr G.	Besoin de soins spécifiques	Algérie
Mme V.	Demande asile politique	Niger
Mme L.	Quitte le pays pour fuir les combats et l'oppression	Congo Brazzaville
Mme P.	Quitte le pays pour avoir de meilleures conditions de vie	Géorgie
Mme N.	Refus conditions de vie des femmes	Gabon
Mme B.	Départ forcé de Russie par son père	Russie

Quelle que soit la raison de leur venue en France, tous mentionnent les difficultés qu'ils ont rencontrées à leur arrivée. La problématique de l'obtention de papiers revient ainsi sans cesse dans leur discours et conditionne le reste de leur installation. Mr R., arrivé en France il y a dix ans, résume ainsi la situation :

Mais en fait c'est le titre de séjour qui fait tout, vraiment ! Sans ça tu ne peux pas avoir de travail, tu ne peux pas avoir d'aides, tu ne peux pas avoir de logement. Tu n'as le droit à rien sans papier, c'est tout. Tu veux vivre en France ? D'accord mais d'abord tu dois avoir des papiers. Mais on fait quoi nous en attendant, et bah on dort dehors, on attend sans cesse un truc qui met énormément de temps à arriver et sans lequel on ne peut pas vivre. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Qu'ils soient en attente de leur titre ou de renouvellement de celui-ci, toutes les personnes inscrites dans un parcours migratoires font part de leur arrivée difficile en France. Privées de repères culturels et géographiques, elles font part de leur détresse, comme le fait Mme H. dès le début de l'entretien :

Je suis arrivée à Paris, je pleurais beaucoup, je ne connaissais rien. Il y a une dame qui m'a vu, elle est mauritanienne aussi, c'est elle qui m'a accompagné la première fois pour faire la demande d'asile, elle m'a montré le 115, je ne connaissais pas tout ça moi. Elle m'a hébergée 2 jours. Elle m'a accompagnée à l'association accueil de femmes et là-bas ils m'ont accueilli. (Mme H., hébergée en foyer hivernal)

A travers leurs propos, il apparaît que la France n'a jamais été choisie au hasard mais représente au contraire à leurs yeux une destination volontaire et souvent idéalisée. Parfois sans trop savoir l'expliquer, les personnes rencontrées évoquent ainsi leur idée que la France saurait les aider, que leurs conditions de vie seraient meilleures ici. Cependant, ces récits sont marqués par la désillusion. Confrontés à la réalité administrative, les enquêtés racontent ainsi leur étonnement et s'engagent même dans la prescription de conseils :

Je ne pensais pas que ça serait aussi difficile pour avoir les papiers, mais le processus est vraiment long oui. Je pensais que ça serait plus rapide et que je pourrai travailler, avoir un logement etc. (Mme V., hébergée en maison relais)

Quand on est dans une situation comme ça il faut être patient voilà c'est tout. (...) Si quelqu'un en Algérie me dit qu'il me veut venir en France aussi je vais le lui dire attention c'est compliqué ! Je vais lui dire que ce n'est pas facile, je suis honnête, c'est vrai quoi, c'est la vérité, c'est

dur ! Je vais lui demander « si tu viens où tu vas dormir ? », c'est déjà la première des choses. (Mr G., hébergé en CHRS)

Je dirai que ce n'est pas facile, que ce n'est pas comme les gens disent là-bas au pays. Ils font croire que tu arrives en France, que tu trouves un logement, que tu es bien, que tu as de l'argent alors que ce n'est pas du tout le cas. Quand tu viens ici tu vois vraiment la réalité et c'est dur, c'est faux ce qu'ils disent. Mais le souci c'est que quand tu dis aux gens au pays que c'est dur, si tu es honnête, il y aura un peu de jalousie, les gens vont croire que tu mens pour ne pas que les autres aient de la chance aussi en venant en France ! Moi je leur dit qu'ils peuvent venir mais à condition qu'ils aient des papiers, sinon ça sert à rien, ils auront rien. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

De plus, souvent non familières de l'administration française, ces personnes mettent parfois du temps avant d'entamer des démarches auprès de l'ASH. Mr G. raconte ainsi avoir mis plus de cinq mois avant d'appeler le 115, ignorant l'existence de cette plateforme téléphonique.

Au début, cinq mois sans rien et après j'ai commencé à appeler le 115, pendant presque neuf mois.

Question : Comment ça se fait que tu as attendu cinq mois avant d'appeler ?

Je ne connaissais pas, je ne savais pas moi !

Question : Et comment tu en as entendu parler alors ?

C'est les gens dans la rue. Avant je tombais toujours sur des gens qui ne connaissaient pas le 115 donc ils ne pouvaient pas m'en parler. (Mr G., hébergé en CHRS)

Une fois rentrés dans le système de l'ASH, les personnes migrantes restent souvent confrontées à la barrière de la langue et deviennent d'autant plus dépendantes de l'accompagnement qui leur est proposé. Mme P., arrivée de Géorgie en 2014, raconte ainsi avoir eu du mal à expliquer sa situation les premières fois et regrette le manque de traductions.

Question : à chaque démarche ou nouvelle structure vous étiez accompagnées par une assistante sociale ?

Oui, je demandais. Enfin au tout début je ne comprenais pas le français, je ne le parlais pas du tout donc c'était l'assistante sociale qui faisait tout, mais maintenant je fais tout moi-même, sans souci. En fait j'ai plus

besoin aujourd'hui. J'ai appris à faire toute seule, chaque année on fait la même chose, les mêmes démarches. Maintenant ce n'est pas compliqué pour moi parce que je sais le français, j'ai l'habitude. J'appelle très rarement l'assistante sociale, c'est vraiment très rare. Mais au début c'était compliqué, le plus dur c'était le langage, quand tu ne parles pas français comment tu veux expliquer quelque chose, c'était difficile. C'était rare qu'il y ait des traducteurs, que pour les rendez-vous importants, sinon non. (...) Il faudrait que plus de choses soient traduites pour les étrangers. (Mme P., hébergée en CHRS)

Les parcours migratoires sont donc sources de difficultés résidentielles et de désenchantement pour ces personnes. Si la demande d'hébergement est complexe et longue pour les français, le besoin de régularisation des personnes étrangères et la barrière de la langue complique d'autant plus leurs démarches.

1.3 / Des événements déstabilisants

Les motifs présentés ci-dessus ont marqué une rupture dans les parcours des personnes. Cependant, de nombreux couples se séparent et un nombre important de migrations vers la France a lieu chaque année, sans pour autant engendrer de telles difficultés résidentielles. Aussi, il s'agit de comprendre en quoi ces événements deviennent à ce point déstabilisants pour les individus rencontrés, au regard de leurs histoires personnelles et du contexte.

Une première explication peut venir du caractère imprévisible de ces ruptures. M. Lanzaro explique ainsi que "moins un événement 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 événement, plus il lui sera difficile d'anticiper ses effets."¹¹⁷. Aussi, bien que la migration soit choisie pour la plupart des personnes, le départ du pays s'est souvent fait rapidement, les personnes laissant derrière elles familles et enfants. Arrivées en France, elles ne maîtrisent plus ou peu leur situation et la subissent. Le départ soudain du domicile est ainsi évoqué par Mme L. Originnaire du Congo-Brazzaville. Hébergée pendant plus d'un an chez son frère, elle retrouve alors une certaine stabilité résidentielle en France. Cependant, l'arrivée de la femme de son frère dans le logement vient rapidement chambouler cet équilibre :

Ça se passait bien chez mon frère mais dès que sa femme a intégré le foyer c'est devenu compliqué. J'avais ma chambre là-bas, j'avais les

¹¹⁷ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 343

clés, je faisais comme je voulais. Mais sa femme ne voulait pas de moi, elle ne voulait pas que je reste, je devenais encombrante pour elle. Mon frère m'a dit de partir et du jour au lendemain je me suis retrouvée dehors, sans rien, sans savoir où aller. (Mme L., hébergée en maison relais)

Alors que certains événements sont relativement prévisibles car faisant partie du cycle de vie classique (naissance, mise en couple, décès), d'autres interviennent plus soudainement dans les parcours : rupture conjugale ou familiale, perte d'un emploi, accident ou changements politiques majeurs. M. Grossetti¹¹⁸ mentionne ainsi qu'il existe plusieurs degrés de prévisibilité, impactant plus ou moins fortement les parcours résidentiels. Cependant, Mr M. et Mr T. , bien qu'ayant pris eux-mêmes la décision de quitter leur domicile, n'ont pour autant pas prévu de solutions de logement en prévision de ce départ. Cette situation s'explique néanmoins par le caractère soudain de cette décision. Mr M. indique ainsi être parti du jour au lendemain, sans affaires. Aussi, "malgré leurs issues imprévisibles, les changements d'état programmés apparaissent comme étant plus facilement anticipables qu'un changement en situation de crise empreint de soudaineté et d'urgence"¹¹⁹. Le degré de déstabilisation est ainsi proportionnel à la possibilité d'anticipation et d'amortissement des événements. À ce titre, la perte du logement fait souvent suite à un événement soudain et qui précipite les individus dans une phase de vie caractérisée par l'incertitude. C'est le cas de Mr O., qui occupait un logement HLM et qui a dû s'occuper des soins de sa mère et s'est retrouvé en difficulté pour continuer à payer son loyer. Il explique alors comme cet événement soudain l'a impacté concernant son logement :

Oui il y a eu des relances mais après les échanges avec le bailleur ça ne se passait plus bien et puis ...A un moment donné il me faisait des sortes d'intimidation, il me disait que si je ne payais pas, que j'avais pris un engagement etc., donc je lui ai dit « bah allez-y, appelez la police, le juge ». Et puis le juge il a fait ce qu'il avait à faire. Je n'ai pas tout de suite expulsé. On m'a dit que je devrai toute cette somme-là, ma dette, en entier. Et là j'ai dit que si je n'avais pas payé déjà les premiers mois, comment je pourrai payer tout d'un coup ? Ce n'est pas possible ! (...) A la fin ils ont envoyé les forces de l'ordre, je ne connaissais pas la date. Ils ont envoyé un courrier mais sans préciser la date. Un jour on a frappé chez moi et il fallait que je parte, le jour même, un matin, je m'en rappelle très bien. Heureusement que j'étais là, ils m'ont dit de prendre l'essentiel et de laisser le reste. C'est rude, je ne m'attendais pas... Au

¹¹⁸ Grossetti 2006

¹¹⁹ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 344

moins s'ils donnaient une date, on pourrait se préparer, faire ses valises et commencer à chercher ailleurs, mais là non, impossible. On sait que les huissiers vont passer mais c'est tout, on ne sait pas quand et ça ce n'est pas normal.

Rester là c'est compliqué, il n'y a pas de prises, il n'y a pas d'eau, il n'y a rien, juste une lumière. Il y a petit matelas mais que j'enlève tous les matins et je laisse l'endroit comme je l'ai trouvé en arrivant. Je range chaque jour car j'ai peur qu'ils sachent qu'il y a quelqu'un qui dort ici et qu'ils ferment l'endroit définitivement. Il y a un accès extérieur à la cave, je connais car en fait c'est la cave de l'immeuble dans lequel j'habitais, le HLM. Je connais l'endroit mais je ne veux pas que les habitants de l'immeuble sachent que je vis là ! (...) Dès que j'ai un peu d'argent, je vais à l'hôtel quelques nuits car j'ai besoin de me reposer bien, avec mon travail physique je suis debout toute la journée. Dans le squat je sors le matin à 6h30 et je rentre il est au plus tôt 21 heures, je ne peux pas rentrer avant, il y encore du monde. Donc la journée est longue, je travaille des heures et ensuite je dois trainer encore et encore avant de pouvoir me reposer. Le salaire pourrait suffire pour payer un logement mais le souci c'est la dette. Et puis le logement tu ne vas pas l'avoir juste comme ça, j'ai fait plein de demandes déjà. Et puis avec la dette les gens ils ne vont pas me donner, je ne suis pas prioritaire car ils doivent se dire que je ne vais pas pouvoir payer. (Mr O., vit en squat)

Expulsé de son logement du jour au lendemain et endetté, Mr O. s'est retrouvé sans solution et se voit aujourd'hui contraint de dormir dans un squat. Il est marqué par la soudaineté de l'expulsion et déplore le fait de ne pas avoir eu le temps de préparer sa sortie un minimum. Bien que prévenu en amont du risque d'expulsion, la date butoir était inconnue pour lui, ce qui a contribué à accentué l'aspect déstabilisant de l'évènement. Ce témoignage illustre bien le passage rapide de la stabilité à la précarité résidentielle qui caractérise beaucoup des parcours entendus.

Un deuxième élément est à prendre à considération afin d'expliquer le caractère déstabilisant de ces ruptures ou migrations. Les personnes rencontrées ont en effet des situations et des difficultés inégales, ce qui n'est pas sans impact sur leur capacité de réaction. Tous n'ont pas les mêmes ressources (financières, familiales, culturelles, sociales), ni les mêmes facilités pour accéder à l'information nécessaire. La majorité des personnes rencontrées sont isolées, à la tête de familles monoparentales ou étrangères. Or, les enquêtes menées par J-M Firdion et M. Marpsat montrent que ces populations doivent plus souvent faire face à des difficultés et sont

plus lourdement touchées par la pauvreté¹²⁰. Les personnes migrantes sont particulièrement fragiles face aux risques résidentiels pour plusieurs raisons. Elles sont privées de leur réseau de sociabilité et mettent parfois du temps avant d'en reconstituer un en France. Elles se retrouvent alors seules face à l'absence de logement, là où des personnes françaises peuvent bénéficier d'un potentiel appui de leurs proches ou sont, au minimum, familières du système d'aide français. A ce titre, Mme H., consciente de son manque de repères et de soutien à son arrivée en France, a été particulièrement sensible à l'aide qu'elle a reçue de la part d'un homme qu'elle ne connaissait pas, mauritanien lui aussi. Mr R. a quant à lui pu compter sur l'aide des personnes sans-abri également lors de son arrivée à Nantes.

Un monsieur mauritanien m'a vu à Paris à un arrêt, il était célibataire donc il ne pouvait pas m'héberger mais il a contacté son ami ici, avec sa femme et ses enfants, il a dit "j'ai ramassé une dame africaine, mauritanienne, elle ne sait pas où elle va" et le monsieur a dit que je pouvais venir ici, qu'il pouvait m'héberger. Il a eu pitié de moi alors il m'a aidé. (...) Je suis très reconnaissante, il m'a aidé alors qu'il ne me connaissait pas, j'étais perdue sinon, perdue ! Je ne connaissais personne ici, personne à qui parler ou demander de l'aide, je ne savais pas quoi faire. Chez moi je savais où aller, quoi faire, ici non, rien. (Mme H., hébergée en foyer hivernal)

Question : comment tu as connu tout ça ?

J'ai rencontré des gens et je leur ai demandé où ils allaient une fois la nuit passée. Et ils m'ont dit "nous on va à l'association, on fait ci, on fait ça". Ils étaient dans la même situation que moi mais eux ils connaissaient. Comme moi je ne savais pas ils m'ont pris avec eux, ils m'ont dit qu'ils allaient me montrer. Le midi après on allait encore dans une autre association, pour manger, on passait d'un endroit à l'autre, toujours le même système oui. On faisait la tournée des associations quoi !

Question : et tu étais toujours avec ce groupe de personne ?

