

**Étude sociologique sur le non-recours aux services sociaux
dans le cadre des expulsions locatives
pour impayés de loyer**

**Rapport final
Septembre 2018**

Réalisation : David Grand, ESPASS IREIS

Rapport pour le compte de la Métropole de Lyon



la métropole
GRANDLYON

Remerciements

En premier lieu, nous voudrions remercier les travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon et des CCAS de Lyon et de Villeurbanne qui ont participé à cette étude, pris le temps d'échanger et aider à rencontrer les publics. Il en va de même pour les acteurs associatifs - l'AVDL, le CHRS Francis Feydel pour le MAS, l'ALPIL, ORLOGES - qui ont permis de réaliser cette étude.

Ensuite, nous tenons à remercier tout particulièrement le comité de suivi qui a accompagné ce travail avec attention, bienveillance et réflexivité. A savoir pour la Métropole de Lyon : Nicole Chaudagne, Jean-Loup Molin, Véronique Pomi, Corinne Ricci, Xavier Robert, Virginie Toutou et Fabien Trévisan. Et pour la DDCS du Rhône : Béatrice Bachelot et Isabelle Legrand.

Merci enfin à Pierre Mazet pour avoir rejoint la démarche en cours de route et à Virginie Olivier pour son soutien dans la finalisation du rapport.

« Les politiques publiques sont des puzzles à résoudre compte tenu de la fragilité des moyens, de l'incertitude des fins et de l'importance des jeux d'acteurs dans la mise en œuvre ».

Pierre Lascoumes, Patrick Le Galès¹

¹ Lascoumes Pierre et Le Galès Patrick, Sociologie de l'action publique, Armand Colin, Paris, 2012.

Sommaire

Introduction : genèse de l'enquête	9
Partie 1 - Micro-histoires d'habitants au bord de l'expulsion	14
Interlude méthodologique sur la fabrique des histoires.....	14
1/ Mme Longhetti : quand la maladie mentale exclut.....	15
2/ Mme Guigui : un accident de travail qui fait tout basculer.....	18
3/ M. et Mme Diallo : « <i>ici c'est pas une maison !</i> ».....	21
4/ M. François : quand des problèmes administratifs font se répéter l'expulsion.....	23
5/ M. Gallo : un divorce qui tourne mal.....	26
6/ M. Leroy : « <i>je revendique le droit à un logement décent !</i> ».....	28
Partie 2 - Analyse des trajectoires et du non-recours des habitants aux services sociaux	32
1/ Un enchevêtrement de malheurs comme facteurs expliquant l'entrée dans la procédure d'expulsion locative.....	32
2/ Les formes de non-recours aux services sociaux.....	35
3/ Le devenir des habitants à l'issue de la procédure.....	41
Conclusion : des pistes de réflexion et d'action pour ne pas finir	47
Bibliographie	52

Introduction : genèse de l'enquête

Le sujet des expulsions locatives défraye régulièrement la chronique. Le début et la fin de la « trêve hivernale » (période pendant laquelle il n'y a plus d'expulsions), soit respectivement le 1^{er} novembre et le 31 mars, sont des moments propices à une certaine agitation médiatique. L'indignation prédomine devant le sort des ménages expulsés a fortiori quand il s'agit de femmes seules avec enfants. Les destins individuels sont exposés, parfois non sans dramatisation, sous forme de reportages ou de documentaires faisant la part belle aux témoignages. La critique venant d'acteurs engagés et connus publiquement porte sur l'importance du phénomène et l'insuffisance des réponses publiques. Des facteurs sont pointés comme le coût trop important du loyer et des charges. Le sujet des expulsions locatives ne fait toutefois pas l'unanimité, l'indignation peut céder la place à la réprobation lorsque prime le droit des propriétaires. Ceux qui sont entrevus par les uns comme des victimes sont pour les autres des coupables également désignés comme étant de « mauvaise foi » ou alors des « mauvais payeurs ». Mais a-t-on bien affaire aux mêmes individus ? Comment expliquer cet écart dans les représentations ? Une place différente engendre-t-elle un regard différent ?

Cette brève entrée en matière pointe au moins deux éléments problématiques. Le premier est relatif à l'image des personnes expulsées qui varie considérablement, rappelant l'histoire du traitement de la pauvreté oscillant entre « la potence ou la pitié », pour reprendre le titre de l'ouvrage de Bronislaw Geremek². Le second élément porte sur l'expulsion comme fait social. Tout d'abord, relevons que la loi, sur la base du changement de saisons, distingue une période où l'expulsion est moralement acceptable et une autre où elle ne l'est pas. Ensuite, a contrario du traitement médiatique, les expulsions locatives ne sont pas un fait intermittent, elles ne cessent pas d'être générées en hiver et elles sont un phénomène en extension. A titre d'exemples, sur le territoire français³, il y a eu 105 577 demandes d'expulsions locatives pour impayés en 2000 contre 146 224 en 2012. Au niveau régional⁴ (Rhône-Alpes), le nombre de décisions d'expulsions locatives pour impayés a également augmenté entre 2009 et 2014, il est passé de 9 874 à 12 575 décisions d'expulsions. Confrontée à un flux important de

2 Geremek Bronislaw, La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours, Gallimard, 1987.

3 ONPES, Mieux connaître le processus d'expulsion locative, La lettre n°2, juin 2014.

4 Fondation Abbé Pierre, L'état du mal-logement en France, 21^{ème} rapport annuel, Rhône-Alpes, un éclairage régional, 2016.

personnes expulsables, la Métropole de Lyon a observé un autre élément intéressant : à peu près 50 % du public ne donne pas suite à l'interpellation des travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon ou des CCAS. C'est cet élément précis qui constitue le point de départ de notre enquête, en réponse à la commande passée par la Métropole de Lyon.