Au début oui, comme je ne connaissais pas je n'avais pas trop le choix en fait. Ce n'était pas du tout des gens avec qui j'aurais traîné si je n'avais pas été dans cette situation-là quoi. Comme je n'avais pas trop

¹²⁰ Firdion, Jean-Marie, et Maryse Marpsat. «Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile ? Une question éthique et scientifique.» *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 1995, pp 29-51.

le choix je traînais avec eux mais une fois que j'ai connu un peu mieux Nantes, je me suis éloigné d'eux. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Grandir et vivre dans un pays permet d'en connaître le système ainsi que les outils et personnes ressources sur lesquels s'appuyer en cas de besoin. Privés de tout cela, les nouveaux arrivants en France sont dès lors particulièrement vulnérables face à l'absence de logement. Cependant, les personnes faiblement dotées économiquement sont tout autant fragilisées face à cet évènement. La perte du logement est fréquemment suivie de la perte de l'emploi et donc de ressources régulières et suffisantes au paiement d'un logement. Mr M., qui a connu une succession de logements, illustre ainsi ce processus :

J'ai travaillé dans une entreprise de pneus, j'aurai bien voulu le garder ce boulot là, ça me plaisait. J'étais à 2000 euros par mois, pendant 1 an et demi. Et j'habitais à Savenay, après Cambron, j'ai tellement déménagé... J'avais une petite maison et tout hein, j'étais bien ! Mais tout d'un coup le patron nous appelle tous, et il nous dit "excusez-moi mais, on ferme la boîte". On a tous été virés et puis bah... plus d'argent plus de logement. Après ça j'ai été chez mon frangin, pendant 3 mois maximum et après bah je suis parti dans la rue. (Mr. M, hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Certaines des personnes rencontrées étaient ainsi en emploi avant de perdre leur logement : Mr M. en tant que fonctionnaire puis salarié d'une entreprise de pneu ; Mr T. en tant que responsable d'une épicerie ; Mr R. en tant qu'ouvrier en usine ; Mme C. en tant qu'auxiliaire de vie. Logement et emploi sont intimement liés, d'autant plus pour les personnes ayant un titre de séjour. Les récits des personnes étrangères font très souvent référence à ce document et à ses effets et le tiennent pour responsable, pour certains, de leur situation complexe. L'attente du titre ou de son renouvellement conditionne en effet fortement les possibilités de ressources, d'emploi et de logement des personnes, ces dernières se disant alors dépendantes de ce "bout de papier" comme certains l'appellent. Tant que leur situation n'est pas régularisée, ces individus ne peuvent prétendre à un emploi ou à des aides financières et se retrouvent donc sans ressources pour financer un logement.

Bien que n'ayant jamais travaillé, la perte de revenus concerne également Mme B., originaire de Russie et hébergée chez son mari, dans un logement HLM qu'il pouvait payer grâce au RSA

dont il bénéficiait. Au décès de son mari, sans ressources personnelles ni emploi, elle est contrainte de quitter le logement et se retrouve sans solution, accompagnée de ses deux filles de six et neuf ans. Elle a déposé une demande de logement il y a maintenant quatre ans, sans réponse. Mme B. est consciente de ce qui pose problème et dit alors :

C'est difficile car je ne travaille pas, je ne suis pas prioritaire pour le HLM car je n'ai pas de ressources. Pourquoi ils donneraient à moi alors que je ne peux pas payer... C'est normal mais du coup je suis bloquée.
(Mme B., hébergée en maison relais)

Soudainement confrontées à la perte de leur source de revenus ou de leur statut administratif, les personnes rencontrées basculent dans une période de vie qui marque une rupture avec leur vie d'avant. Brigitte Bouquet et Patrick Dubéchet écrivent ainsi que le terme de "bifurcation" est " apparu pour désigner des configurations dans lesquelles des événements contingents, des perturbations légères peuvent être la source de réorientations importantes dans les trajectoires individuelles. Les bifurcations sont ainsi caractérisées par l'imprévisibilité, l'irréversibilité du parcours de vie, des temps de recomposition, de redéfinition, tant de soi que de ses rapports sociaux."¹²¹. Selon les situations, ce qui allait de soi est bouleversé ou bien ce qui ne devait être qu'une étape s'installe durablement et change les objectifs de vie des individus. Mme B., qui a fait une demande de logement HLM en 2016, raconte ainsi sa désillusion face aux délais de traitement de son dossier et emploi elle-même le terme la notion de basculement :

Moi je pensais que ça irait plus vite, que je ne devrai vivre en CHRS que quelque temps, le temps qu'on me donne un logement. J'avais prévu de travailler ensuite, de m'installer et d'avoir une vie tranquille, moins stressante. Mais finalement ça dure, ça traîne et ça m'affecte. Ça fait quatre ans que j'attends ici alors que ça ne devait pas être aussi long. J'ai basculé dans ça durablement alors que ça ne devait être que quelque chose en attendant, une étape en fait. Au début on a de l'espoir, on se dit que si ce n'est pas ce mois-ci, ça sera le prochain, mais un jour tu comprends que ça sera compliqué, que ça dure et que ce n'est pas fini, et là c'est dur. (Mme B., hébergée en maison relais)

L'événement déclencheur rend difficile l'accès à un nouveau logement et marque ainsi "la fin d'une période durant laquelle la personne interrogée était "logée" et l'ouverture sur une autre

¹²¹ Bouquet, Brigitte, et Patrick Dubéchet. «Parcours, bifurcations, ruptures, éléments de compréhension de la mobilisation actuelle de ces concepts.» *Vie sociale* 2, n° 18, 2017, p 21

durant laquelle elle est désormais “sans logement”.”¹²² Une fois entrés dans cette situation, les individus rencontrés ont été amenés à mobiliser leurs ressources et connaissances afin de retrouver un logement personnel. À ce titre, les personnes familiarisées avec le système et les aides disponibles sont, à priori, les plus à même de les utiliser en leur faveur. D’un autre côté, les personnes étrangères, bien que non familières de l’environnement dans lequel elles évoluent, bénéficient souvent du soutien d’associations qui leur sont destinées et qui les orientent dans le parcours résidentiel. Il s’agit alors d’interroger les voies de recours mobilisées par les enquêtés pour accéder de nouveau au logement et de mettre en avant les réflexions liées à ces démarches.

¹²² Lanzaro, Marie. «Sortir de l’hébergement d’insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes”, op. cit., p346

II / Demande d'hébergement : des sollicitations variées

Face à une même difficulté, la perte du logement, les individus rencontrés ont des réactions diverses qu'il s'agit ici de mettre en avant. Placés dans une situation inédite et inconfortable, ils mobilisent les ressources dont ils disposent : financières, sociales, culturelles ou encore institutionnelles. Aussi, dès le départ, les personnes sont inégalement dotées et débutent parfois leur parcours d'aide avec des handicaps : barrière de la langue, aucune source de revenus, absence de droit, composition familiale complexe, état de santé mental ou physique dégradé. Différents types de sollicitations sont alors mobilisés, allant des solidarités primaires aux institutions ou associations. Les rapports entretenus avec ces divers acteurs varient d'un enquêté à l'autre et impactent fortement leur choix lors de ce cheminement vers l'hébergement. Le terme de cheminement est ici à saisir au sens où l'entend Johanne Charbonneau, qui l'utilise pour d'écrire "ces portions d'existence marquées par un contexte de précarité et de dépendance aux événements extérieurs et aux opportunités inattendues et fortuites."¹²³

2.1 / L'hébergement chez un tiers, un premier recours précaire

Pour certaines personnes en situation d'absence de logement personnel, le premier réflexe est de se tourner vers l'aide familiale ou amicale. L'hébergement chez un tiers fait référence à l'accueil et au logement, pour une durée indéterminée, d'une personne proche au sein de son habitation principale. La relation qui se crée est de fait asymétrique dans la mesure où l'hébergé est soumis au fonctionnement de son hôte et est placé dans une situation de dépendance vis-à-vis de lui. Le profil des cinq personnes ayant eu recours à ce type d'hébergement est varié en ce qui concerne l'enquête :

¹²³ Charbonneau, Johanne. «Trajectoires sociales et stratégies individuelles en contexte d'incertitude.» Dans *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, de Yves Grafmeyer. Presses Universitaires de Lyon, 1998., p 401

Tableau 7 : *Personnes rencontrées ayant eu recours à l'hébergement chez un tiers*

Nom	Tiers	Durée hébergement	Motif de l'absence de logement
Mr T.	Sœur	1 semaine	Rupture conjugale
Mme H.	Connaissance d'ami	2 ans	Migration
Mr R.	Ami	2 semaines	Migration
Mr G.	Ami	2 semaines	Migration
Mme L.	Frère	1 an et demi	Migration

Il est néanmoins à noter que ce sont principalement les personnes étrangères qui, une fois en France, ont sollicité l'aide d'un tiers pour se loger, temporairement ou non. Pour elles qui sont privées de repères et de réseaux, la présence d'un membre de la famille ou d'un ami sur le sol français apparaît rapidement comme une première solution d'urgence. Juliette Baronnet, Sarah Fauchoux-Leroy et Didier Vanoni écrivent ainsi que la famille "constitue un capital de relations et de ressources affectives et matérielles et elle est perçue, par les hébergés, comme une réserve à laquelle beaucoup peuvent avoir recours à tout instant, notamment dans les moments difficiles."¹²⁴ La solidarité primaire¹²⁵ apparaît alors comme filet de sécurité face aux difficultés. Mme L. a ainsi pu partager le logement que son frère occupait seul pendant un an et demi et ainsi stabiliser son arrivée en France. Le recours à l'hébergement chez un ami à également servi de première étape pour Mr R. et Mr G. qui savaient, dès leur arrivée en France, où ils seraient logés temporairement. Bien que de courte durée, ces séjours d'une semaine leur ont permis d'éviter la rue et leur ont offert un court moment de répit.

Quand je suis parti d'Algérie je savais que je pourrai aller chez cet ami en fait, donc je n'avais pas trop trop peur. J'y suis resté une semaine environ, comme ça j'ai pu me poser un peu, découvrir un peu la ville et voir ce qu'il fallait faire pour les papiers tout ça. Sinon j'aurais été direct dehors ! (Mr G., hébergé en CHRS)

¹²⁴ Baronnet, Juliette, Sarah Fauchoux-Leroy, et Didier Vanoni. «Les conditions d'émergence et de reconnaissance sociale et institutionnelle d'une catégorie particulière de mal-logés. Les personnes hébergées dans le logement d'un tiers.» Recherche sociale, 2012, p50

¹²⁵ expliquer solidarité primaire

Bien souvent, le choix de la ville de Nantes comme point d'arrivée en France s'est fait en fonction de cette capacité d'accueil d'un tiers. Le fait d'être au même endroit qu'un proche est rassurant et permet de créer un semblant de familiarité avec un lieu inconnu. En effet, les enquêtés rapportent la façon dont leur hôte leur a montré la ville, les espaces clés et les lieux de ressources à mobiliser localement. Guidés par ces personnes dans leurs premiers pas nantais, les individus rencontrés limitent, un temps seulement, la déstabilisation et les effets néfastes d'une arrivée en France souvent non-préparée. Mahamet Tamara parle ainsi de "réseau d'insertion dans la société française pour les personnes inscrites dans un parcours migratoire".¹²⁶ Cette fonction protectrice est également observable pour les français, pour qui le fait de pouvoir compter sur ses proches, en particulier la famille, reste un atout pour faire face aux difficultés. La possibilité de faire appel aux proches est d'autant plus précieuse que "le 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."¹²⁷.

Cependant, l'hébergement chez un tiers reste une forme particulière de solution résidentielle. En effet, il offre une sécurisation sociale paradoxale " parce qu'il constitue une forme de précarité autant qu'une forme de protection. Paradoxale également parce qu'il signe un « défaut d'autonomie » mais peut participer à l'étayage de l'individu et constituer le « support » certes précaire d'une autonomie qu'on l'enjoint d'assumer mais un support malgré tout."¹²⁸. Aussi, si les personnes rencontrées étaient un temps à l'abri chez un tiers, cette situation est marquée par une forte précarité résidentielle. La durée de l'accueil est souvent inconnue au début de la cohabitation et cette dernière reste fragile car soumise aux décisions et propres contraintes de l'hôte. Enfin, l'hébergement chez un tiers est également précaire car souvent proche du mal-logement. Les individus enquêtés font part de leurs difficultés pour dormir convenablement, du manque de place et de leur manque d'autonomie et d'intimité dans le logement. Mme H., hébergée pendant deux ans chez une personne vers qui ont l'a orienté raconte ainsi ses difficultés :

¹²⁶ Timera, Mahamet, *Les Immigrés Sooninke dans la ville : situations migratoires et stratégies identitaires dans l'espace résidentiel et professionnel*, [Thèse de l'école des hautes études en sciences sociales], Paris, 1993

¹²⁷ Chauvière, Michel. «Les apories de la solidarité familiale Contribution à la sociologie des configurations de justice entre les familles et l'État, dans le cas français.» *Sociologie du travail*, 2003, pp 327 - 342.

¹²⁸ L'hébergement dans le logement d'un tiers – La question sociale et ses enjeux urbains, Plan urbanisme construction architecture, août 2009, p10

Un monsieur mauritanien m'a vu à Paris à un arrêt, il était célibataire donc il ne pouvait pas m'héberger mais il a contacté son ami ici, avec sa femme et ses enfants, il a dit "j'ai ramassé une dame africaine, mauritanienne, elle ne sait pas où elle va" et le monsieur a dit que je pouvais venir ici, qu'il pouvait m'héberger. Il a eu pitié de moi alors il m'a aidé. Mais je ne dormais pas bien, il y avait toujours du monde qui passait, qui parlait toujours. Donc je me suis dit qu'il fallait que j'appelle le 115 car je ne peux pas rester comme ça toujours. On était quatre à vivre là-bas, il y avait des gens qui dormaient là plusieurs nuits, parfois il y avait des enfants mêmes. Je dormais dans le salon, donc quand il y avait du monde je ne pouvais pas dormir.

Question : vous aviez les clés du logement ?

Non, la clé c'était eux. J'aime bien sortir des fois mais là je n'avais pas le choix. Une fois que j'ai eu ma carte de séjour je suis partie car j'en avais tellement marre. Je n'arrivais pas à bien dormir. Mais je ne travaillais pas donc ils me logeaient gratuitement. Mais je n'en pouvais plus, j'avais besoin de me reposer et je ne pouvais pas, je n'étais jamais tranquille, ça ne pouvait plus durer vraiment. (Mme H., hébergée en foyer hivernal)

Premier rempart contre le sans-abrisme pour certains, la mobilisation des tiers est pour d'autres plus compliquée et peu envisageable. Lorsque les personnes tiennent à se débrouiller seules ou sont en froid avec leurs proches, les solidarités primaires ne sont pas perçues comme d'éventuelles ressources. Elles refusent alors d'impliquer leurs familles ou amis dans leur parcours résidentiel et rejettent souvent cette dépendance vis-à-vis de l'autre. C'est le cas de Mr T., qui, après avoir soudainement quitté le domicile conjugal, est temporairement hébergé chez sa sœur mais refuse de s'installer durablement dans cette situation :

C'est chez ma sœur que j'ai été un peu début mais bon, elle a des enfants, je ne pouvais pas rester chez elle.

Question : C'était trop petit comme logement ?

Non mais ce n'était pas possible de rester là-bas, avec les enfants. Elle sait très bien que je ne serai pas resté, même si elle m'avait dit de rester je me serai barré. Je ne veux pas squatter chez quelqu'un comme ça, ce n'est pas possible ! Elle a sa vie, elle fait ses trucs, et franchement moi non plus je n'aime pas ça, je veux être autonome, avoir mon logement.