Pour mieux comprendre de quoi il s'agit, nous allons présenter de manière simplifiée la procédure d'expulsion qui est longue et complexe du fait des multiples étapes, issues et interlocuteurs : tout d'abord un impayé de loyer entraîne un commandement de payer qui déclenche, en cas de non-paiement, une assignation au tribunal. Suite à cette dernière, la préfecture contacte les services sociaux (ici la Métropole de Lyon et les CCAS) qui, à leur tour, ont pour mission d'interpeller les habitants concernés. Les services de la Métropole de Lyon envoient un ou deux courriers au domicile des habitants. Si les habitants y répondent, ils seront reçus par un travailleur social qui réalisera un diagnostic social et financier et proposera un plan d'action présenté le jour de l'audience au tribunal. En cas contraire, ils devront affronter seuls cette épreuve. Le rendez-vous avec le travailleur social est également l'occasion de préparer cette audience au tribunal. Pour les acteurs, c'est une étape importante car l'interpellation des services sociaux favorise la présence au tribunal, elle-même perçue comme un critère important pour les magistrats⁵. Selon l'Adil du Gard⁶, dans une enquête départementale effectuée en 2007, 75 % des habitants qui n'ont pas rencontré un travailleur social ne se rendent pas à l'audience contre 46 % pour ceux qui en ont rencontré. Suite à l'audience, une décision de justice est rendue. Des délais de paiement peuvent être accordés, l'expulsion peut être rejetée ou demandée. Dans ce cas, l'huissier délivre un commandement de quitter les lieux. Soit l'habitant obtempère, soit il refuse. C'est à ce moment que le concours de la force publique peut être demandé. Si le préfet donne son accord, l'huissier réalise l'expulsion, si nécessaire avec le soutien des forces de l'ordre.

A l'évidence on comprend la logique des acteurs favorable à la présence des habitants au tribunal. Pour autant, même s'ils rencontrent des travailleurs sociaux, les habitants restent nombreux à ne pas se rendre au tribunal et on peut en déduire que leur absence joue en leur défaveur, elle peut être interprétée comme un signe négatif. Pour être direct, les habitants seraient désintéressés et démobilisés. Toutefois n'est-ce pas conclure hâtivement ? Devant un fait massif, l'absence des habitants, ne faut-il pas se questionner ? Comment expliquer qu'ils

⁵ CGEDD, IGSJ, IGAS, IGA, Évaluation de la prévention des expulsions locatives, rapport, août 2004.

⁶ Adil du Gard, Les ménages menacés d'expulsion locative dans le Gard : profil et parcours logement, Anil, mars 2011.

ne se saisissent pas de l'aide des travailleurs sociaux alors qu'ils rencontrent des difficultés ? Que font-ils des courriers adressés ? Est-ce qu'ils ne les comprennent pas ? Est-il possible qu'ils soient dans l'évitement des services sociaux inconnus jusque-là ? Quoiqu'il en soit, pour adopter la terminologie de l'ODENORE⁷, il y a ici un phénomène de « non-recours » qui semble a priori étonnant.

Pour répondre à ce questionnement, nous avons songé à une étude quantitative mais, d'une part, nous voulions connaître en détail le point de vue des habitants et, d'autre part, il ne nous semblait pas pertinent de leur adresser un courrier de plus ou un questionnaire perçu comme un document administratif supplémentaire. C'est pourquoi nous avons opté pour une étude qualitative, dans la filiation de la sociologie compréhensive et de l'interactionnisme. On peut la rapprocher de la « sociologie d'accompagnement du travail social » de Jacques Ion et Bertrand Ravon⁸. Comme nous avons enquêté avec les acteurs impliqués, on peut également la rapprocher de ce que Philippe Lyet⁹ nomme « les recherches conjointes » où chercheurs et acteurs tentent de dialoguer ensemble pour construire des « connaissances composites » ou « hybrides ». Enfin, notre étude s'inscrit dans le champ de la « sociologie d'intervention¹⁰ » qui s'autorise à s'écarter de la voie habituelle - la connaissance pour la connaissance - pour répondre à la « demande sociale » en attente de réponses et d'aide à la décision, estimant que cela peut être profitable aux acteurs mais aussi à la sociologie qui peut y gagner et en sortir renouvelée.

Entre juin et décembre 2017, nous avons fait cinq entretiens exploratoires avec des professionnels du secteur, vingt entretiens semi-directifs avec les habitants et, en complément, cinq entretiens collectifs avec les travailleurs sociaux (Métropole de Lyon et CCAS) des territoires enquêtés (Lyon 7, Lyon 8 et Villeurbanne) choisis parce qu'ils rencontrent des difficultés et parce qu'ils ont mis en place des sous-commissions CCAPEX¹¹. Afin de rencontrer les habitants, nous avons été aidés par des travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon et par des associations. L'aide des travailleurs sociaux de la Métropole de Lyon a eu des incidences sur les résultats obtenus puisque, du fait de leur place, ils ont surtout repéré des habitants dans le non-recours aux services à un instant donné de la procédure, puis dans le

7 Observatoire du non-recours aux droits et aux services.

8 Ion Jacques, Ravon Bertrand, Les travailleurs sociaux, Découverte, Paris, 2012.

9 Lyet Philippe, Les recherches conjointes : des tentatives pour construire des « connaissances composites » appropriables par les scientifiques et les intervenants, SJED, n°16, 2016.

10 Herreros Gilles, Pour une sociologie d'intervention, Broché, Paris, 2009.

11 Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX).

recours à un moment ultérieur (par exemple, avant et après l'audience au tribunal). En résumé, il y a dans notre échantillon des habitants qui sont dans un « non-recours total » et d'autres qui sont dans un « non-recours partiel » aux services sociaux.

Notre étude a pour particularité de se focaliser sur l'expérience vécue¹² des habitants pris dans une procédure d'expulsion. Qui sont-ils ? Que vivent-ils ? Que pensent-ils ? Et comment agissent-ils ? Nous postulons que les habitants ne sont pas des acteurs irrationnels, ils ne font pas n'importe quoi, ils ont des raisons d'agir que la recherche doit mettre à jour. En outre, il est essentiel de ne pas isoler l'expérience vécue de la procédure par les habitants et d'élargir le périmètre d'observation dans une double direction. Ainsi il va être question des événements antérieurs à la procédure d'expulsion et des conséquences de cette dernière dans la trajectoire des habitants. Comment expliquer l'impayé de loyer ? Est-ce qu'il y a déjà eu expulsion ? Depuis combien de temps le logement était-il occupé ? Au final, l'expulsion a-t-elle eu lieu ? Est-ce qu'il y a eu relogement ou recours à l'hébergement social ? Ou encore comment retrouver une certaine stabilité après une telle épreuve ?