On ne peut pas rester comme ça chez quelqu'un, c'est pas comme ça que ça doit se passer, ce n'était pas ma place. (Mr T., hébergé en centre d'hébergement hivernal)

La volonté de ne pas déranger est souvent accompagnée d'un refus de la dépendance et pousse alors les individus concernés à se tourner vers d'autres ressources. De même, alors que l'hébergement chez un tiers est censé laisser un temps de répit pour préparer la suite, ce n'est pas le cas pour les personnes rencontrées. Que le départ du logement du tiers soit volontaire ou non, il engendre systématiquement un retour à la rue ou à des solutions de logement tout aussi précaires pour les enquêtés. L'insertion résidentielle par l'hébergement chez un tiers reste donc précaire et pousse les personnes à se tourner vers d'autres solutions et à mobiliser d'autres ressources.

2.2 / Appel au 115 : entre attente et solutions temporaires

Lorsque les personnes ne peuvent pas ou plus mobiliser l'aide de leurs proches pour se loger, elles sont amenées à se débrouiller seules, dans une optique de mise à l'abri rapide. Ne sachant vers qui se tourner, le 115 apparaît rapidement comme étant la seule option pour ces personnes sans-abri. L'ensemble des enquêtés ont ainsi fait appel au 115 depuis leur absence de logement, avec plus ou moins d'assiduité. Cette expérience est souvent racontée par les enquêtés, qui mettent en avant le côté répétitif, lassant et incertain de ce système. Tous évoquent les appels quotidiens, les successions de réponses négatives à leur demande et la dépendance qui se crée envers cette plateforme téléphonique. Pour eux, les appels en début de matinée et en fin de soirée ponctuent leurs journées et impactent directement leur parcours. Une réponse positive signifie l'obtention d'une place, plus ou moins temporaire, dans l'une des structures d'hébergement de la métropole, tandis qu'un retour négatif implique de passer la nuit dehors ou dans un squat. Mr G. explique comment il a connu le 115 et ce qu'il en retient aujourd'hui :

Au début, j'ai passé cinq mois sans rien et après j'ai commencé à appeler le 115, pendant presque neuf mois.

Question : Comment ça se fait que tu as attendu cinq mois avant d'appeler ?

Je ne connaissais pas, je ne savais pas moi !

Question : Et comment tu en as entendu parler alors ?

C'est les gens dans la rue. Avant je tombais toujours sur des gens qui ne connaissaient pas le 115 donc ils ne pouvaient pas m'en parler.

Moi j'ai de la chance, il y a des gens qui ont souffert plus que moi. C'est vrai que le 115 ce n'est pas facile, à chaque fois tu appelles, plusieurs fois par jours des fois mais ça va. Mais le truc c'est que tu ne sais jamais ce qu'on va te dire au téléphone, alors que ça change tout pour nous ! Quand tu sais que tu as une place le soir pour dormir, bah ta journée tu la passes plus sereinement, c'est moins stressant. Alors que quand il y a rien, bah là c'est la galère, tu passes ta journée à te demander où tu vas aller et tout... En fait, on est dépendant du 115 ! C'est eux qui font nos journées et qui nous donnent de l'espoir ou qui nous achèvent. (Mr G., hébergé en CHRS)

Mme H. fait également part du stress qu'impliquent les appels incessants à la plateforme téléphonique. Elle évoque aussi son parcours résidentiel, ponctué par les déplacements induits par les places disponibles.

Ici à la fin du mois c'est dehors, c'est plus l'hiver. Je ne sais pas où je vais aller après. J'ai déjà commencé à rappeler le 115 mais il n'y a rien. Je ne dors pas la nuit car je ne sais pas où ils vont nous mettre, c'est stressant. L'assistante sociale a fait une demande mais pour l'instant il n'y a pas de réponse.

Le 115 m'a donné une place dans un foyer mais il fallait partir le matin et revenir le soir. La journée j'étais à l'accueil de femmes. (...) après on m'a envoyé dans un autre endroit pendant 2 semaines et je suis revenue au foyer pour 3 mois. Ensuite ils nous ont mis dans un hôtel Formule 1, pendant 8 ou 9 mois. J'avais une aide de l'OFI de 378 euros chaque mois. Pour moi la chambre c'était gratuit, c'était bien comme endroit, ce n'était pas difficile. J'ai retrouvé des femmes que j'avais connues à l'accueil de jour. On était 2 par chambre, c'était bien, et les douches c'était pour tout le monde. (Mme H., hébergée en foyer hivernal)

Pour la plupart d'entre eux, les appels répétés au 115 leur ont permis d'obtenir des places d'hébergement pour des durées allant de une nuit à trois semaines, dans différents types de structures : foyer, halte de nuit, CHRS ou encore hôtel social. Les enquêtés sont conscients de leur dépendance à ce système qui reste néanmoins obscur pour eux. Leurs propos sont marqués

par la passivité face à leur hébergement, comme en témoigne l'emploi régulier de phrases telles que "c'est eux qui" ; "où ils vont nous mettre" ; "on m'a donné" ; "on m'a envoyé" ; "ils nous ont mis". Il est difficile pour eux de saisir qui se cache derrière ces décisions et désignent ainsi par des pronoms impersonnels ("eux" et "ils") les personnes qu'ils considèrent comme responsables de leur situation résidentielle du jour. Une certaine ambiguïté est alors palpable concernant les sentiments que les enquêtés ont envers cette plateforme téléphonique et les personnes qui sont derrière. Si le 115 reste la principale voie d'accès à l'hébergement pour les personnes rencontrées, certaines, dégoutées ou résignées, ont préféré faire sans. C'est le cas notamment de Mme L. et Mr O. qui racontent leur désillusion vis-à-vis de la plateforme téléphonique.

Question : Vous avez déjà appelé le 115 ?

J'avais appelé 3 fois mais je n'avais pas eu gain de cause alors j'ai laissé. Ils ne m'ont rien proposé alors j'ai arrêté, je n'aime pas demander sans cesse, je ne voulais pas. Si on te dit qu'il n'y a pas de place, tu vas dormir où ? dehors ? Non, moi je ne voulais pas ça, j'ai trouvé d'autres solutions. Je suis allée à l'hôtel social, j'ai attendu 1 semaine et j'ai eu une chambre. Je devais payer 90 euros pour le mois je crois, ça allait et puis je travaillais à ce moment donc ça allait. J'y suis restée 3 mois, j'allais renouveler pour encore 3 mois mais c'est à ce moment-là qu'on m'a proposé de venir ici, et j'ai préféré. Je me suis débrouillée sans le 115, je n'avais pas envie d'être dépendante de ça, de devoir sans cesse appeler pour qu'on me dise non. Ça ne sert à rien de faire ça, je ne comprends pas les gens qui s'acharnent avec le 115, ils ne peuvent rien pour nous. (Mme L., hébergée en maison relais)

Bien que leurs visions du 115 soit semblables, les explications de Mme L. et de Mr O. diffèrent. En ce qui concerne Mme L., il s'agit d'un refus de la dépendance qu'induisent les appels au 115 quotidiens. Bien qu'étant en difficulté, elle n'essaye que trois fois d'appeler le 115 et se dit déçue de l'accueil et des réponses apportées. Ce faible nombre de tentatives, seulement trois là où la majorité des personnes appellent quotidiennement pendant des semaines ou des mois, semble traduire le peu d'espoir qu'elle met dans cette solution d'accès à l'hébergement. Plus encore, elle explique ne pas comprendre que des gens s'acharnent, selon ses mots, auprès du 115, ce numéro ne représentant rien d'important ou d'utile à ses yeux. Le fait d'avoir un peu de revenus lui a permis de se loger en hôtel social durant quelques temps, situation qui a sans doute

confortée la représentation qu'elle se faisait du 115. Ce refus de la dépendance revient régulièrement dans son récit, alors même qu'elle a souvent bénéficié d'une aide sociale à l'hébergement tout au long de son parcours et encore aujourd'hui. Cette aversion envers le 115 se place cependant au début de son histoire résidentielle française, période durant laquelle elle estimait sans doute avoir les capacités de se débrouiller seule. Elle explique elle-même au cours de l'entretien s'être résignée et avoir progressivement accepté l'intervention des travailleurs sociaux.

Le cas de Mr O. diffère sur plusieurs points. Tout d'abord, il a connu le 115 à ses débuts et remarque les transformations qu'a connu la plateforme téléphonique au cours des quinze dernières années. Ses propos traduisent alors une forme de déception et de regret vis-à-vis de ce qu'est devenu le 115. Il déplore les nouvelles méthodes et constate une baisse de l'efficacité.

En attendant d'avoir eu mes papiers, j'appelais le 115, à cette époque-là ça marchait encore.

Question : comment ça ? Vous sentez une différence entre cette période-là et aujourd'hui ?

Oh bah oui il y a une différence ! Je ne sais pas, soit il y avait plus de places ou alors il y avait moins de gens mais là actuellement tout est plein donc ils disent tout le temps non. A l'époque, quand tu appelais, ça pouvait rester à sonner longtemps avant que tu aies quelqu'un mais on te répondait mais aujourd'hui, dès que la ligne est occupée ça te dit « la ligne est occupée, veuillez réessayer ultérieurement » et ça coupe. On ne peut plus rester au téléphone en attendant, avant c'était un standard qui fonctionnait différemment je pense. C'était un peu plus facile qu'aujourd'hui d'avoir une place au 115. Aujourd'hui il faut appeler pile au bon moment si tu veux parler à quelqu'un, c'est très difficile. Avant c'était bien, au moins on avait une chance. (Mr O., vit en squat)

Cette nostalgie du "115 d'avant", comme il l'appelle, est d'autant plus forte qu'il n'apprécie plus aujourd'hui l'accueil qui est mis en place. De plus, il dénonce le discours des standardistes qui, selon lui, se cachent derrière des phrases toutes faites au lieu de dire simplement qu'il n'y a pas de place. Fort de son expérience, il connaît le système d'hébergement français et s'attend à ce que le nombre de places diminue dans les mois à venir, en lien avec le déconfinement. Il s'est senti dupé par les réponses qu'on lui a donné et cesse désormais de faire appel au 115.

Même le 115, tu appelles, on te questionne et on te dit « oui mais monsieur vous travaillez, vous avez des revenus ». Oui mais c'est pas parce que je

travaille que j'ai un logement ! Si je vous appelle c'est que je suis dans le besoin alors vous ne me questionnez pas, si j'appelle c'est que j'ai besoin, c'est tout. Mais on me demandait combien je gagnais etc., ça a duré trente minutes comme ça, des questions, tout ça pour me dire « oui désolé rappelez demain à dix heures ». Dix heures moi je suis au travail, je ne sais pas quel patron va te laisser quitter le travail pour aller appeler le 115. C'est n'importe quoi, avant au moins tu avais quelqu'un au téléphone, là on te pose plein de questions pour quoi ? Pour rien, comme si on avait que ça à faire, ça m'agace.

Question : donc le 115 ça ne vous a jamais aidé ?

Non jamais, j'ai essayé pendant longtemps mais non... Tu ne vas pas rester toute la journée au téléphone, tu as d'autres choses à faire. Et quand j'avais quelqu'un au bout du fil, on me disait « désolé on n'a plus de place, désolé on attend que l'État nous donne plus de places ». Mais l'Etat ne va rien donner, je ne suis pas dupe. Il a donné des places pendant le confinement, il ne va pas encore en donner, il ne faut pas rêver ! Il vaut mieux dire qu'il n'y a pas de place plutôt que de donner des excuses, de dire qu'on attend l'Etat etc.. Au contraire, l'Etat va retirer des places qu'il a données pendant le confinement maintenant. (Mr O., vit en squat)

Le fonctionnement du 115 divise au sein des enquêtés. Si certains sont conscients qu'il s'agit là de leur seule chance d'accéder à un hébergement, d'autres refusent de se plier à ses exigences et au mode d'attribution des places. Les entretiens révèlent que les personnes ne savent pas pourquoi ni comment leur situation est traitée et se disent alors dépendantes d'un système dont elles ne connaissent pas les règles.

Section 3 : Accompagnement social : acceptation et expérience

Les personnes rencontrées ont soit été orientées vers l'hébergement social soit sollicité directement de l'aide. Le recours à l'ASH doit alors être interprété comme étant 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."¹²⁹. Si pour certains enquêtés l'accompagnement social vers le logement est perçu comme évident et légitime, pour d'autres, il demande des efforts et est parfois refusé. Accepter d'être aidé c'est reconnaître que l'on a le droit de l'être et estimer que l'on peut sortir d'une situation résidentielle complexe. A travers son analyse des non-recours aux droits sociaux, Philippe Warin¹³⁰ met en avant le fait que cet état d'esprit est loin d'être naturel. Certains individus considèrent qu'ils ne peuvent être aidés, que l'offre proposée ne leur convient ou encore qu'elle implique de trop grosses contraintes. Les personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête ont été contactées via des travailleurs sociaux et sont donc inscrites dans une démarche de demande d'aide. Bien que le degré de dépendance vis-à-vis de l'aide sociale varie fortement d'un individu à l'autre, tous ont accepté de confier leur parcours, leurs difficultés et leurs attentes à une institution, qu'ils reconnaissent légitime pour les aider. Aussi, la majorité des enquêtés ne semblent pas gênés ou stigmatisés par le statut d'assisté ou d'hébergé qui leur est assigné. Au contraire, c'est bien souvent une forme de reconnaissance envers l'aide qui leur est apportée qui est mise en avant dans leur propos. Cette section portera alors sur l'analyse du recours à l'accompagnement social et à l'hébergement par les personnes sans solution personnelle de logement. Il s'agira dans un premier temps de mettre en lumière le ressenti des enquêtés qui ont été amenés à demander de l'aide auprès d'une association ou d'une institution. Il sera ensuite question des expériences négatives qu'on pu avoir les enquêtés, avant d'interroger le sentiment de reconnaissance très présent dans les récits recueillis.

¹²⁹ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 367

¹³⁰ Warin, Philippe. «Le non-recours aux droits - Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques.» *Sociologies, Theory and research*, 2012.

I / Demander de l'aide : ressenti et attentes

Les enquêtés ont, pour diverses raisons et à des moments différents de leur parcours, sollicité ou du moins bénéficié de l'aide d'une association ou d'une institution. Portées par la volonté d'avoir un logement pérenne, les personnes rencontrées ont toutes accepté de rentrer dans le système de l'ASH, que ce soit à travers un premier appel au 115 ou encore par la rencontre avec un membre d'une association.

1.1 / Devoir se raconter, un exercice complexe

La représentation de la pauvreté a évolué ces dernières décennies, en France mais aussi à l'échelle européenne. L'universalisme qui présidait lors de la mise en place de l'Etat-Providence est aujourd'hui remplacé par une individualisation des demandes. Désormais, les facteurs individuels sont mis en avant pour expliquer les situations complexes dans lesquelles se trouvent des individus. Dès les années 1980, ces derniers sont ainsi amenés à se faire connaître, voire reconnaître, afin que leur situation soit perçue dans toute sa singularité, en prenant en compte ses évolutions et bifurcations. Si l'accompagnement qui est proposé se concentre sur les particularités de chacun, les "individus ont tendance à penser qu'ils sont responsables de leur situation. Cette attitude est, en grande partie, une réponse à la norme à laquelle l'institution, et à travers elle la société, attend qu'ils se conforment."¹³¹. L'accompagnement semble alors demander une contrepartie, celle d'accepter la majeure partie des responsabilités et d'engager un travail visant à sortir de cette situation. Les enquêtés, soucieux de retrouver une autonomie résidentielle perdue, s'inscrivent dans le processus d'accompagnement social vers l'hébergement et acceptent alors, inconsciemment ou difficilement, cette situation de dépendance envers les institutions.