Un aspect de notre démarche mérite d'être souligné. A l'heure où, leitmotiv du travail social, il faut « mettre l'usager au centre », s'intéresser au point de vue des habitants en voie d'expulsion apparaît comme une perspective assez logique. Ils sont les mieux placés pour dire pourquoi ils n'ont pas recouru aux services sociaux. Cette perspective semble d'autant plus fondée que plusieurs éléments indiquent que la connaissance du public demeure trouble. Les professionnels rencontrés tout au long de la recherche en ont des appréhensions assez variables. Au regard de nos résultats, ils peuvent être proches mais aussi assez éloignés du point de vue des habitants. On retrouve même parfois une ligne de fracture semblable à celle énoncée plus haut dans le texte. En somme, il n'y aurait pas vraiment de représentation commune stabilisée. Ce qui se retrouve dans la littérature consultée lors de la phase exploratoire. Les écrits universitaires font plutôt défaut, si ce n'est la thèse de Camille François¹³ soutenue récemment. A quelques exceptions près - une enquête de l'Adil du Gard¹⁴ et une enquête menée conjointement par la Fondation Abbé Pierre (FAP) et la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion¹⁵ (MRIE) - les écrits associatifs et institutionnels ont

12 A travers cette entrée, nous poursuivons nos anciens travaux (Grand David, L'hébergement social des SDF. Ethnographie de l'expérience vécue des hébergés, L'Harmattan/Presses de Parmentier, 2017).

13 François Camille, Déloger le peuple. L'état et l'administration des expulsions locatives, thèse de sociologie, Paris 8, 2017.

14 Vincent Pascale, Comment en arrive-t-on à l'expulsion ?, CNAF, Informations sociales, n°184, 2014.

15 Fondation Abbé Pierre, *ibid.*

plutôt tendance à questionner les lois, les dispositifs ou alors le public mais sous un angle statistique afin de le circonscrire. Compte tenu des éléments dont nous disposons, on reconnaîtra que le public étudié est une sorte de mythe, pour reprendre John Dewey¹⁶, on en parle mais il demeure abstrait, insaisissable.

Le lecteur l'aura compris, l'un des objectifs de notre enquête est précisément de donner de la consistance au point de vue des habitants en voie d'expulsion. Pour y parvenir, nous allons procéder en deux grands temps. Nous allons voir tout d'abord six micro-histoires d'habitants au bord de l'expulsion. Ce format narratif a été choisi pour permettre au lecteur d'entrer et d'explorer le sujet par le biais de trajectoires singulières. Nous monterons ensuite en généralité en analysant les vingt entretiens réalisés avec les habitants. Nous nous intéresserons à leur parcours pour comprendre l'entrée dans la procédure d'expulsion. Puis nous exposerons les formes du non-recours aux services sociaux. Et enfin nous étudierons le devenir des habitants à l'issue de la procédure. Nous terminerons notre rapport en proposant des pistes de réflexion et d'action à destination du commanditaire et, plus largement, de tous les acteurs concernés par la thématique.

16 Dewey John, *Le public et ses problèmes*, Folio, 2010.

Partie 1 - Micro-histoires d'habitants au bord de l'expulsion

Interlude méthodologique sur la fabrique des histoires

Mme Longhetti, Mme Guigui, M. et Mme Diallo, M. François, M. Gallo et M. Leroy¹⁷, autant de « vies minuscules¹⁸ » qui méritent d'être considérées et qui peuvent donner matière à réflexion. Tous ont un point commun. A un moment ou à un autre de leur parcours, ils se sont retrouvés « *au bord de l'expulsion* ». La formule suggérée par un enquêté est parlante, elle en évoque d'autres comme se retrouver « au bord du vide » ou au « bord du gouffre ». Dans tous les cas, il y a une menace ou un danger imminent. Être au bord de l'expulsion, c'est risquer de tomber et d'être précipité dans l'inconnu. On devine que l'expulsion peut faire rupture dans les parcours. Nos « micro-histoires », clin d'œil à la discipline du même nom et à la microsociologie, s'apparentent à des variations autour d'un même thème. Chacune met en exergue une difficulté particulière. Pour Mme Longhetti, c'est la maladie mentale qui va s'avérer excluante. Pour Mme Guigui, c'est un accident de travail qui va faire tout basculer. M. et Mme Diallo vivent dans un logement précaire sous certains aspects. M. François va d'une expulsion à une autre, M. Gallo est confronté à un divorce qui tourne mal et M. Leroy ne supporte plus de vivre dans un logement qu'il qualifie d'indécent. Précisons que ce n'est pas un hasard si nous avons placé cette histoire en dernier, elle est celle qui est la plus étonnante, de par les manières d'agir de M. Leroy, les débats et les difficultés qu'il fait vivre aux services sociaux.

Pour emprunter à Alain Corbin¹⁹, nos histoires doivent permettre avant tout de « faire ressentir » le cours de l'existence des habitants, leurs pensées, leurs préoccupations, en partageant leurs réactions et leurs paroles. Ajoutons que nous avons tenté d'éviter deux travers en quelque sorte opposés, le premier consiste à noircir le tableau plus que nécessaire, le second consiste à survaloriser les habitants. D'après Nicolas Duvoux²⁰ qui commente Matthew Desmond, l'auteur d'une ethnographie des expulsions aux États-Unis, la glorification des pauvres est une autre manière de les déshumaniser car leurs difficultés sont

17 Les noms des enquêtés ont été modifiés.

18 Michon Pierre, *Vies minuscules*, Gallimard, 1984.

19 Corbin Alain, *Histoire du silence*, Flammarion, 2018.

20 Duvoux Nicolas, *Ethnographie des expulsions aux États-Unis*, La vie des idées, 9 mai 2016.

URL : <http://www.laviedesidees.fr/Ethnographie-des-expulsions-aux-Etats-Unis.html>

tout simplement le propre de la condition humaine. Levons ensuite un éventuel malentendu, nos histoires ne sont surtout pas des « témoignages », comme si le sociologue ne faisait que recevoir et transmettre des données. Elles sont, pour reprendre Alfred Schütz²¹, des « constructions de constructions » ou des « constructions au deuxième degré ». Ainsi nous avons retranscrit la parole des enquêtés puis nous avons ordonné les faits en les thématisant. Comme la « pensée par cas²² » éminemment processuelle, nos histoires doivent permettre de comprendre « comment les habitants en sont arrivés là ». Dans cette optique, nous avons souligné certains faits tandis que d'autres ont été évoqués voire passés sous silence. La vie racontée est une vie mutilée, résume Michael Pollak²³. Les enquêtés eux-mêmes n'ont pas manqué de filtrer les informations. Ils ont fait preuve de réserve au sujet de leur vie de couple, de leur gestion financière ou de certains moments dramatiques comme la vie à la rue et dans l'assistance en tant que sans domicile. Mais cela n'est pas tout, nous verrons plus loin que d'autres facteurs peuvent altérer la capacité à « se souvenir » et consécutivement à « se raconter ». Enfin, est-il besoin de le rappeler ? Un compte-rendu scientifique dépend étroitement de l'enquêteur, de sa sensibilité et du déroulement de l'enquête. C'est pour cela que nous avons pris la liberté, dans cette partie, d'écrire à la première personne du singulier et de rendre compte des interactions avec les enquêtés ainsi que de nos étonnements ou de nos questionnements. Nous considérons ce matériau comme une source de connaissance, pour reprendre la pensée pionnière de Georges Devereux²⁴.