Dès lors, et afin que leur situation soit prise en compte, les individus sont amenés à devoir se raconter, à dire leur parcours en insistant sur les moments de basculement. Si cet exercice n'est pas naturel et facile pour la majorité des personnes, il est encore plus complexe pour celles qui ont des parcours fortement marqués par la précarité et la souffrance. Au cours des entretiens, certains enquêtés ont ainsi fait part de cette injonction à se raconter et de ce que cela implique pour eux. Si pour certains cette étape de l'accompagnement est vécue relativement bien et leur

¹³¹ Duvoux, Nicolas. *L'autonomie des assistés*. Collection Le lien social. Presses universitaires de France, 2009.
p 21

semble légitime et pertinente, pour d'autres, il s'agit là d'une réelle difficulté et d'une source de tensions.

Mme V., mère célibataire d'une fille de quatre ans et en attente d'un logement depuis 2016, exprime ainsi son besoin d'aide et estime que le récit de son parcours fait partie du processus d'accompagnement :

Question : ça été difficile pour vous de demander de l'aide, de dire vos difficultés ?

Oui car ce n'est pas très agréable, dire que j'étais enceinte, que j'ai perdu le bébé... C'est difficile de devoir se rappeler de tout ça, de dire aux gens.

Question : On vous a posé beaucoup de questions sur votre parcours quand vous avez demandé de l'aide ?

Oui beaucoup de questions mais ils m'ont surtout aidé à écrire tout ça, à faire les papiers.

*C'est eux qui l'ont fait, pas moi ! J'explique ma situation et ils me disent tu dois faire ça, tu dois envoyer ça etc. Mais il faut demander quand on ne connaît pas ! Si tu ne dis pas ta situation, comment les gens peuvent t'aider ? J'ai ces problèmes-là, ils ont les solutions, alors il faut dire. Si on ne dit pas que ça ne va pas, les autres pensent que tout va bien alors qu'on ne dit pas la vérité ! J'ai besoin d'aide, donc je fais ce que j'ai à faire, c'est tout. On doit être honnête, envers eux et envers nous-mêmes ! Si je reste avec mes problèmes dans ma tête personne ne m'aidera. Donc c'est dur oui mais je le fais, je raconte et je raconterai encore s'il le faut.
(Mme V., hébergée en maison relais)*

Mr O. explique quant à lui que le fait de demander de l'aide est vital à ses yeux, dans la mesure où le fait de se raconter éclaire les travailleurs sociaux et leur permet de répondre au mieux aux besoins. Il insiste notamment sur le caractère sécurisant et neutre des institutions, espaces dans lesquels il se sent écouté et compris, sans jugement.

Ce n'est pas compliqué de demander, je trouve même que c'est vital, c'est mieux que d'aller chercher de l'aide chez des amis. C'est plus efficace et puis il n'y a pas de jugement, dans la vie on ne sait jamais, tu peux être bien, tu peux tout avoir et d'un coup tout perdre. Mais le problème des autres c'est qu'ils vont d'abord juger la personne, demander pourquoi, dire que tu es fautif, que tu as mal fait. Mais ils ne se rendent pas compte que les difficultés peuvent arriver à tout moment et à tout le monde. Les travailleurs sociaux ils ne font pas ça eux, ils vont poser des questions mais c'est normal, c'est pour savoir ce qu'ils

peuvent faire, c'est pour nous aider. Derrière il y a un travail qui va être fait, ce n'est pas des préjugés et des questions pour rien. (...) C'est difficile de dire ses problèmes mais s'il y a un travail qui va être fait derrière ça ne me dérange pas trop, ça vaut le coup. Mais si c'est juste pour raconter, comme pour le 115, poser plein de questions pour me dire à la fin qu'ils ne peuvent rien faire, ça ça m'énerve, ça me dégoute. (...) Ça dépend comment on vous reçoit aussi, je n'ai pas été jugé ici. Je préfère me confier à l'administration plutôt qu'à un particulier, elle est faite pour ça. Le particulier va peut-être se moquer de toi, ne pas t'apporter de l'aide. Les institutions c'est beaucoup plus sécurisé, tu sais que tu peux te confier et que ça va rester là. Les autres peuvent raconter tous tes problèmes à tout le monde. Ici c'est leur travail, même si tous ne le font pas bien. Ça dépend sur qui vous tombez, certains ne font pas ce qu'ils devraient faire, d'autres font très bien et c'est super. Ici je suis suivi par la même personne, c'est bien parce que je n'ai pas besoin de raconter depuis le début à chaque fois, elle sait, elle connaît déjà le parcours. Sinon ça ralentit tout, il faut toujours recommencer de zéro.
(Mr O., vit en squat)

Cet extrait montre la confiance que Mr O. a envers les institutions et les travailleurs sociaux qui l'accompagnent. S'il reconnaît qu'il n'est pas toujours facile de devoir exposer son parcours et ses difficultés, il est également conscient que cela peut l'aider et qu'il a donc tout intérêt à se prêter à l'exercice. Pour cet homme qui est en difficulté résidentielle suite à son expulsion en 2016 et qui est handicapé par la dette dont il est redevable, l'écoute que proposent les travailleurs sociaux apparaît comme une forme de reconnaissance. A ce titre, Nicolas Duvoux explique que "la validation sociale ou sociologique de l'existence de freins revêt une importance décisive (...) et permet d'atténuer la responsabilité de son échec et donc l'image négative qu'il a de lui-même."¹³² En reconnaissant les motifs de disqualification sociale de l'individu, les institutions sont alors des instances "de réception de la plainte, mais aussi des agents actifs dans la construction avec les allocataires d'un statut qui leur permette de sauver la face, voire dans la négociation d'un statut de victime."¹³³. C'est ce que Mr O. semble avoir trouvé à travers sa sollicitation auprès des travailleurs sociaux. Mme P., arrivée de Géorgie en 2014, partage cette vision de l'accompagnement social à l'hébergement. Consciente que cela représente sa seule chance d'avoir un logement, elle accepte de raconter son parcours lorsqu'on lui demande, "de jouer le jeu" comme elle dit. iori

¹³² *Ibid*, p138

¹³³ *Ibid*, p 108

Question : Et comment vous avez vécu le fait de devoir demander de l'aide ?

C'était pas facile bien sûr, mais on n'avait pas le choix ! Ce n'est pas dans mon habitude de demander. On ne pensait pas que ce serait aussi dur en arrivant en France, on s'en doutait un peu mais pas autant. Mais bon, on n'a pas le choix c'est tout, si on veut avancer il faut dire et demander. Évidemment qu'on n'aime pas ça, c'est fatigant, ça fait penser à des choses qu'on aimerait oublier ou garder pour nous mais bon, on joue le jeu. Ils veulent ça et bien tu leur donnes, c'est comme ça que ça fonctionne pour avoir une chance d'être aidé. (Mme P., hébergée en CHRS)

Mme P. illustre ici la façon dont elle a su appréhender le fonctionnement du système de l'ASH et s'en servir. Elle peut à ce titre se rapprocher de ce que Nicolas Duvoux nomme "l'autonomie intériorisée". Il écrit en effet que "les individus dont l'expérience renvoie à l'autonomie intériorisée se distinguent des autres par leur capacité de s'approprier, au moins pendant un certain temps, l'exigence institutionnelle et de la mettre au service de leur projet."¹³⁴. En acceptant de jouer à un jeu dont elle ne connaît pas les règles, elle exprime sa confiance envers les institutions et les personnes qui y travaillent auxquelles elle confie ses attentes. Cependant, toutes les personnes confrontées à une absence de logement ne réagissent pas de la sorte face aux demandes des institutions. Certaines, c'est le cas notamment de Mme L. et Mme C. voient ces dernières comment étant intrusives et sources de tensions et de souffrance.

Non s'il vous plaît ne remuez plus le couteau, vraiment, c'est trop dur. C'est pour ça que je n'aime pas les interrogatoires comme ça. (...) Quand j'arrive dans un entretien et qu'on me demande pourquoi je suis là, je n'aime pas, ça me fait mal parce que j'ai trop souffert. Je n'aime pas devoir me rappeler de tout ça. Chaque fois on me demande, partout où je passe on ne fait que de me demander, ça me fait mal. Avant je répondais mais maintenant je ne veux plus, parce que ça m'énerve ! Avec tout ce que j'ai vécu, ce que je suis en train de vivre, tout ça, ça m'énerve. Ce n'est pas ça qui va m'aider en plus, ils n'ont pas besoin de savoir tout ça pour m'aider ! Chaque fois, répéter les mêmes choses c'est... lourd, c'est dur. Nous on vivait bien dans le pays mais ils sont venus chez nous, ils viennent foutre la pagaille, on souffre et quand on arrive ici, en France, on continue à nous faire souffrir, ça m'énerve ! Qu'est ce que va changer pour moi qu'ils sachent tout ça, je ne comprends pas

¹³⁴ *Ibid*, p 106

vraiment. Au début tu ne connais pas alors tu racontes quand ils te demandent mais à force j'ai réfléchi et je me suis dit "pourquoi ?", moi je veux juste un toit, et je ne vois pas en quoi ça va changer quelque chose qu'ils sachent que j'ai souffert et pourquoi. Je ne comprends pas, ça sert à quoi ? (Mme L., hébergée en maison relais)

Les propos de Mme L. illustrent son refus de participer à un "jeu" dont elle ne comprend pas les règles et les intentions. Lassée de devoir sans cesse répéter son parcours marqué par la souffrance, elle refuse désormais d'explicitier précisément son passé. Elle ne perçoit pas l'intérêt de ces "interrogatoires" comme elle les appelle, et ne voit en eux qu'une source de tensions et de souffrance psychologique inutile à son accompagnement. C'est pour cela que Mme L. apprécie le fait d'être suivie par une même personne depuis plusieurs années, n'étant pas obligée de raconter à nouveau son histoire. Si certains ne perçoivent pas l'utilité des questions des travailleurs sociaux, d'autres les comprennent mais restent sceptiques quant à leur efficacité. Mme C., qui a longtemps refusé de faire appel au 115 ou à une assistante sociale lorsqu'elle était à la rue, a finalement accepté de se faire accompagner. Elle raconte alors comment elle a perçu les entretiens menés avec les travailleurs sociaux :

Je suis plus à l'aise maintenant avec cette idée d'être dans l'assistance, ce n'était pas le cas avant. Le fait de demander c'est ... devoir raconter, toujours raconter c'est fatigant. (...) Déjà que moi j'ai du mal à m'y retrouver dans ma vie alors s'il faut tout expliquer, tout dater, c'est compliqué. Et puis ça vous remémore les choses, on est toujours dans la répétition, c'est déprimant. Et en plus c'est toujours des gens différents, et puis le regard des gens... On le ressent, ils en ont rien à foutre, ça dépend des gens que vous avez en face de vous mais bon. Quand on te demande de tout raconter, que c'est dur, et qu'à la fin le type à l'air de s'être ennuyé ou d'être blasé c'est juste insupportable. À la limite je peux comprendre qu'ils demandent un peu notre parcours mais alors qu'ils en fassent quelque chose quoi ! Si c'est derrière ils n'en font rien bah stop, c'est trop difficile pour que ça ne serve à rien. Ici on ne m'a jamais demandé de raconter ma vie, on ne s'est pas apitoyé sur mon sort ou quoi.

Question : On ne vous a pas posé trop de questions en arrivant ici ? ça a contribué à ce que vous soyez plus à l'aise ?

Non, oui c'est sûr que ça a aidé ! L'équipe est super sympa, j'en ai connu moi des équipes de merde mais là c'est vraiment des gens sympas. (Mme C., hébergée en maison relais)

Alors qu'elle accepte, souvent à contre-cœur, de répondre aux questions des travailleurs sociaux, Mme L. est déçue de la réaction de ces derniers. Consciente que son implication peut aider à sa prise en charge, elle est particulièrement critique envers ceux qui n'accueillent pas sa parole comme elle l'espérait. Il s'agit ici de mettre en évidence, à travers ces exemples, la pluralité des réactions possibles face à une même injonction, celle de se raconter. Le caractère intrusif et répétitif de cette dernière dérange et énerve certains, là où d'autres y voient un outil nécessaire à une prise en charge adaptée. Si le ressenti des personnes rencontrées varie, c'est également car leurs attentes envers l'institution ne sont pas les mêmes. Il s'agit alors d'interroger les objectifs résidentiels des enquêtés et de saisir le rôle de l'accompagnement social pour ces derniers.

1.2 / Accompagnement des objectifs résidentiels

Les enquêtés ont des objectifs et attentes résidentielles qui diffèrent, souvent en lien avec leur parcours. En effet, les enquêtés n'envisagent pas de la même façon le logement selon leur situation : les problèmes de santé, les enfants à charge ou encore les difficultés financières sont autant d'éléments qui entrent en jeu pour saisir leurs objectifs résidentiels. De plus, les structures d'hébergement n'ont pas toutes les mêmes aspirations en ce qui concerne l'accès au logement des usagers. Si la plupart visent un accès à l'autonomie résidentielle et une sortie du système d'hébergement, d'autres, telles que les maisons relais, proposent au contraire des places pérennes pour les personnes ayant un besoin d'accompagnement plus soutenu et durable. Dans tous les cas, l'accompagnement social est mobilisé 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."¹³⁵

Parmi les personnes rencontrées, la plupart ont la volonté de quitter le système de l'ASH afin de retrouver une autonomie vis-à-vis du logement. Si pour certains ce projet reste flou, pour d'autres, les exigences en termes de logement sont bien précisées et justifiées. C'est particulièrement le cas pour les personnes ayant un ou plusieurs enfants à charge, pour qui l'accès au logement ordinaire est une priorité. C'est notamment le cas de Mr R., qui espère obtenir un logement individuel pour accueillir son fils de sept ans :

Je ne suis pas véhiculé donc je veux rester sur Nantes, je préfère avoir un logement individuel, surtout pour accueillir mon fils. Et puis je suis

¹³⁵ Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes», op. cit., p 386

autonome, je sais faire les papiers maintenant, je connais donc c'est bon, je peux vivre seul ! Mais vraiment la priorité c'est de pouvoir accueillir mon fils, je veux qu'il me voit, qu'on partage des choses ensemble et qu'il puisse dire qu'il va chez son papa, sans avoir honte. Je ne peux pas l'accueillir dans un endroit où il y a des gens qui traînent, qui font du bruit ou quoi, je veux que ça soit sécurisée et bien pour mon fils. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Mr R. a donc adapté sa demande de logement social à sa situation, ne demandant que des logements individuels. Lors du dépôt du dossier, il en effet demandé aux individus de préciser leurs éventuelles exigences : taille du logement, emplacement, services, type de logement. Concrètement, le rajout de détails dans le dossier limite les possibilités et donc les chances de se voir proposer un logement rapidement. Aussi, si certains ont des exigences ou attentes précises, ils ne les renseignent pas dans leurs dossier, par peur de demander un bien trop spécifique et donc peu disponible. Mme P., explique ainsi ce choix :

Le logement c'est le plus important ! Sans logement tu dors à la rue, ce n'est pas possible. Quand je sais que je dois déménager je ne dors pas, je pense à tout ce que je dois faire, pour le logement, pour les enfants. Donc j'ai hâte de m'installer finalement dans le HLM, de me poser une fois pour toutes et d'arrêter de déménager. (...) On a pas le droit de refuser normalement, on doit quitter le CHRS donc on est obligé de prendre ce qu'on nous propose. Mais si jamais le logement ne me plaît pas du tout je ne sais pas comment je ferai. Mais je n'ai pas beaucoup de critères, j'ai demandé en priorité une maison, mais sinon un appartement avec un balcon, une terrasse. Je veux juste 4 chambres. Mais sur le papier je n'ai même pas dit pour le balcon, je ne veux pas réduire les chances avec des détails. Je n'ai rien coché, j'ai juste mis six quartiers qui me semblaient bien, avec des immeubles neufs. Parce que mon quartier ici ce n'est pas bien, donc j'ai laissé les enfants dans l'école de l'ancien quartier, celui de l'appartement, même si c'est plus loin. Mon quartier actuel ce n'est pas bien, je n'aime pas les gens, je ne veux pas que mes enfants aillent dans cette école. Donc forcément je ne veux pas y vivre non plus. Mais je sais que si on met trop d'exigences et bah on a peu de chances d'avoir quelque chose, il faut savoir faire des sacrifices même si j'espère ne pas trop en faire. Sur le dossier ils disent qu'on peut cocher nos critères mais on dirait des pièges en fait, évidemment que c'est tentant de mettre tout ce qu'on veut, la maison idéale. Mais si on fait ça c'est foutu, on perd directement toutes nos chances. (Mme P., hébergée en CHRS)

Mme P. perçoit la possibilité de préciser sa demande comme un piège dans lequel il s'agit de ne pas tomber. La discussion avec elle n'a cependant pas permis d'établir si cette réflexion lui avait été soufflée, conseillée par un travailleur social ou si elle avait elle-même analysé cela comme risqué. Dans son cas, ce sont ses enfants qui ont motivé la prise de risque liée au choix de quartiers précis. La scolarisation et les fréquentations de ses filles sont primordiales à ses yeux et justifient une demande plus réduite de logement. Il en est de même pour les personnes devant bénéficier de soins réguliers et qui demandent donc à rester proches des espaces médicaux qu'elles fréquentent. D'autres enquêtés sont quant à eux plus ouverts quant aux propositions qu'on pourrait leur faire. Mr G., qui vit depuis plus d'un an en CHRS espère ainsi obtenir un logement individuel mais se dit prêt à faire des concessions si nécessaire.

Par rapport à mon âge j'ai envie d'avoir un logement à moi, pour faire ma vie. Si c'est pour du dépannage j'accepte d'être avec d'autres gens mais si j'ai le choix je préfère seul oui. Sinon tu n'es pas libre de faire ce que tu veux, avec qui tu veux, alors que quand tu es tout seul oui, tu es libre. Mais s'il n'y a pas d'appartements normaux je vais prendre ce qu'il y a, l'essentiel c'est d'avoir un toit. Je ne vais pas dire non, je n'ai pas le choix. L'essentiel c'est vraiment d'avoir un toit parce que j'ai passé trop de temps à la rue, ce n'est pas possible de rester comme ça... être au chaud et voilà. Si quelqu'un n'a pas essayé de vivre dehors il ne peut pas savoir, il n'y croit pas à tout ça. Alors non je ne vais pas faire le difficile, je ne peux pas me le permettre. On a tous un idéal en tête mais il faut savoir faire des concessions parfois, c'est toujours mieux que la rue, tout est mieux que la rue. (Mr G., hébergé en CHRS)

Les nombreux mois passés dehors ont marqué Mr G. et l'ont rendu peu exigeant quant au logement. Conscient qu'il n'est pas en position favorable pour négocier, il se dit ouvert à toutes propositions lui permettant d'avoir un toit durablement. Il est ici possible d'y voir une forme d'acceptation de sa position, laquelle ne lui permet pas d'être exigeant à ses yeux. À ce titre, Yves Grafemeyer écrit que cela peut être "interprétée 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."¹³⁶ Néanmoins, si l'idéal de Mr G. reste d'intégrer un logement individuel et autonome, ce qui n'est pas le cas de toutes

¹³⁶ Grafemeyer, Yves. «Approches sociologiques des choix résidentiels.» Dans *Elire domicile : la construction sociale des choix résidentiels*, de Jean-Yves Authier, Catherine Bonvalet, & Jean-Pierre Lévy. Presses Universitaires de Lyon, 2010.

les personnes rencontrées. En effet, Mr T. et Mr M. notamment ne souhaitent pas se retrouver seuls car trop attachés à la vie en communauté dans laquelle ils évoluent depuis plus d'un an.

Question : Et donc pour toi aujourd'hui tu aimerais avoir quoi comme type de logement ou d'accompagnement ?

Hmm... tu me poses une colle là ! Maintenant que je suis en communauté j'ai beaucoup d'amis ici et il y a beaucoup de gens qui ont trouvé des appartements mais ils se retrouvent tout seuls, et ils reviennent toujours ici ! Avoir un logement oui mais moi je n'aime pas être seul maintenant. Mais par contre je veux mon espace, c'est ce que j'ai dit au 115 quand ils m'ont proposé de venir ici, je ne veux pas qu'il y ait quelqu'un avec moi en permanence, je veux un espace à moi quand même. (...) Mais je ne vais pas rester là éternellement, ce n'est pas bon, je ne vais pas rester toute ma vie ici ! Je partirai quand j'aurai un relais comme on dit.

Question : Une maison relais ?

Oui, il y en a plein qui sont partis en relais, bah ils y sont bien hein ! Ils payent un loyer en fonction par rapport à ce qu'ils touchent.

Question : Donc toi tu te sens prêt à payer un loyer à nouveau ?

Je veux oui, c'est normal, je ne vais pas rester là gratos éternellement, faut pas abuser quand même. Je ne vais pas rester là à vie, mon objectif c'est d'avoir un appartement ! (Mr T., hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Question : donc aujourd'hui vous avez des ressources grâce à votre retraite militaire ?

Bah bien sûr ! Oui très bien, ça je n'ai pas à me plaindre.

Question : mais ce n'est pas assez pour payer un loyer tous les mois ?

Bah si si ! Je peux, mais... Je me plais dans la rue. Parce que je vais te dire, moi, quand je vois les copains de la rue, parce que c'est vraiment des copains hein, bah je n'ai pas envie de partir ! J'aime bien me fendre la gueule est ici c'est génial pour ça. Ça me plaît quoi !

Je sais qu'à la fin du mois j'ai toujours de l'argent. Je n'ai pas à me plaindre financièrement, ça va.

Question: et ça serait suffisant pour payer un loyer aujourd'hui ?

Ah bah oui bien-sûr ! J'y réfléchis depuis un moment, parce que je pourrai, si je le voulais je pourrai. Mais en fait j'ai peur de l'ennui, parce que la télé elle ne fait pas tout. (Mr. M, hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Si la maison relais apparaît comme un bon entre-deux pour Mr T., il semble que Mr M. ne soit pas encore résigné à quitter cet environnement collectif. Bien qu'il ait déposé une demande de logement individuel et qu'il estime être capable de le financer, il ne semble pas pressé et se plaît dans le cadre dans lequel il vit actuellement. Pour lui qui a connu une succession de lieux d'habitation et de relations complexes, la vie en collectivité lui a permis de se stabiliser et de côtoyer des personnes ayant également des parcours compliqués. Il dit ainsi se sentir chez lui dans cette structure et apprécier l'accompagnement qui y est proposé. Il a donc du mal à envisager un autre lieu de vie et fait part de sa peur de se retrouver seul à nouveau. Ce constat est partagé par Mr T. mais ce dernier reste néanmoins plus enclin à accepter un logement car ne souhaitant pas rester dans ce statut d'assisté trop longtemps. Soucieux de ne pas s'installer durablement dans cette position, il attend une réponse positive à sa demande de logement mais reste malgré tout inquiet à l'idée de se retrouver seul. La question de la solitude et de l'isolement revient également dans le récit de Mme C. Elle explique avoir trouvé dans le CHRS l'accompagnement et la présence dont elle a besoin depuis des années et ne compte pas chercher à en sortir pour le moment.

Question : aujourd'hui votre projet ou votre objectif c'est quoi ?

Je n'en n'ai pas trop, je ne veux pas partir d'ici, pas encore. J'ai besoin de me poser un peu. Avant dans les autres structures j'avais l'impression d'être sur la selet, ce n'était pas quelque chose de pérenne. Et il y avait aussi l'effet des gens qui étaient là-bas, c'était beaucoup de sortants de prison, tout ça, il n'y avait pas beaucoup de femmes. J'étais à l'aise mais je ne m'y sentais pas à ma place. Tous les 6 mois j'ai été reconduite et au bout de 1 an et demi j'ai eu une place ici, en maison relais. Le but ce n'est pas de donner de l'espoir aux gens et après de ne pas les garder quoi, le but c'est quand même que ça dure. Je ne m'y sentais pas chez moi là-bas parce que s'ils le voulaient ils pouvaient me virer.

Ce qui est bien ici, pour moi qui fait beaucoup de dépression et de tentatives de suicide, c'est que je me retrouve dans un endroit où.... je ne me vois pas rester chez moi toute seule en fait, il faut que je sois en collectivité, que je puisse sortir et tout. Je suis souvent dans la salle commune ici quand ça ne va pas. Ailleurs les gens m'angoissent alors

qu'ici je me sens dans mon élément. Je ne dirai pas que c'est comme ma famille mais bon, de toute façon je ne cherche pas à retrouver ça, je cherche une ambiance, de pouvoir descendre quand ça ne va pas sans me soucier de ce que les gens vont penser. Je me sens à l'aise ici. (...) Tant que je ne suis pas stabilisée au niveau des soins psychiatriques, je ne veux pas aller ailleurs ou avoir un logement à moi. J'ai besoin d'aide, d'être accompagnée. (Mme C., hébergée en maison relais)

Aussi, l'analyse de ces quelques entretiens permet de mettre en évidence la diversité des objectifs résidentiels des personnes entrées dans l'ASH. Face à une population aussi hétérogène, les structures d'hébergement se spécialisent et accueillent leurs résidents sur des durées très variables. La prise en compte des spécificités et attentes de chacun dans un marché tendu et saturé rend complexe l'accompagnement des individus. N. Duvoux écrit à ce titre que "l'assistance encourage les individus à définir leur projet, leur idéal et à rechercher quelque chose qui leur convient (sur tous les plans) et en même temps leur dit qu'ils doivent s'adapter aux exigences du marché et aux opportunités concrètes.¹³⁷" Les personnes sont donc confrontées à cette injonction contradictoire parfois peu lisible. L'entrée dans l'ASH est pour beaucoup une première étape pour s'en sortir mais représente également pour certains un premier pas dans l'assistanat. L'installation durable dans ce dispositif peut rendre complexe les sorties et pousser les personnes à privilégier, un temps, ce type d'hébergement. Il faut néanmoins chercher à resituer ces choix au sein des parcours des individus et à les mettre en avec leur rapport à l'accompagnement. Tous n'ont pas eu les mêmes expériences à ce sujet et il s'agit alors de les mettre en évidence.

¹³⁷ Duvoux, Nicolas. L'autonomie des assistés. Collection Le lien social. Presses universitaires de France, 2009.

II / Des expériences d'accompagnement variables

Toutes les personnes rencontrées bénéficient aujourd'hui d'un accompagnement social au logement, ce dernier durant depuis des années pour certains. Au fil du temps, les enquêtés ont expérimenté plusieurs types d'accompagnement et ont alors des expériences différentes. Si pour certains l'intervention sociale est l'objet d'une grande reconnaissance, pour d'autres, elle est source de tension et de rancœur. Il s'agit alors de chercher à saisir les raisons de tels sentiments, en replaçant ces expériences au sein des parcours des individus

2.1 / Une forte reconnaissance envers les institutions et les associations locales

La majorité des enquêtés se disent particulièrement reconnaissant envers les travailleurs sociaux et les acteurs associatifs en ce qui concerne leur accompagnement vers l'hébergement ou le logement. Au cours des entretiens, les personnes font ainsi part de la grande disponibilité de ces derniers et de l'efficacité de leur intervention. Les usagers trouvent en eux l'attention dont ils ont besoin et semblent être une source de sécurité et de réconfort dans leurs parcours complexes.

Question : Vous m'avez dit tout à l'heure que voyez les travailleurs sociaux qui travaillent ici comme votre famille, pourquoi ?

Parce qu'ils sont tous très gentils envers moi, ils me traitent comme un membre de leur famille. Ils prennent beaucoup soin de moi et ma fille, vraiment. Ils s'organisent des activités pour les enfants aussi des fois, c'est vraiment très bien, voilà pourquoi je dis le mot « famille ». (Mme V., hébergée en maison relais)

Je peux attendre hein, ici on est bien. Ici ils sont vraiment bien, même quand il y a eu des changements de personnel c'est toujours bien. Je ne sais pas comment ils les prennent mais c'est vraiment des gens bien à chaque fois. (Mr T., hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Ce n'est pas compliqué parce qu'ils sont gentils ici, ils nous aident. Quand on a des démarches à faire, ils nous aident à remplir, ils nous montrent, "il faut aller dans tel endroit, avec tels documents", ils sont gentils. (Mme H., hébergée en foyer hivernal)

Ah oui bien sûr, je n'ai rien à dire, juste merci ! Je suis reconnaissante. Ils ont toujours fait beaucoup pour moi, pour que ça aille plus vite, pour avoir le mieux possible. Je suis très très satisfaite, j'aime trop les gens

qui travaillent ici ! Ils m'ont beaucoup aidé, pour tout, ils sont toujours là si besoin. (Mme P., hébergée en CHRS)

Ça m'a beaucoup aidé d'avoir l'assistante sociale ici, vraiment. Et si je veux aller la voir je sais que je peux, quand je veux. Ils m'ont vraiment aidé, que ce soit les directeurs, les travailleurs sociaux, je les connais très bien et j'ai de très bonnes relations avec tout le monde. Je n'ai jamais eu de souci avec eux ou personne d'ailleurs. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Si Mme V. utilise le terme de « famille » pour parler des personnes qui l'accompagnent aujourd'hui, c'est parce qu'elle retrouve en eux des qualités familiales : écoute, attention, reconnaissance et soutien. Présente au sein de la maison relais depuis 2016, Mme V. est désormais familière du lieu et se dit proche des travailleurs sociaux. Pour elle qui est seule avec sa fille depuis son arrivée en France, ces derniers jouent un rôle important et décisif à ses yeux. Mr T., Mme H., Mme C. et Mr R., sont également très reconnaissants envers les intervenants sociaux qu'ils ont croisés. Ils sont souvent qualifiés de « gentils », « biens » ou encore « super » au cours des entretiens. Alors que beaucoup des enquêtés ne connaissaient pas le système de l'ASH lorsqu'ils se sont retrouvés sans logement, l'intervention sociale est apparue comme un réel soutien et outil pour elles. Les individus rencontrés ont ainsi bien conscience du rôle des travailleurs sociaux dans la facilitation de leurs démarches administratives et citent souvent les aides qu'ils ont reçu à ce titre : création du dossier de demande de logement social, demande d'allocations, rédaction de courriers ou encore aide pour rencontrer un avocat. En plus d'apporter une aide administrative, le travailleur social semble également représenter un soutien moral. Pour des personnes souvent seules, déboussolées et inquiètes, ce rôle est primordial. N. Duvoux écrit à ce titre que lorsqu'un individu sollicite un accompagnement social, « ce qu'il reçoit et qu'il attend relève d'une forme de soutien moral permise par une attention, un soin, un souci de la part du travailleur social. »¹³⁸ Il est ainsi fréquent que les enquêtés personnifient cet accompagnement en donnant le prénom de la personne qui les a aidé à faire telle ou telle démarche. Si certains se souviennent de ce détail, même des années après, c'est parce que le travailleur social ou le membre d'une association les a marqués par l'aide apportée à ce moment-là.