1/Mme Longhetti : quand la maladie mentale exclut

J'ai rencontré Mme Longhetti par l'intermédiaire d'un CHRS spécialisé dans la maladie mentale. L'entretien se déroule dans une des pièces collectives de la structure. La présentation soignée de madame retient mon attention car les apparences ne laissent en rien deviner l'importance pour ne pas dire la violence des épreuves traversées. Pour Mme Longhetti, le point déclencheur de ses problèmes va être l'irruption de la folie dans sa vie qui très clairement va opérer une rupture entre un « avant » et un « après », engendrer des conséquences qui se feront ressentir pendant plusieurs années.

21 Schütz Alfred, *Le chercheur et le quotidien*, Klincksieck, Paris, 2008.

22 Passeron Jean-Claude et Revel Jacques (direction), *Penser par cas*, EHESS, Paris, 2005.

23 Pollak Michael, *L'expérience concentrationnaire. Essai sur le maintien de l'identité sociale*, Points, 2014.

24 Devereux Georges, *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Flammarion, Paris, 1980.

L'irruption de la folie

C'est en 2009 que la maladie de Mme Longhetti se déclare sans pour autant être diagnostiquée. Elle entend, dit-elle, des voix dénuées de sens qui progressivement la font basculer en dehors de la réalité. Son foyer, jusque-là relativement stable, ne va pas tarder à en être affecté. Les relations avec son conjoint se détériorent, les enfants oscillent dans leurs réactions entre étonnement et frayeur. Elle-même ne sait pas ce qui lui arrive et parfois elle ne se reconnaît tout simplement plus. Elle va perdre son travail, se séparer de son conjoint et se faire retirer la garde de ses enfants. De même, les liens familiaux et amicaux ne résisteront pas. A la maladie s'ajoute donc un drame familial et social. C'en est trop pour la principale intéressée qui s'abandonne et qui délaisse le paiement du loyer et plus largement toutes les démarches administratives. En 2012, ses crises redoublent au point où elle détériore volontairement les biens et les murs du logement. Par pudeur, elle évite de trop en dire mais il est clair qu'elle est allée loin dans ses actes. L'alerte est donnée et Mme Longhetti est hospitalisée en urgence. A cette occasion, le diagnostic tombe, elle est déclarée comme « schizophrène », catégorisation à laquelle elle refuse de se soumettre à cet instant.

L'expulsion du logement

Une fois de retour au domicile, elle réalise en lisant son courrier qu'il ne lui reste plus que quelques semaines avant l'expulsion. Sans grande conviction, elle contacte un travailleur social de la Métropole qui confirme son ressenti. Il est désormais trop tard, il n'y a plus rien à faire, la procédure est trop avancée. Alors que la rue devient un horizon possible, elle vit cela de manière étonnante : *« avec la maladie, franchement ça me passait au-dessus de la tête, ce n'était pas important la perte du logement, c'est bien après que j'ai compris, quand j'ai réalisé que j'étais dehors et que j'avais perdu le dernier endroit auquel je me rattachais »*. On voit la force de la maladie qui fait relativiser un événement dramatique. Ce n'est qu'après coup, dans un moment de lucidité éclipsant la folie, qu'elle prendra conscience des faits déroulés.

La vie à la rue : descente aux enfers...

Livrée à elle-même, Mme Longhetti dort dans sa voiture ou alors elle recourt à l'assistance en faisant appel au 115. A choisir, elle préfère tout de même cette dernière solution. C'est une

chance de conserver sa voiture mais elle ne peut pas y vivre durablement. Quant à l'assistance, il y a de tout, dit-elle. Certaines structures doivent être évitées à tout prix alors que d'autres sont convenables. De même, si elle fait parfois de mauvaises rencontres, elle noue aussi des relations positives avec d'autres hébergés. Quatre années vont s'écouler de la sorte, quatre années dépeintes comme « *une descente sociale phénoménale, l'impression d'être plus bas que terre. On coule vite, très vite. J'appelle ça la descente aux enfers !* ». L'évolution sociale est représentée spatialement. Madame tombe et gagne un autre monde, l'enfer, symbole du caractère extrême de l'expérience, comme s'il n'y avait plus de rien commun avec tout un chacun.

... et ressaisissement grâce une prise en charge psychiatrique ainsi qu'une place en CHRS

C'est en 2015 que le parcours de Mme Longhetti va évoluer avec l'entrée en scène de la psychiatrie. Elle s'y fait hospitaliser en urgence à plusieurs reprises. Ses délires étaient trop importants. Elle réalise qu'elle doit réagir pour sa santé mais aussi pour ses enfants qu'elle voit trop peu. Elle commence alors un traitement et une assistante sociale de l'hôpital lui propose d'intégrer un CHRS. Mme Longhetti accepte sans certitude. Est-il possible de tenir dans ce cadre qui a ses règles alors qu'elle a vécu à la rue dans une certaine forme de liberté ? Ses doutes vont être vite balayés. L'espace privatif lui convient, elle s'y sent comme chez elle. D'ailleurs, elle est à nouveau détentrice de clefs, objet minuscule et cependant hautement symbolique. Elle apprécie la cohabitation avec les autres hébergés. De plus, elle a noué des liens avec les travailleurs sociaux qui l'accompagnent et qui sont devenus ses « *bouées de sauvetage* » quand la maladie refait surface.

Plus d'un an et demi après son entrée en CHRS, Mme Longhetti, constate combien elle a cheminé. Sa maladie est désormais stabilisée, moralement elle va bien mieux. Sous peu elle va même accéder à son propre logement, après une demande déposée sept mois auparavant auprès d'un organisme social. Préalablement, elle a testé avec succès la vie en appartement grâce à un logement dépendant du CHRS. Elle compte également reprendre une activité professionnelle, peut-être dans un cadre protégé, comme par exemple un ESAT. Désormais âgée de 40 ans, elle réexamine le cours de son existence : « *j'ai eu une enfance normale, j'ai travaillé et emménagé avec mon conjoint, comme tout le monde. La maladie a tout changé. La descente a été rapide et la remontée difficile, il m'a fallu 5 ans pour sortir la tête de*

l'eau ! ». Bien que bénéficiant d'un accompagnement social, sanitaire et professionnel, Mme Longhetti reste prudente. Certes elle s'est reconstruite, elle va de l'avant mais elle ne sait pas exactement de quoi la maladie est capable, par conséquent l'avenir demeure trouble. En revanche, elle se dit prête à réagir : *« je sais ce qu'il faut que je fasse pour tenir mon futur logement, je sais où frapper si j'ai besoin, je ne me laisserais pas couler comme je l'ai fait et ça peut venir vite avec l'expulsion !* ». En somme, elle a retiré des acquis de l'expérience et elle compte tout mettre en œuvre pour ne plus jamais être expulsée.