¹³⁸ *Ibid*, p 102

La passation des entretiens a également mis en évidence le rapport positif entretenu par les personnes avec la ville de Nantes en elle-même. En effet, plusieurs enquêtés ont cité la métropole comme étant en un espace accueillant, dans lequel une aide est apportée aux plus démunis. Mr G. et Mr T. expriment ainsi la reconnaissance qu'ils ont envers la ville :

La France est accueillante. Je me rappelle bien, au début j'allais à la Croix Rouge ou bien Resto du cœur et on me donnait à manger, même des fois on me donnait des chèques alimentaires de vingt euros, je me rappelle bien oui ! Nantes vraiment c'est une ville très bien, très accueillante vraiment. (...) Il y a aussi la douche collective à côté de l'hôpital, j'allais parfois là-bas au début. Après 115 quand j'avais des places chaque soir je prenais ma douche et je lavais mes vêtements. J'étais dans la rue oui mais j'ai toujours été propre ! C'est ça qui est bien en France, et à Nantes surtout. Je remercie vraiment la France. Je suis très reconnaissant, je ne n'oublierai jamais ce qu'ils ont fait pour moi, jamais. (Mr G., hébergé en CHRS)

Question : Ici tu as une chambre individuelle ?

Oui, c'est petit mais il y a l'électricité tout ça, c'est bien. Ils sont très bien ici franchement, ils m'ont sauvé la vie hein, ça m'a plu tout de suite, ils se débrouillent bien. C'est pour ça que j'aime bien Nantes parce qu'il y a beaucoup de choses, ailleurs il n'y a pas ça, il y a que à Nantes. Il y a une association, la première où je suis allé quand je suis arrivé à Nantes, je suis arrivé, j'ai dit que je voulais me raser et en fait après ils m'ont pris direct, je ne sais pas pourquoi ! Moi je venais juste pour me raser ! Mais j'étais perdu hein, tu sais quand tu arrives à Nantes comme ça, sans rien, sans repère... Et puis après des repères on en trouve mais il faut les éviter hein ! Mais franchement Nantes c'est le top, tu as tout ce qu'il faut pour être aidé et t'en sortir si tu le veux. (Mr T., hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Tous deux mettent en avant l'hospitalité et les équipements disponibles dans Nantes. Mr T., originaire du sud de la France, compare l'accueil nantais à celui qu'il a reçu là-bas et se dit très satisfait aujourd'hui. La réputation de Nantes est également évoquée dans le récit de Mr R. :

J'habitais au Mans, j'avais un grand appartement, avec ma femme, mon fils et on s'est séparés. Et là j'ai quitté le logement, je ne savais pas où partir. J'ai entendu dire qu'ici à Nantes il y avait plus d'aides, on m'a parlé de Nantes, comme quoi il y avait beaucoup d'associations etc. C'est les travailleurs sociaux qui m'ont dit ça ! Au Mans c'est un peu compliqué, le 115 il n'y a pas beaucoup de places. Alors je me suis

retrouvé à la rue et je me suis dit que j'allais venir ici, que j'allais tenter ma chance. Une fois seulement ils m'ont trouvé une place au Mans, mais après quand je rappelais les autres jours il n'y avait rien. Alors j'ai testé Nantes et c'était vraiment mieux, vraiment. Ici tu as de l'aide, des services et un bon accueil. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Il explique ainsi avoir été orienté sur Nantes sur les conseils de travailleurs sociaux et de connaissances au Mans. S'il est difficile de saisir la réelle nature de ces échanges, la représentation qu'en fait Mr R. place la ville sur un piédestal. Nantes apparaît ici comme étant un lieu accueillant, équipé et propice au logement. Mr M. et Mme C. expliquent également apprécier la ville car celle-ci leur a permis d'être pris en charge malgré leur consommation d'alcool et de drogues. En effet, certaines structures accueillent et offrent un accompagnement aux publics addicts ou grands consommateurs de substances. Aussi, si ces personnes sont stigmatisées et marginalisées dans la société, elles trouvent auprès des travailleurs sociaux un soutien. Ainsi, « si la société érige des barrières à leur participation sociale et leur assigne une identité négative, les institutions du service social remplissent une fonction inverse, qui consiste à leur ménager une place à la marge de la société. Il s'agit alors de ne pas redoubler les jugements négatifs de la société et contrebalancer par une prise en compte de la spécificité de leur situation »¹³⁹. Les personnes sont ainsi reconnaissantes envers cette tolérance et expliquent que cela contribue au fait qu'elles se sentent bien aujourd'hui.

Enfin, certains enquêtés, satisfaits de l'accompagnement reçu à Nantes, expriment leur souhait de voir un certain type de structures se développer. C'est le cas notamment de Mr R., qui espère que plus de personnes puissent bénéficier de l'aide qu'il a lui-même reçu :

Je suis venu ici des fois avec le 115, de temps en temps. C'était bien parce que quand tu as une place ici pour quelques nuits tu peux rester la journée, les autres foyers il faut partir le matin. Alors qu'ici tu peux rester, tu peux manger. Après quand on appelait le 115 tout le monde demandait à avoir une place ici, parce que c'était le meilleur par rapport aux autres. Donc plusieurs fois je suis venu ici et un jour j'ai fait une demande pour avoir une place continue. On m'a dit que ça allait être compliqué et long mais pour moi ce n'était pas un problème. (...) Après 5 ou 6 mois, ils m'ont appelé pour me dire que j'avais eu une place continue ici, que je pouvais venir. J'étais soulagé ! J'étais tout seul dans ma chambre, j'avais les toilettes, la salle de bain, non vraiment bien ! Et

¹³⁹ *Ibid*, p 155

ce qui est bien ici c'est qu'il y a des travailleurs sociaux qui s'occupent de nous, qui demandent comment ça va, ils m'ont vraiment aidé.

Ça ne me dérange pas de rester ici en attendant mon titre, et puis de toute façon si je m'en vais je vais aller où ? En plus ils m'ont proposé un studio il y a 6 mois car ils ont vu que j'étais indépendant, que j'étais sérieux, que ce n'était pas vraiment mon milieu ici au CHRS en fait. Ils savent que je peux vivre seul. C'est une maison avec 2 étages et on est 6 dedans. On partage juste la cuisine et la salle de bain. Non c'est bien vraiment mais... j'ai du mal à quitter ici en fait ! Même eux c'est ce qu'ils disent. C'est chez moi un peu ici, je m'entends bien avec les salariés, les directeurs, donc même quand je ne travaille pas, je viens ici en fait. (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Il faudrait plus de places pour les gens qui sont à la rue, des endroits comme ici, où les gens peuvent rester toute la journée, se reposer. C'est la meilleure solution pour les gens parce que le fait de devoir sortir à 7 heures le matin, de revenir que le soir à 20 heures, moi je trouve que c'est ... pas bien quoi. Mais si on dit ça après ils vont dire qu'ils n'ont pas le budget pour garder les gens la journée, que ça coûte trop cher etc. Ici c'est une grande association, ils ont plus de moyens. Et au moins les gens peuvent se reposer, avoir moins de fréquentations bizarres à l'extérieur aussi. Quand tu es toujours dehors, à la rue, tu as toujours des mauvaises fréquentations, tu es toujours tenté de faire des choses... pas bien. Ici il y a un cadre un peu, on est suivi par la même personne, quand tu es à la rue tu n'as pas d'assistante sociale.

Question : donc selon toi c'est vraiment le système qui est le mieux ?

Oui il faudrait que ça se développe et qu'il y ait plus de places, il y a trop de gens qui dorment à la rue encore, ce n'est pas normal ! Ici tu as ton intimité, tu es chez toi un peu donc c'est ce qu'il faut pour avancer ! (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Alors qu'il n'est plus à la rue et sur la voie de la réinsertion, Mr R. fait part de ses impressions quant à l'ASH. Il estime que la structure dans laquelle il se trouve est la meilleure solution pour les personnes sans solution personnelle de logement et met en avant ses qualités : suivi social, espace personnel, sécurité, installation durable, restauration. Il évoque néanmoins de lui-même les freins au développement d'autres lieux de ce type, conscient des coûts et de l'organisation que cela implique. Le fait que Mr R. souhaite aux personnes en difficulté de recevoir le même accompagnement que lui témoigne ainsi de la reconnaissance qu'il a envers ce dernier. Il a, selon lui, reçu les meilleures aides et des conditions de vie satisfaisantes, comparativement à ce

qu'il a connu auparavant. Cet environnement lui a permis de retrouver une autonomie et une forme de sécurité semblables à ce qu'il avait avant de perdre son logement quelques années plus tôt. Il dit alors avoir du mal à quitter cet endroit, qu'il considère aujourd'hui comme chez lui et les travailleurs sociaux dont il se dit très proche. Cette proximité s'explique notamment par le fait que Mr R. n'a jamais été longtemps éloigné de l'accompagnement social et n'a pas connu de ruptures ou de tensions en lien avec ce dernier. Il a toujours gardé son autonomie et a de moins en moins besoin d'une aide régulière pour ses démarches. Si sa situation actuelle lui permettrait donc de s'éloigner prochainement de l'ASH, les liens qu'il a tissé avec le personnel le maintiennent pour l'instant proche du système d'accompagnement.

2.2 / Des expériences négatives qui marquent

Alors que l'intervention sociale est souvent valorisée et jugée utile par les enquêtés, elle est, pour certains jugée inefficace ou défailante. Si plusieurs arguments sont ici mobilisés pour justifier cette vision négative de l'accompagnement social, Mme C. et Mr O. mettent particulièrement en avant un aspect de l'ASH qui selon eux pose problème. Ces deux personnes estiment que l'aide et l'accueil dont les usagers bénéficient sont trop dépendantes des travailleurs sociaux et dénoncent un manque de transparence dans les prises de décisions. C'est ce qu'explique Mme C. lors de son entretien pour justifier son faible recours à l'assistance :

Ici je suis bien, c'est cool, les résidents, les travailleurs, c'est bien parce que ce n'est pas toujours le cas hein. J'ai eu des mauvaises expériences ouai, avant d'arriver dans le CHRS j'étais dans une autre structure et ça ne s'est pas bien passé, du tout. Pourtant je ne suis pas compliquée !

Question : qu'est-ce qu'il s'est passé ?

Je pense qu'ils brassent trop de monde, il y a trop de monde, ils voient trop de monde et je pense qu'ils s'en foutent un petit peu en fait. Il n'y avait pas de prise en compte des gens. Et puis le matin on est à 10 heures max dehors, même les gens qui sont handicapés ne pouvaient pas !

J'ai été à la rue très longtemps et ensuite quand j'ai été dans le système du 115 j'ai voulu me réinsérer. Mais j'ai eu pas mal de phases où j'ai essayé de m'en sortir, j'avais une assistante sociale des fois, ça n'a pas toujours été régulier mais j'ai essayé quand même. J'étais suivie par période, en fonction de ma fatigue, de mon état.

Question : Vous étiez suivie par la même personne pendant toutes ces années ?

Non j'en ai vu plusieurs, c'était pas évident. Ils étaient désagréables, sensation d'être ballotée et d'être rien en fait au final. Aucune reconnaissance, enfin moi je le voyais comme ça mais j'étais aussi rebelle avec la société, ils m'ont fait tellement chier. J'avais la haine contre les éducateurs et les travailleurs sociaux.

Question : de la haine ? c'est fort comme mot !

Oui oui mais c'était ça, carrément, de la haine. A cause du placement de mes enfants et d'avoir été en foyer adolescente. J'ai cette mauvaise expérience avec eux. (...) Aujourd'hui je suis passée au-dessus, je sais qu'il n'y a pas que des mauvais. J'ai rencontré des gens sympas, une travailleuse sociale s'occupait de moi dans une association qui fournissait de la méthadone et elle m'a fait voir le bon côté des choses.

Question : Donc à vous entendre on dirait que l'accompagnement est vraiment dépendant des personnes ?

Tout à fait, exactement ! C'est souvent ça oui. Bah c'était selon si ta tête elle passait bien ou pas en fait. Si ta tête est bien tu as une place, si elle ne plaît pas bah tu n'as pas de place, c'est tout.

Question : vous l'avez ressenti comme ça ?

Ce n'est pas que je l'ai ressenti, c'est que c'était comme ça vraiment ! Il y avait une table où il y avait leurs préférences, ils mangeaient à leur table et tout, c'était bizarre, comme s'il y avait un tri de fait juste à notre tronche ou notre comportement. Je trouve ça injuste ! Je ne suis pas la meuf compliquée moi en plus, j'ai beaucoup vécu en collectivité donc je suis quelqu'un de compréhensif quoi, mais là non. S'ils aimaient bien la personne ils aidaient, s'ils aimaient pas ils allaient mettre des bâtons dans les roues. C'était à la gueule du client, c'est le terme. Après je ne veux pas généraliser, j'ai vécu ça que dans un seul foyer mais bon... ça donne une mauvaise impression du truc, tu te dis que c'est partout pareil. (...) Au début ils m'appréciaient et puis après quand je n'étais pas en accord avec eux ils ne m'appréciaient plus, il fallait marcher dans leur sens quoi ! Et moi je ne suis pas un mouton. (Mme C., hébergée en maison relais)

Son témoignage est particulièrement intéressant car il contraste fortement avec le discours valorisant des autres enquêtés à l'égard des travailleurs sociaux. Ici, Mme C. a développé une

aversion envers le système car profondément marquée par ses expériences négatives. Le placement de ses enfants et l'impression d'être traitée à la chaîne l'ont conduit à s'éloigner de l'ASH, cette dernière étant assimilée à la souffrance et au mauvais traitement. Même si elle reconnaît que cet accueil n'est pas pareil dans toutes les structures, il se dégage de son récit une forme de méfiance et de rancune envers les travailleurs sociaux et leurs méthodes. Comme l'écrit N. Duvoux, « le stress, l'angoisse et les mauvaises expériences donnent naissance à une vision du monde dans laquelle la société est assimilée à une immense entreprise de persécution, destinée à pourchasser les individus et à traquer leurs moindres faits et gestes. »¹⁴⁰. Ses premières rencontres avec l'univers du travail social l'ont profondément marqué et ont influencé sa vision pour les années à suivre. Son témoignage met ainsi en évidence le poids et le rôle décisif des premiers contacts sur le reste du parcours social d'un individu. Faute d'avoir été entendue et soutenue comme elle l'espérait, Mme C. ne retient de ces premiers pas dans l'ASH que des éléments négatifs. Elle déplore ainsi le traitement inégal reçu par les usagers et regrette que l'accueil soit autant dépendant des personnes qui en ont la charge. Le manque de transparence et de neutralité dont elle fait part est en effet contradictoire avec l'idéologie de l'ASH qui vise à accompagner l'ensemble des personnes dans le besoin. Les institutions ont à ses yeux perdu de leur légitimité à ce moment-là, ce qui explique son refus d'appeler le 115 et d'être accompagnée durant des années de vie à la rue. Il a donc fallu qu'elle rencontre quelqu'un en particulier pour qu'elle retrouve confiance en l'accompagnement social et les travailleurs sociaux. C'est à travers un rapport de confiance personnelle qu'elle a pu accepter l'aide et le soutien dont elle pouvait bénéficier. Son récit fait ainsi régulièrement référence aux travailleurs sociaux en tant que personne, c'est-à-dire à travers leur façon de fonctionner, d'accueillir et de communiquer avec les usagers. Forte de son expérience et marquée par les différentes structures qu'elle a fréquentées, Mme C. fait le constat suivant en ce qui concerne l'accompagnement :

Je pense que certains qui travaillent dans le domaine feraient bien des fois de changer de structures, pour permettre de se recycler un peu, de ne pas toujours rester dans un endroit et après d'avoir une routine. Parce qu'après limite tu t'en fous un peu des gens parce que tu en as trop brassé quoi. Tu en as qui sont dégoûtés, je l'ai ressenti, alors que c'est un métier qui se fait avec les gens, par vocation ou passion limite donc bon... C'est trop dépendant en fait de selon s'ils ont bien dormi, de leur humeur, ce n'est pas normal ! La qualité d'accueil est trop variable. (...) Dans ce domaine-là, il faut des jeunes, les jeunes ça permet de ramener du changement, de la nouveauté et des gens plus motivés ! Ce

¹⁴⁰ Ibid, p 157

n'est plus possible de faire face à des gens qui en ont rien à faire, surtout quand il s'agit de ta vie, de ta survie ! (Mme C., hébergée en maison relais)

Cet extrait illustre le ressenti de Mme C. et pointe du doigt les défaillances qu'elle perçoit du système. Elle insiste encore une fois sur la trop grande imprévisibilité de l'accueil et de l'accompagnement et dénonce parfois un manque de professionnalisme. Consciente que ce sont des métiers difficiles, elle met en avant l'épuisement et la lassitude des travailleurs du secteur social et associatif. Son témoignage questionne également le sujet de la formation de ces derniers et leurs capacités, ressources à faire face à un nombre croissant d'utilisateurs. Mme C. met en avant le manque de renouvellement et l'installation d'une routine au sein des équipes d'accompagnement pour tenter de justifier l'accueil insatisfaisant dont elle a fait l'objet. Néanmoins, s'il est regrettable que certains pâtissent du comportement et des réactions des travailleurs, il serait pertinent de se pencher sur les autres raisons qui mènent des agents à agir de la sorte.¹⁴¹ Mr O. est lui aussi critique envers les personnes qui l'ont reçu, en particulier en ce qui concerne sa demande de logement et la prise en compte de sa situation personnelle.