2/ Mme Guigui : un accident de travail qui fait tout basculer

Lorsque j'appelle pour la première fois Mme Guigui, âgée de 57 ans, elle est plutôt réticente à l'idée d'un entretien pour une recherche. Rien d'étonnant à cela, actuellement prise par la procédure d'expulsion, elle a des soucis en tête et des démarches à effectuer quotidiennement. Au bout de quelques minutes d'échange, elle me propose cependant de l'accompagner au tribunal de grande instance pour *« voir ce que les vrais gens vivent* ». C'est une chance car, pour l'instant, je n'ai pas eu l'occasion de m'y rendre pour observer le traitement judiciaire des expulsions locatives.

Faire profil bas au tribunal

La semaine suivante, cinquante minutes avant l'audience, Mme Guigui me téléphone afin de s'assurer de ma présence. En la retrouvant devant la salle, je constate qu'elle est mal à l'aise et je comprends que je ne suis pas là juste pour observer mais également pour la soutenir. Alors que nous discutons, l'avocat de la partie adverse se dirige vers Mme Guigui, il la salue, échange deux ou trois mots, récupère son dossier qu'il consulte puis annonce : *« je préfère vous le dire, la régie n'est pas favorable au report de l'expulsion !* ». Nous entrons ensuite dans la salle et madame m'invite à m'asseoir à ses côtés. Les habitants se présentent un par un devant le juge pour s'expliquer. Pendant ce temps, Mme Guigui me délivre les grandes lignes de son parcours. Elle commence par la dimension professionnelle où une difficulté majeure est survenue. Madame a travaillé toute sa vie en tant qu'agent de service hospitalier. Il y a deux ans, elle s'est sérieusement blessée au poignet. De fait, elle a dû arrêter son activité professionnelle, les indemnités ont tardé, ses revenus ont diminué et elle s'est retrouvée dans un logement trop cher pour elle, un T3 de 67 m² partagé avec sa fille de 23 ans actuellement

sans activité professionnelle. C'est ainsi que la dette s'est constituée. Il faut ajouter que madame a vu ses malheurs redoubler car, durant la même période, elle a fait face à la mort d'un de ses parents. Comme une justification, Mme Guigui ne manque pas de se différencier des « autres », il ne faut pas la confondre avec ceux qui ne paient rien. Preuve de sa bonne foi, elle s'acquitte régulièrement d'une part de son loyer. Elle ajoute que c'est la première fois de sa vie qu'elle se rend au tribunal, ceci sous-entendant que jusque-là elle était irréprochable.

L'ambiance au tribunal est assez particulière. Le public parle à voix basse, les professionnels du judiciaire entrent et sortent en permanence, ils discutent entre eux, écoutent d'une oreille et jettent un œil à leurs dossiers. Tout se passe à la table du juge et il faut être aux premiers rangs pour entendre clairement les échanges. Je note que certains habitants sont venus seuls, d'autres sont accompagnés par un proche ou par un avocat. En général les habitants restent silencieux, ils répondent au plus court ou ils laissent faire leur avocat. L'un d'eux fait exception en exprimant son désaccord avec le montant de la dette annoncé, il est immédiatement repris par le juge : « *attention à ne pas contester à mauvais escient, cela peut se retourner contre vous !* ». Le juge vérifie pour chacun les ressources financières et les demandes de relogement. La morale n'est pas absente, ainsi quand le juge lance : « *à un moment vous avez arrêté de payer mais il ne faut pas que cela se reproduise, vous comprenez ?* ». L'habitant concerné acquiescera évidemment.

Quand vient le moment fatidique où Mme Guigui est enfin appelée par le juge, elle me propose de la suivre. Elle décline son identité, le juge relève qu'elle paye une petite partie du loyer et l'avocat de la régie se dit défavorable au report de l'expulsion d'autant que sa « *fille est en âge de travailler et qu'elle ne fait rien !* ». Du jugement de fait on glisse au jugement de valeur. Mme Guigui, elle, ne répond pas. Elle en dit à peine plus quand le juge s'exprime ou quand il la questionne. Comme d'autres habitants, elle paraît intimidée par le cadre qui la place dans une relation dissymétrique. Au bout de cinq minutes, le juge clôt l'échange et annonce qu'elle sera bientôt informée par courrier de la décision de justice. A la sortie du tribunal, Mme Guigui affiche une certaine confiance. Elle pense que le juge va prendre la bonne décision. Lui attribuant des pouvoirs qu'il n'a pas, elle pense aussi qu'il va permettre son relogement dans un appartement plus petit. En attendant, elle se dit prête à passer quelques nuitées dans un hôtel.

Anticiper l'expulsion en dépit des incertitudes

Plusieurs jours après l'assignation au tribunal, j'essaie vainement de joindre Mme Guigui. Un entretien avec un assistant social de la Métropole va me permettre d'en savoir plus sur ses difficultés, son accompagnement et l'évolution de sa situation sociale. Mme Guigui s'est retrouvée fragilisée psychiquement suite aux ruptures précédemment évoquées. Son état moral oscillait régulièrement entre maintien et abandon de soi. C'est pour cela qu'elle n'a pas répondu au premier mais au deuxième courrier de la Métropole. C'est pour la même raison qu'elle a attendu plusieurs mois pour revoir une seconde fois son référent. Assez logiquement, l'accompagnement a suivi ces oscillations : *« il y a des moments où ses facultés sont limitées et là je la perds, on ne peut pas faire grand-chose. Par contre, quand elle va mieux, on a de nouveau des échanges, elle analyse les choses, elle a du répondant et on peut travailler ! »*. On comprend les difficultés du travail social sommé de fonctionner par intervalle et de se montrer disponible au bon moment auprès de l'utilisateur, au risque de rater des opportunités.

Quant au devenir de Mme Guigui, l'expulsion a été prononcée. Elle a fait une demande de logement social, un T2 dans lequel elle compte vivre seule, sans sa fille cette fois, les relations étant trop conflictuelles. Dans l'immédiat, elle essaie d'anticiper l'expulsion, elle va quitter son logement, ses meubles seront conservés dans un garage et des amis doivent l'héberger. Elle a également compris qu'elle ne pouvait pas obtenir un logement social tout de suite, aussi elle a fait une demande pour intégrer une résidence sociale. Son référent ajoute à ce sujet : *« je viens d'avoir un courrier, une proposition a été faite en résidence sociale. Le problème c'est qu'ils m'ont envoyé cela il y a deux jours, je n'étais pas là et il faut répondre sous quarante-huit heures. J'ai voulu appeler aujourd'hui mais ils sont fermés. Donc j'ai laissé un message en espérant que cela aboutisse. On verra bien... »*. Est-il possible de négocier ou est-il trop tard pour que Mme Guigui obtienne cette place en résidence sociale ? Comment fera-t-elle sinon ? Combien de temps ses amis pourront-ils l'héberger ? On peut relever que sa trajectoire résidentielle ne dépend pas que de sa volonté, elle est également déterminée par le fonctionnement de l'assistance qui a ses propres règles et contraintes.

3/ M. et Mme Diallo : « *ici c'est pas une maison !* »

Afin de mener l'entretien, M. et Mme Diallo m'ont donné rendez-vous à leur domicile. Celui-ci est situé dans un quartier comprenant de nombreux logements sociaux. L'invitation tombe à point nommé pour découvrir l'intérieur d'un ménage en voie d'expulsion.

Un logement par défaut qui devient une solution permanente

Avant de nous installer dans le salon, monsieur improvise une visite des lieux et j'observe, dans une des chambres, deux autres occupants provisoires, une mère et son enfant. Le logement de 68m² abrite donc un couple et ses deux enfants ainsi qu'une mère et son enfant. Un peu partout je constate aussi la présence d'autres « habitants », des cafards, qui courent sur le canapé, la table du salon et sous les meubles. Apparemment ils ont envahi le logement et l'immeuble tout entier en est infesté. Ils auraient endommagé la machine à laver, le congélateur, le four à micro-ondes, etc. Leur présence répugne le couple qui renonce à renouveler le mobilier souillé et à acheter inutilement de l'électroménager. Ils nuisent à la santé de la famille, les uns et les autres se plaignent tout particulièrement de démangeaisons et le médecin leur a prescrit un traitement. Autre problème, plusieurs prises d'électricité, à portée de main des enfants, sont dénudées et tout juste protégées par du gros scotch. De plus, comme les radiateurs fonctionnent de manière aléatoire, un petit chauffage d'appoint a été installé dans le salon et tout le monde s'habille chaudement. « *Parfois on met un blouson et on dort en pantalon* », dit M. Diallo. Quand le froid est vraiment trop intense, M. et Mme Diallo sollicitent une voisine qui les héberge pour la nuit. A l'issue de la visite, Mme Diallo prétend, comme pour résumer : « *vous savez, ici c'est pas une maison !* ». Ce à quoi son mari réplique : « *oui, ça nous protège pas, on n'est pas bien* ». En somme, le logement ne joue pas le rôle attendu, à savoir devenir une maison ou un chez-soi qui protège et réconforte, il se retourne contre les habitants.

Comment M. et Mme Diallo en sont-ils arrivés là ? En 2010, lassés par l'absence de perspective d'avenir, ils décident de quitter le Sénégal pour tenter leur chance en France. A leur arrivée, ils sont hébergés par des connaissances puis ils accèdent rapidement à un logement social. Ils notent à ce moment l'état délabré du bien mais ils ne s'en soucient pas plus. Ils sont soulagés d'avoir enfin un logement et ils sont rassurés par le propos du bailleur qui s'engage à intervenir rapidement pour remettre l'appartement en état. Malheureusement la

promesse n'est pas honorée, en dépit de réclamations adressées. En 2012, ils font des demandes de mutation dans le parc social qui n'aboutissent pas. Mme Diallo relève désabusée : « *on nous dit que ce n'est pas bon mais on nous explique pas, on ne comprend pas ce qui se passe* ». Ce n'est donc pas seulement la réponse négative qui est un problème mais aussi l'absence d'explications qui donne l'impression de ne pas compter et qui laisse dans l'incertitude.

Une perte d'emploi qui met en difficulté financière

En dépit des problèmes de logement, le couple tient bon car il est parvenu à une certaine stabilité professionnelle qui lui assure des revenus réguliers, monsieur travaille dans la restauration, madame est vendeuse dans une boulangerie. C'est en 2014 que la situation va se dégrader, M. Diallo va être licencié. Son employeur, dit-il, a profité de son analphabétisme pour le déclarer démissionnaire : « *le patron m'a dit, ne t'inquiète pas, je vais te licencier et je vais te donner tes droits ! Mais il a marqué pour moi, il a marqué que c'est moi qui a fait la démission, j'ai compris après...* ». De fait, monsieur s'est retrouvé sans droit aux allocations chômage. Depuis, en dépit de ses recherches, il n'a pas retrouvé de travail. Le revenu restant de madame ne suffit pas à payer l'ensemble des dépenses et une dette s'est progressivement constituée dépassant, au moment de l'entretien, les 1000 euros. Chaque mois, le couple se retrouve confronté au même dilemme, il doit faire des choix, parfois payer un peu plus le loyer, parfois les factures ou la cantine des enfants, en espérant ne pas trop dépasser les limites auprès de chaque créancier.

Un courrier parfois non reçu ou non compris

C'est pourtant bien ce qui va se produire car la procédure d'expulsion va être lancée. Le couple va l'apprendre tardivement. Il pense ne pas recevoir tout son courrier, peut-être parce que les institutions l'envoient au nom de jeune fille de madame et qu'il est retourné à l'expéditeur. Il en va ainsi avec les impôts. Madame a signalé le problème mais rien n'a été fait et elle doit systématiquement s'y rendre pour récupérer les documents nécessaires. A ce premier problème s'en ajoute un second découvert pendant l'entretien. Monsieur me tend une pochette rouge dans laquelle je trouve un courrier les informant de la décision d'expulsion prise par le tribunal. Je le lis à haute voix et je constate avec étonnement qu'ils n'ont pas compris que leur cas vient tout juste d'être débattu et décidé au tribunal. Ils pensaient que la

procédure était bien moins avancée. Pourquoi n'ont-ils pas connaissance de cette information pourtant disponible ? L'explication est simple, si monsieur Diallo est analphabète, madame, elle, est illettrée, elle peut lire des mots et des phrases simples, par contre elle ne comprend pas les documents administratifs qui sont trop complexes pour elle.