Question : vous êtes accompagnés pour faire ces demandes de logement ?

Oui au CCAS, mais au début, comme j'étais sur la commune de Orvault je suis allé à la mairie là-bas. J'ai tout expliqué et ils m'ont dit qu'ils allaient faire une demande de logement social mais moi-même j'étais sceptique. Je ne voulais pas en dire trop mais pour moi tant que le problème de base, la dette, n'était pas résolu, ça ne servait à rien. Ça dépend de la personne que vous rencontrez en fait. La première personne que j'avais rencontré, elle m'avait bien dit que dans un premier temps il fallait s'occuper de la dette, faire un dossier de surendettement et ensuite seulement faire la demande de logement. Mais la deuxième personne que j'ai rencontré, elle n'a même pas fait tout ça, elle m'a juste fait une demande de logement. Si c'était la première qui s'était occupée de mon dossier, je ne sais pas mais peut-être qu'aujourd'hui ma situation serait différente. Après, pendant le confinement, je suis venu sur Nantes, j'ai rencontré des travailleurs sociaux, dit ma situation et ils m'ont dit que le mieux c'était que je vienne à Nantes pour être domicilié ici. Ici la personne a fait le nécessaire, on a fait le dossier de surendettement, on a eu la réponse de la Banque de France. La personne ici a fait plus en un an que l'autre pendant des années, c'est fou. Je pense que si j'avais commencé directement ici, la situation serait déjà débloquée. Les gens que j'ai rencontrés avant n'ont pas commencé là où il fallait, alors que ça m'aurait aidé. Aujourd'hui j'ai un plan d'apurement pour la dette,

¹⁴¹ Voir sur le sujet les travaux de Guy Bajoit

mais j'aurai pu l'avoir des années plus tôt si tout avait été bien fait, c'est ça qui m'agace. (Mr O., vit en squat)

Mr O. estime ainsi ne pas avoir été accompagné convenablement lors de ses premières démarches. Il rejoint les propos de Mme C. et évoque à son tour la trop forte dépendance de l'accompagnement social aux personnes qui accueillent les usagers. Il estime alors que sa situation actuelle aurait pu être différente si la bonne personne s'était occupée de son dossier dès le début. A travers les témoignages de Mme C. et de Mr O., c'est le caractère universel, neutre et impersonnel¹⁴² du travail social qui est remis en question. Ils déplorent tous les deux le manque de transparence dans les décisions prises par les travailleurs sociaux et insistent sur les trop forts impactent de la personnalité ou de l'expérience de ces derniers sur leurs parcours. Malgré ces expériences négatives, ces deux personnes ont maintenu leur accompagnement et se disent aujourd'hui enfin satisfaits. Qu'ils soient déçus, perdus ou démotivés, d'autres enquêtés font également part de leur difficulté à se maintenir dans l'ASH et parlent alors de renoncement. Lors des entretiens, certains ont ainsi mentionné leur envie, souvent passagère, de tout arrêter car ne voyant pas les effets de leurs démarches. Mr R. et Mr. M. expliquent ainsi avoir eu des moments de déprime et de désillusion :

À un moment donné je me suis dit mince, je n'avais jamais connu ça de dormir à la rue tout ça, d'avoir des difficultés pour manger. Quand ça m'est arrivé je me suis dit... je ne pensais pas du tout que ça pouvait m'arriver en fait. J'ai rencontré des gens qui étaient dans la rue depuis longtemps et je me dis que ouah, c'est vraiment difficile.

Question : Quand tu es parti du Sénégal tu ne pensais pas du tout que tu devrais vivre tout ça ?

Non jamais, et encore, moi je ne suis pas devenu alcoolique ou quoi, je connais des gens qui ont pris d'autres chemins. Moi je suis venu ici pour réussir, c'est pas pour rester là à rien faire. Je trouve qu'on est bien accompagné pour nos démarches en France mais juste ça prend beaucoup de temps en fait l'administration française. Si tu es pas bien tu vas devenir fou à attendre comme ça sans rien ! Des fois ça m'arrive de me dire "écoute laisse tomber tout ça, rentre chez toi", j'ai eu envie de renoncer des fois oui. Mais après je pense à mon fils et je me dis que ce n'est pas grave, que ça va finir par aboutir. Mais c'est tellement long

¹⁴² Impersonnel au sens où l'entend Max Weber au sujet de la bureaucratie. Il s'agit ici de rappeler que le travail fourni se doit être identique, quelle que soit la personne qui occupe le poste.

que certains doivent abandonner oui ! (Mr R., hébergé en studio par l'intermédiaire d'un CHRS)

Je veux avoir un logement à moi, pour pouvoir recevoir mes enfants, je ne vais pas les amener ici quand même, ils vont dire "il est où papa là, c'est quoi ici ?". Ce n'est pas de la honte, c'est de la haine. Si on me posait la question je disais que tout allait bien, je n'aime pas trop en parler. Il y a des gens que j'aimerais bien voir mais bon je me dis que, je ne veux pas... Voir où j'habite ça me pèse, mes enfants ils m'ont connu avec une belle maison, avec une piscine, il y avait tout ça. Et qu'ils me voient maintenant, dans un truc comme ça... Non je ne veux pas, ce n'est pas possible. Ils avaient 7 / 8 ans quand je suis parti et aujourd'hui bah ça serait compliqué.

Question : de la haine envers qui ?

Envers moi. Je suis responsable d'être ici, j'aurai dû bouger avant. J'avais retrouvé des boulots et tout mais quand ça te tombe dessus, alors là... Tu te dis merde, j'ai plus envie de rien et puis bah tu te laisses aller, et ça c'est triste. Au bout d'un moment tu renonces, parce que tu te dis que ce n'est plus possible. C'est par moments, quand tu déprimes tu as envie de tout arrêter, c'est pour ça qu'il faut rester motivé, enfin essayer. (Mr. M, hébergé en centre d'hébergement hivernal)

Ce sont bien souvent les délais d'attente (pour le titre de séjour ou la demande de logement) qui sont mentionnés pour justifier cette envie de renoncer. Contraints de rester pour une durée indéterminée dans une situation administrative et / ou résidentielle peu confortable, les enquêtés sont sujets à des épisodes de doutes et de déprime qui les poussent à questionner leurs attentes. Ces périodes sont souvent l'occasion pour eux de réaliser leur déclassement social, professionnel et résidentiel, constat qui accentue cette incertitude face à l'avenir. Certains évoquent, comme pour justifier leurs propos, le cas de connaissances qui ont abandonné les démarches car lassées d'attendre en vain. Malgré tout, les personnes rencontrées semblent aujourd'hui motivées et restent confiantes en ce qui concerne leur avenir résidentiel.

Conclusion section 3

Les témoignages recueillis illustrent le fait qu'il existe autant d'expérience d'accompagnement que de personnes. Chaque enquêté perçoit différemment l'aide qu'il a reçu ou continue de recevoir, en fonction notamment du degré de satisfaction qu'il a eu lors de sa première expérience d'accompagnement. Il semble alors pertinent d'interroger la relation d'aide qui s'instaure entre les usagers et les travailleurs sociaux. Guy Bajoit écrit à ce sujet que celle-ci « a pour enjeu d'*aider*, ce qui suppose que l'une des parties est essentiellement définie par ses besoins, alors que les autres détiennent les moyens d'y répondre : il y a un « aidé » et des « aidants » et leurs échanges sont marqués par la dépendance du premier. »¹⁴³. Cette relation apparaît alors comme un échange faussé par le pouvoir de l'un et la dépendance de l'autre, échange dans lequel chacun attend de l'autre une posture spécifique. Ainsi, les usagers se doivent d'être sérieux, responsables, volontaires, patients, ponctuels ou encore persévérant. L'institution attend également d'eux qu'ils acceptent les contraintes, les règles et qu'ils tolèrent les questionnements et demandes des travailleurs sociaux. De l'autre côté, les usagers s'attendent à trouver en face d'eux quelqu'un de patient, compréhensif, compétent et accueillant. Ils espèrent être écoutés attentivement et se voir proposer rapidement des solutions en adéquation avec leur situation. Ainsi, alors que chaque acteur attend de l'autre des qualités et compétences particulières, leurs conditions de vie pour les uns et de travail pour les autres complexifient cette relation. En effet, les usagers ne sont pas toujours en mesure de se rendre régulièrement à des rendez-vous, de s'adapter aux conditions ou encore de se montrer patient lorsque leur situation est caractérisée par l'urgence. Ils ne jouent donc pas tous de la même manière leur rôle et sont parfois soumis aux remarques des travailleurs sociaux à ce sujet. Cependant, ces derniers sont également soumis à des contraintes de travail qui affectent leur qualité d'accueil, attendue par les usagers. En effet, G. Bajoit explique qu'ils sont de plus en plus incités à rentabiliser les temps d'accueil et à chercher l'efficacité, la productivité dans leur travail. Dans ces conditions, les travailleurs sociaux s'éloignent alors des attentes des usagers qui eux recherchent de l'attention et une prise en charge complète et individualisée. Dès lors, les personnes peuvent ici se sentir brusquées et déplorer une absence de reconnaissance. Ainsi, dans cette relation d'aide, « chacun attend de l'autre des compétences qu'il n'a pas en qualité et en quantité suffisantes. Chaque acteur a donc tendance à trouver l'autre incompetent par rapport à ce qu'il attend de lui. »¹⁴⁴. Le système de l'ASH n'échappe pas à ce constat et est

¹⁴³ Bajoit, Guy. «La place de la violence dans le travail social.» Pensée Plurielle, 2005, p121

¹⁴⁴ *Ibid*, p 125

souvent le théâtre de situations conflictuelles entre usagers et travailleurs sociaux, les deux parties étant prises dans leurs propres contraintes.

Si les cas présentés dans cette enquête sont très contrastés, d'autres situations révèlent un rapport plus ambiguë avec l'ASH. A ce titre, Didier Fassin « a montré comment les demandes d'aide d'urgence adressées à l'État par les personnes en situation de forte précarité mêlent critique et reconnaissance de la dépendance. Il y a à la fois reconnaissance des services offerts et de l'accompagnement mais critique de l'insuffisance des moyens, de l'offre et du maintien dans situation d'assisté. »¹⁴⁵ Aussi, si tous les enquêtés sont aujourd'hui bénéficiaires du système de l'ASH, tous n'ont pas le même ressenti et les mêmes attentes. Ils ont été amenés à accepter leur situation et à solliciter de l'aide, que ce soit auprès de leurs proches, des associations ou des institutions. Si tous n'espèrent pas retrouver une autonomie résidentielle totale, les enquêtés ont en commun de vouloir se stabiliser et retrouver une situation sécurisante et adaptée à leurs besoins. Ils placent alors leur situation et leurs espoirs dans les mains des travailleurs sociaux, auxquels ils accordent une légitimité et une confiance plus ou moins fortes. Les enquêtés qui mentionnent des expériences passées exclusivement positives en termes d'accompagnement semblent alors mieux accepter leur situation actuelle et saisissent l'intérêt d'une telle démarche. Leur discours est alors marqué par la reconnaissance, à l'inverse de ceux qui font le récit de mauvaises expériences. La perception qu'ont les usagers de l'accompagnement social semble alors dépendre de leurs attentes et de leur vécu en la matière.

¹⁴⁵ Fassin, Didier. «La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence.» *Annales. Histoire, sciences sociales*, 2000, pp 955 - 981.

Conclusion générale

La question du logement pour les plus précaires s'est progressivement institutionnalisée au cours des dernières décennies et a permis de développer un système d'aide sociale à l'hébergement présent sur l'ensemble du territoire français. Le logement devient même une priorité avec la mise en place du dispositif Logement d'abord qui met en avant le logement et l'accompagnement durable des personnes. L'accès et le maintien dans une habitation sont alors le préalable à toutes autres actions. La métropole nantaise s'est inscrite dans cette démarche depuis quelques années et coordonne une observation sociale et un suivi des actions menées. L'Agence d'urbanisme de la région nantaise (AURAN) s'est ainsi vu confier une mission inédite et a mis en place un partenariat avec l'UFR de sociologie de Nantes afin d'y répondre.

Ce travail d'enquête visait à recueillir les parcours résidentiels de personnes sans solution personnelle de logement, afin notamment de saisir leur rapport à l'accompagnement social. L'objectif initial était de saisir les raisons de la perte du logement et d'interroger les ressources mobilisées par les enquêtés afin d'y faire face. Il s'agissait de questionner les personnes sur leur parcours et de mettre en lumière les événements déstabilisants et les réponses apportées, aussi bien de la part des enquêtés eux-mêmes que des institutions et associations. Cette enquête s'inscrit alors dans la sociologie du logement, de la précarité mais aussi de l'action sociale.

Les personnes rencontrées ont perdu leur logement pour diverses raisons et ont alors connu une période de grande précarité. Le recours à l'ASH résulte alors d'une impossibilité pour les enquêtés à faire face à cette situation soudaine. Si certains mobilisent dans un premier temps leur réseau de sociabilité primaire, tous finissent par solliciter l'aide des travailleurs sociaux, avec pour espoir de retrouver un logement stable. Ces derniers les dirigent principalement vers des structures d'hébergement, souvent temporaire, et les accompagnent dans leurs démarches administratives. La plupart des personnes rencontrées sont aujourd'hui dans une situation d'attente et espèrent voir leur demande de logement social aboutir rapidement. L'entrée dans le statut d'assisté est perçue différemment selon les individus et illustre le rapport variable à l'accompagnement de ces derniers. Enfin, il s'agissait également d'interroger la notion de parcours et de mettre en avant la succession de positions résidentielles connues suite à la perte du logement. Loin d'être linéaires, les récits des enquêtés sont en effet marqués par des aléas financiers, conjugaux ou en lien avec leur santé, qui impactent plus ou moins fortement leur statut résidentiel.