M. et Mme Diallo n'ont pas souvenir d'une quelconque lettre adressée de la part de la Métropole ou du CCAS en amont de l'assignation au tribunal. Ils viennent tout juste de se tourner vers les services sociaux de la Métropole, un rendez-vous a été pris dans deux semaines. Pourquoi cette institution ? Parce qu'à l'occasion de la naissance de leur enfant, ils ont rencontré, comme n'importe quel parent, les services de la Protection Maternelle Infantile (PMI) de la Métropole, sans quoi ils ne savaient pas qui interpeller. Le couple n'a aucune idée du sort qui les attend. Tout en reconnaissant sa responsabilité par rapport à l'impayé de loyer, il a l'impression qu'il y a comme « deux poids deux mesures ». Il n'a rien pu faire quand monsieur a été abusé par son ancien employeur et, face au bailleur, il se retrouve de nouveau démuné. Pourquoi ce dernier peut se plaindre et l'expulser alors que ses réclamations n'ont pas été entendues ? Dit autrement, un sentiment d'injustice prédomine chez ce couple. Le droit serait-il relatif ? Valable uniquement quand le plaignant pèse dans le jeu des rapports sociaux ?

4/ M. François : quand des problèmes administratifs font se répéter l'expulsion

L'histoire de M. François rappelle par certains aspects celle des jeunes dits « errants ». En résumé, il est dans l'opposition et, quand cela tourne mal, il prend tout simplement le large en ne manquant pas d'affirmer sa désapprobation. Nous allons voir que ces caractéristiques s'observent tout au long de son parcours, tout du moins dès son entrée dans l'âge adulte jusque dans le temps présent, monsieur ayant désormais 36 ans.

D'une première expulsion...

C'est à l'âge de 16 ans que M. François, réticent vis-à-vis de ses parents et de toute forme d'autorité, quitte avec fracas le domicile familial. Il ne supporte plus ses parents, tous deux militaires, qui l'élèvent « à la dure ». Il s'essaye au squat façon anarchiste. Parallèlement, il

poursuit sa scolarité et il obtient son baccalauréat. Deux ans après, il clôt la période « squat et militantisme », constatant qu'il n'est pas fait pour cela. Dans la foulée, il décide de changer d'air, il abandonne Dijon pour Lyon. Là il se rend à la Mission Locale qui lui permet d'accéder à un emploi de magasinier, une place en Foyer Jeunes Travailleurs (FJT) et un premier logement. Sa situation va rester stable pendant à peu près quatre ans. Jusqu'à ce que les opportunités professionnelles se fassent rares et qu'il se retrouve en difficulté financière. Les ennuis commencent alors, des dettes se constituent, les courriers s'accumulent et l'expulsion se profile mais comme monsieur l'explique : *« j'ouvrais pas ma boîte aux lettres, je m'en fichais royal ! »*. Le bailleur essaie d'entrer en relation par courriers sauf que *« l'administratif c'est pas mon truc, alors j'ai pris mon sac et je suis retourné dans la rue ! »*. Décision lourde de conséquences car il va pénétrer de pleins pieds dans le monde de l'assistance aux personnes sans domicile.

...A une seconde expulsion

M. François découvre alors le 115, les différents hébergements sociaux, parfois il y dort et, quand il n'en peut plus, il opte pour un porche, une montée d'escalier ou un coin à l'abri des regards dans un parking. La vie à la rue et dans l'assistance va durer tout de même deux ans qu'il qualifie de *« hardcore »*. Grâce à une rencontre avec un travailleur social, il reprend espoir et il essaie de s'en sortir. Il est de nouveau domicilié et ses droits RSA sont ouverts. Après une place en hébergement d'urgence, il accède à un CHRS puis à un logement social. La première année tout se passe bien mais il va être rattrapé par sa faiblesse. *« Je suis retombé dans mes travers »*, dit-il. Effectivement, il oublie de remplir sa déclaration trimestrielle de ressources qui lui permet de toucher le RSA. Automatiquement, il se retrouve sans revenus, il ne paie plus son loyer et les dettes, les courriers ainsi que la procédure d'expulsion reviennent.

Cette fois, M. François reste dans le domicile où il rencontre l'huissier : *« là t'as l'huissier qui débarque, je savais qu'il n'allait pas tarder. Il tape à la porte comme un dingue, il me parle comme à la dernière des merdes, il me dit que j'ai quinze jours pour quitter le logement, je lui dis que c'est ok, on en reste là, ça ne va pas plus loin »*. Dans la foulée, il demande l'aide d'un travailleur social qui organise un rendez-vous avec le bailleur. Alors que les dés semblent jetés, une solution est proposée : l'expulsion peut être stoppée si monsieur régularise sa situation, récupère les indus de RSA et les reverse au bailleur. Ce faisant, M.

François est rassuré. Néanmoins, il ne tarde pas à recevoir une convocation du commissariat l'informant de la poursuite de la procédure d'expulsion. Sur le coup, il ne comprend pas ce qui se passe. Il se rend au commissariat et renseigne les forces de l'ordre quant à sa situation, il leur explique qu'il s'agit d'un malentendu et il les invite à contacter le bailleur social.

Peu de temps après, il reçoit un autre courrier confirmant son expulsion, il réalise alors que la procédure n'est pas arrêtée et il est persuadé qu'on lui a menti. A-t-il bien compris ce qui s'est dit le jour de la réunion ? Le bailleur s'est-il avancé trop vite ? Furieux, M. François se rend dans les locaux : *« je me pointe chez eux, j'avais envie de tout casser, le responsable se planque dans son bureau, il envoie une collaboratrice... »*. Le ton monte et M. François part en claquant la porte. Il pense et il agit comme à son habitude : *« c'était trop pour moi, c'est ça un organisme social ? Qu'ils aillent se faire foutre ! J'ai pris la décision de retourner dans la rue »*. M. François avait-il seulement le choix ? Observons la répétition d'un même scénario puisqu'il va d'expulsion en expulsion et que systématiquement il trouve refuge dans la rue et dans l'assistance.