Enseignements méthodologiques d'une telle enquête

La réalisation d'une telle enquête, inédite pour l'AURAN, permet de tirer des enseignements et de mettre en avant les points d'amélioration possibles. Tout d'abord, les prises de contacts avec les différentes structures préalablement repérées ont été plus longues que prévu, retardant ainsi le début des passations. Des personnes avaient bien été identifiées lors du travail du précédent stagiaire mais il a fallu les relancer par mail ou par téléphone, en rappelant le contexte et les objectifs de l'enquête. Les premiers mois du stage ont ainsi été consacrés à cela, ponctués par des aller-retours de mails, de visioconférences visant à organiser les futurs entretiens et à rencontrer les différentes personnes concernées dans chaque structure. Cette phase préparatoire plus longue que prévue a impacté le planning initial mais a également permis de constater son importance. En effet, il est nécessaire de consacrer du temps pour expliquer l'enquête, ses objectifs et les attentes envers les tiers facilitateurs. Cette première expérience d'enquête met également en avant l'organisation administrative, parfois lourde, spécifique à chaque structure. En effet, certains interlocuteurs devaient demander l'accord de leur hiérarchie pour participer à une telle enquête, d'autres contacter au préalable les personnes potentiellement volontaires ou encore discuter en interne du projet lors de réunion d'équipe.

Un premier enseignement est donc ici à noter : la mise en place d'un tel projet demande de l'organisation et rend l'enquêteur dépendant des personnes désignées comme interlocutrices. Face à des publics spécifiques, il est nécessaire d'aller demander l'aide et l'intervention des professionnels, tout en acceptant cette situation de dépendance qui place l'enquêteur dans une position d'attente et de non-spécialiste. Ce temps de préparation n'est donc pas à sous-estimer car il demande du temps et un important travail de communication. Malgré tout, l'ensemble des interlocuteurs s'est montré motivé et impliqué face à cette première enquête AURAN sur les personnes sans solution personnelle de logement. Alors que cette demande est venue s'ajouter à leur charge de travail quotidienne, tous ont pris le temps de contribuer, de façon diverse, à ce projet, la plupart manifestant un fort intérêt pour ce dernier. Un travail partenarial sur ce sujet est donc possible et à encourager dans le cas où une poursuite de l'enquête est envisagée. De plus, le premier pas ayant été fait, il est à prévoir que les relations futures avec ces structures et la reprise d'entretiens de ce type seront facilitées.

Aussi, cette première enquête permet de mettre en avant les points sur lesquels il convient d'être vigilant dans un tel projet. C'est une population spécifique qui est ici étudiée, tant par ces caractéristiques que par les méthodes nécessaires pour l'approcher. A ce titre, il s'agit de veiller à ce que ces spécificités soient connues et anticipées afin d'en limiter l'effet déstabilisateur sur l'enquêteur. Si la prise directe de rendez-vous avec les personnes ou via l'intermédiaire d'un professionnel permet d'optimiser le temps d'enquête, elle induit néanmoins un biais de sélection. A l'inverse, le choix aléatoire des individus réduit considérablement ce risque mais rend imprévisible l'efficacité du temps de présence sur place. L'enquête s'inscrivant dans le cadre d'un stage de cinq mois, la question de la gestion du temps fut primordiale. Il aurait été intéressant de chercher à rencontrer l'ensemble des participants aléatoirement mais cela demande beaucoup de temps et une présence sur place quasi quotidienne. L'enquête, et ses résultats, sont donc soumis au temps disponible et l'analyse des matériaux recueillis doit ainsi être consciente de ces limites. L'objectif initial de mener vingt-quatre entretiens n'a pas été réalisé et l'étude porte alors sur un nombre réduit d'échanges. Bien qu'il n'ait jamais été question de chercher l'exhaustivité de la population étudiée, ce faible nombre d'entretiens impacte nécessairement l'analyse qui en est faite. Il ne s'agissait pas ici de généraliser ou tirer des conclusions à partir des treize récits recueillis mais de proposer une première lecture, certes incomplète, des parcours résidentiels des individus sans solution personnelle de logement rencontrés.

Enquête et Logement d'abord

Cette enquête visait à apporter un éclairage local sur le public ciblé par le Logement d'abord à l'échelle de Nantes métropole. Le dispositif a pour but de prioriser l'accès à un logement pérenne et adapté aux besoins des personnes dans le besoin. Les résultats de l'enquête montrent alors que cet objectif est en adéquation avec les attentes du public et doit alors être poursuivi. Les témoignages recueillis illustrent néanmoins l'hétérogénéité des situations et des besoins. Si la plupart des personnes rencontrées cherchent à accéder à un logement autonome et à se libérer de l'accompagnement social qu'elles connaissent actuellement, certaines expriment leur besoin de poursuivre plus durablement un suivi social. La question du parcours et du vécu des usagers est alors un élément majeur à prendre en considération lors des propositions faites par les travailleurs sociaux. Alors que l'un des objectifs du Logement d'abord à l'échelle de Nantes

métropole vise à adapter l'accompagnement aux singularités des parcours, l'enquête menée confirme cette nécessité et met en avant le besoin d'individualisation des réponses apportées.

Les résultats de l'enquête viennent également questionner l'objectif de fluidité souhaité dans le cadre du Logement d'abord. Alors qu'un accès rapide au logement est visé, les parcours des enquêtés insistent sur les délais de traitement de leurs demandes qu'ils jugent trop longs. Certains sont en effet dans l'attente d'une réponse positive depuis plus de quatre ans et ne comprennent pas ces délais. Au-delà de la durée d'attente c'est l'ensemble du dispositif d'attribution de places d'hébergement ou de logement qui est questionné et incompris pour certains. Les enquêtés font ainsi part de leur souhait de voir le système évoluer dans ce sens : plus de transparence dans les décisions et une gestion plus humanisée des dossiers et des personnes. Cette demande est en accord avec les objectifs initiaux du Logement d'abord à l'échelle de la métropole, qui visent à mieux accompagner les personnes sans solution personnelle de logement dans leurs démarches.

Une enquête à poursuivre

Plusieurs pistes mériteraient d'être explorées davantage en complément de cette première enquête. La réflexion pourrait ainsi être poursuivie auprès de personnes ayant bénéficié de l'ASH et étant désormais réinsérée dans le marché résidentiel classique. Cela permettrait d'interroger la globalité de leur parcours et de saisir les événements décisifs, c'est à dire ceux qui ont mené à la perte du logement mais également ceux en lien avec l'accompagnement social. Il s'agirait alors de proposer un regard rétrospectif aux personnes et de mettre en avant leurs ressentis et remarques quant à l'aide au logement qu'ils ont reçu.

Il serait également intéressant d'aborder le sujet de l'ASH et du Logement d'abord à travers le regard des professionnels du secteur. Les échanges qui ont pu avoir lieu lors du temps de présence sur les différentes structures ont en effet été très enrichissants et mériteraient d'être approfondis. Acteurs majeurs de l'ASH, les travailleurs sociaux sont en contact quotidien avec le public du Logement d'abord. Il serait alors intéressant de réaliser une micro-sociologie de l'accompagnement social, en interrogeant notamment le poids de l'âge, de l'expérience, des diplômes ou encore du sexe des travailleurs sociaux sur leurs manières d'accompagner les personnes. Il s'agirait également d'interroger leurs ressentis et points de vue concernant l'ASH et les évolutions que celle-ci connaît. Il semble ainsi que pour saisir au mieux les enjeux du

Logement d'abord il faille combiner deux approches : questionner les parcours d'un côté, les pratiques d'accompagnement de l'autre.

Bibliographie

- Alfandari, E. *Action et aides sociales*. Paris: Dalloz, 1989.
- Anderson, Nels, et Olivier Schwartz. *Le Hobo. Sociologie du sans-abrisme : L'empirisme irréductible*. Paris: Armand Colin, 2011.
- Autès, M. «Les représentations de la pauvreté dans la presse écrite.» *Les travaux de l'ONPES* (La documentation française), 2001-2002.
- Bajoit, Guy. «La place de la violence dans le travail social.» *Pensée Plurielle*, 2005, pp 119 - 135.
- Ballain, R, et M-C Jaillot . «Le logement des démunis : quel accompagnement social ?» *Esprit*, n° 241,1998, pp 128 - 141.
- Ballain, René. «Quelles perspectives pour les personnes privées de logement ?» *Regards croisés sur l'économie*, n° 9, 2011
- Baronnet, Juliette, Sarah Fauchoux-Leroy, et Didier Vanoni. «Les conditions d'émergence et de reconnaissance sociale et institutionnelle d'une catégorie particulière de mal-logés. Les personnes hébergées dans le logement d'un tiers.» *Recherche sociale*, 2012, pp 7 - 127.
- Beaud, Stéphane. «L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'entretien ethnographique.» *Politix*, n° 35, 1996
- Bouquet, Brigitte, et Patrick Dubéchet. «Parcours, bifurcations, ruptures, éléments de compréhension de la mobilisation actuelle de ces concepts.» *Vie sociale* 2, n° 18, 2017, pp13 -23.
- Bourdieu, Pierre. «L'illusion biographique.» *Actes de la recherche en sciences sociales* 62-63 1986, pp 69-72
- Bresson, Maryse. *Sociologie de la précarité (3e édition)*. Armand Colin, 2020.
- Brousse, Cécile. «Devenir sans-domicile, le rester : un problème lié à l'accès au logement ou à la rupture des liens sociaux et familiaux ?» *Economie et statistique*, n° 391, 2006, pp 36 - 64.
- Bruneteaux, Patrick, et Corinne Lanzarini. «Les entretiens informels.» *Sociétés contemporaines*, n° 30, 1998, pp157 - 180.
- Caradec, Vincent, Ertul Servet, et Jean-Philippe Melchior. *Les dynamiques des parcours sociaux*. Rennes: Presses universitaires de Rennes, 2012.
- Castel, Robert. *La montée des incertitudes ? Travail Protections Statut de l'individu*. Paris: Seuil, 2009.
- Castel, Robert. *Les métamorphoses de la question sociale - Chronique du salariat*. Fayard, 1995.

- Charbonneau, Johanne. «Trajectoires sociales et stratégies individuelles en contexte d'incertitude.» Dans *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, de Yves Grafmeyer. Presses Universitaires de Lyon, 1998.
- Chauvière, Michel. «Les apories de la solidarité familiale Contribution à la sociologie des configurations de justice entre les familles et l'État, dans le cas français.» *Sociologie du travail*, 2003, pp 327 - 342.
- Clanche, F. «« Le classement des situations de logement, Les sans domicile dans les nomenclatures générales.» Dans *La rue et le foyer*, de Maryse Marpsat, & Jean-Marie Firdion, Paris: INED, pp 193 - 207. 2000.
- Colin, E. «A Lille, "un chez soi d'abord" : après la rue, se relever grâce au logement.» France 3 Hauts de France, 2018.
- Damon, Julien. *La question SDF*. Paris: Presses universitaires de France, 2002.
- Damon, Julien. «La question SDF au prisme des médias.» *Espaces et sociétés* 116, 2004, pp 93 - 110.
- Darmon, Muriel. *La socialisation [3ème édition]*. Armand Colin, 2016.
- Demazière, Didier, et Olivia Samuel. «Inscrire les parcours individuels dans leurs contextes.» *Revue de sciences sociales et humaines*, 2010.
- Duvoux, Nicolas. *L'autonomie des assistés*. Collection Le lien social. Presses universitaires de France, 2009.
- Estecahandy, P. «Avant-propos : une politique publique transformative.» *Vie sociale* 23, n° 3 2018, pp 7 - 10.
- Fassin, Didier. «La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence.» *Annales. Histoire, sciences sociales*, 2000: 955 - 981.
- Faucheux-Leroy, Sarah, Pauline Kertudo , et Julien Van Hill. «Les ménages aux portes du logement.» *Recherche sociale* ,212, 2014, pp 6 - 97.
- Fijalkow, Yankel. *Sociologie du logement*. La découverte, 2016.
- Firdion, Jean-Marie, et Maryse Marpsat. «Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile ? Une question éthique et scientifique.» *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 1995, pp 29-51.
- Gaboriau, Philippe. *Mettre les questions à la question : travail de terrain et raisonnement sur les sans-logis*. Espaces et sociétés, 2004.
- Girola, Claudia. «Rencontrer des personnes sans-abri. Une anthropologie réflexive.» *Politix*, n° 34, 1994, pp 87-98.

- Grafemeyer, Yves. «Approches sociologiques des choix résidentiels.» Dans *Elire domicile : la construction sociale des choix résidentiels*, de Jean-Yves Authier, Catherine Bonvalet, & Jean-Pierre Lévy. Presses Universitaires de Lyon, 2010.
- Grossetti, Michel. «L'imprévisibilité dans les parcours sociaux.» *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 120, 2006, pp 5 - 28.
- Hélaridot, Valentine. «Vouloir ce qui arrive ? Les bifurcations biographiques entre logiques structurelles et choix individuels.» *Bifurcations*, 2009 pp160 - 167.
- Kirst, M, S Zerger, V Misir, S Hwang, et V Stergiopoulos. «The impact of a housing first randomized controlled trial on substance use problems among homeless individuals with mental illness.» *Drug and alcohol dependence*, 146, 2015, pp 24 - 29.
- Lalive d'Epinau, Christian. «Le parcours de vie : émergence d'un paradigme interdisciplinaire.» Dans *Parcours de vie. Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*, de Jean-François Guillaume, 187 - 210. Liège: Editions de l'université, 2005.
- Lanzaro, Marie. «Sortir de l'hébergement d'insertion vers un logement social en Ile-de-France : de trajectoires de relogement, entre émancipation et contraintes [Thèse de doctorat en aménagement de l'urbanisme].» 2014.
- Lascoumes, Pierre, et Patrick Le Galès. «L'action publique saisie par ses instruments.» Dans *Gouverner par les instruments*, de Pierre Lascoumes, 11 - 44. Paris: Presses de sciences Po, 2005.
- Lebot, Baptiste. «Saisir le mal-logement. D'un dispositif public à une enquête qualitative. [Mémoire de master de sociologie].» 2020.
- Marpsat, Maryse. «Un avantage sous contrainte : le risque moindre pour les femmes de se retrouver sans abri.» *Population* 54, n° 6, 1999, pp 885 - 932.
- Maurel, E. «De l'insertion sociale.» Dans *L'insertion*, de E Alfordari, 3 - 20. Paris: Sirey, 1989.
- Murard, Numa. *La morale de la question sociale*. Paris: La dispute, 2003.
- Paugam, Serge. *La disqualification sociale*. Presses universitaires de France, 2009.
- Paugam, Serge. *La société française et ses pauvres. L'expérience du revenu minimum d'insertion*. Paris: Presses universitaires de France, 1993.
- Payet, Jean-Paul, Frédérique Giuiani, et Denis Laforgue. *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*. Presses Universitaires de Rennes, 2008.
- Peneff, Jean. «Les grandes tendances de l'usage des biographies en sociologie française.» *Politix*, n° 27, 1994, pp 25 - 31.

- Pichon, Pascale. «Chapitre 2 : Construction d'un problème social et émergence de la catégorie SDF en France.» Dans *SDF, sans-abri, itinérant : Oser la comparaison*. Presses universitaires de Louvain, 2009.
- 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.
- Pleace, N, et J Bretherton. «The case for housing first in the European Union : a critical evaluation of concerns about effectiveness.» *European journal of homelessness*, 2013.
- Rullac, S, et L Ott. *Dictionnaire pratique du travail social*. Paris: Dunod, 2010.
- Veith, Blandine. «De la portée des récits de vie dans l'analyse des processus globaux.» *Bulletin de méthodologie sociologique*, 84, 2004, pp 49- 61.
- Warin, Philippe. «Le non-recours aux droits - Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques.» *Sociologies, Theory and research*, 2012.
- Zeneidi-Henry, Djemila. *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre*. . Paris: Editions Bréal, 2002.
- Zeneidi-Henry, Djemila, et Sébastien Fleuret. «Sans-abris et santé : enjeux de visibilité et d'appropriation au prisme d'une approche qualitative.» *Economica / Anthropos*, 2007, pp 45 - 71.