Et après ? Des lendemains incertains

Après cette seconde expulsion, M. François compte surtout sur ses soutiens, il est hébergé à plusieurs reprises par des proches. En fait, il a fini par développer une certaine méfiance à l'encontre de l'assistance. Aussi, il préfère l'éviter. Pour résumer sa pensée, il n'aime pas qu'on lui impose la cohabitation avec d'autres hébergés et il n'aime pas non plus qu'on lui impose d'être suivi par tel ou tel travailleur social alors même que la relation n'est pas bonne. En outre, il a la conviction qu'il y a de l'incompétence dans l'assistance, les usagers ne sont pas informés de leurs droits et cela fait dix ans qu'il y croise les mêmes personnes. *« A votre avis, pourquoi elles ne s'en sortent pas ? »*, demande-t-il. Bref, M. François est clairement ce qu'on pourrait appeler un « usager critique » qui entre dans le registre de la dénonciation de l'assistance.

Contrairement à ce qu'on peut penser, M. François ne baisse pas les bras bien longtemps, suite à cette seconde expulsion. Il est de nouveau domicilié et bénéficiaire du RSA. Il fait une demande d'hébergement auprès de la Maison de la Veille Sociale (MVS) et il dépose plusieurs demandes de logement social auprès des bailleurs. Se fiant à son expérience ainsi qu'aux conseils de son référent, il n'hésite pas à en rajouter, une fois au guichet : *« quand j'y vais, je*

prends mon gros sac et je joue la comédie, je dis que je dors dans la rue et pas chez un ami, sinon mon nom va passer en dessous sur la liste d'attente ». En somme, quand il s'agit de se présenter, il ne faut pas tout dire pour augmenter ses chances de succès. Se projetant, M. François espère obtenir sous peu un logement. Et après ? Il compte chercher du travail. Même s'il est dans un état d'esprit positif, une question s'impose : pourra-t-il éviter la répétition du scénario qui l'a conduit par deux fois à l'expulsion ? Lui-même s'interroge. Conscient de ses limites, il pense qu'il doit être accompagné au-delà de son installation dans un nouveau logement, à condition que le travailleur social lui inspire confiance et soit honnête, compétent, des qualités essentielles selon lui.

5/ M. Gallo : un divorce qui tourne mal

M. Gallo a accepté l'entretien, dit-il, pour aider les autres. Mais accepter un entretien ce n'est pas s'y plier intégralement. Ainsi M. Gallo répond souvent de manière brève et la reformulation des questions n'apporte parfois rien de plus. Que se passe-t-il ? Il essaie tout simplement de protéger sa vie privée qui, dans le même temps, est bien au cœur des problèmes. De fait, il faut composer avec cette limite qui laisse en bout de course avec quelques questions.

Petite chronique d'une vie ordinaire...

M. Gallo, la quarantaine passée, a vécu toute sa vie à Lyon. Il a eu une enfance et une scolarité ordinaires. Il s'est marié et il a eu deux enfants. Côté professionnel, monsieur a toujours travaillé. Depuis quelques années, il est employé dans la « logistique » (gestion du service au client) pour une entreprise où il gagne convenablement sa vie. Pour toutes ces raisons, M. Gallo se considère comme un « homme ordinaire » distinct, selon lui, d'autres habitants pris dans la procédure d'expulsion. Il faut entendre qu'il ne vit pas un cumul de difficultés ou encore il n'a jamais été confronté au travail social. Il y a trois ans, M. Gallo décide de se séparer de sa femme, il quitte le domicile conjugal, un logement dont l'acquisition était en cours, pour une location dans un petit studio. Il demande le divorce mais les choses ne vont pas se passer comme prévu.

... et d'un divorce qui mène à l'expulsion

Effectivement, sa femme ne l'entend pas de la même oreille et elle entre en conflit avec lui. Pour protester, elle ne paie plus sa part du crédit du domicile conjugal. Aussi, il doit compenser tout en payant la location du nouveau logement. Il n'a pas le choix, il refuse que leur bien soit saisi et vendu aux enchères, ce qui serait une perte d'argent considérable. Mais comme son salaire est insuffisant, il se met en difficulté avec l'organisme prêteur et il contracte des dettes auprès du nouveau logeur. Les institutions envoient des courriers que sa femme refuse de transmettre. De son côté, il ne les ouvre pas forcément, il est occupé professionnellement et surtout préoccupé par les conséquences du divorce. En définitive, celui-ci est prononcé et le domicile conjugal va être vendu. Sauf que l'expulsion n'est plus qu'une question de jours et la découverte de la nouvelle résonne comme un coup de semonce : « *ça m'a stressé, j'ai pris ça comme un échec total ! Je subissais* ». Pour conserver sa dignité, il refuse d'en parler à sa famille et il demande de l'aide à un ami d'enfance qui accepte de l'héberger.

Partir ailleurs pour se reconstruire

Au moment de l'entretien, plusieurs mois se sont écoulés depuis l'expulsion. M. Gallo a récupéré moralement. Comme son ancien domicile a été vendu, il a eu une rentrée d'argent qui, combinée à ses revenus réguliers, l'a sécurisé. Sous peu, il aura même apuré sa dette. Pour faciliter le remboursement, plutôt que de louer un logement, il préfère rester hébergé chez son ami, cela lui revient moins cher et d'ailleurs, pour l'instant, tout se passe bien. Il faut dire qu'ils ont pris des dispositions, ils ont fixé une durée d'hébergement et des règles pour la réalisation des tâches ménagères ainsi que pour la participation financière au loyer et aux factures. Actuellement M. Gallo essaie de mettre en œuvre de nouveaux projets. Pour tirer un trait, il compte évoluer dans son parcours professionnel et résidentiel. Il va suivre en Île-de-France une formation d'artisan pour travailler dans le traitement de la pierre. Si tout se passe bien, il espère ensuite emménager et créer sa propre société dans la région francilienne. Il y a évidemment de l'inconnu mais M. Gallo a l'impression d'être sur le point d'entamer un nouveau départ sur des bases saines.

6/ M. Leroy : « je revendique le droit à un logement décent ! »

Lors de mon appel téléphonique, M. Leroy répond favorablement à ma demande. Enthousiaste, il dit avoir des choses à m'expliquer, des critiques à partager et des propositions à formuler. Il est possible qu'il soit « l'enquêté idéal », celui qui coopère pleinement, tranchant avec ceux qui délivrent peu d'information ou alors avec ceux qui refusent l'entretien. Finalement M. Leroy fera faux-bond car indisponible. Je reprendrai un rendez-vous qu'il annulera de nouveau. Quelques semaines après, j'arrive à le rencontrer mais l'entretien n'est pas simple à mener. M. Leroy ne répond pas toujours aux questions, il se focalise sur la dénonciation du travail social, soit pour lui une machinerie qui dysfonctionne sous l'effet d'acteurs peu compétents qui de surcroît taisent les problèmes. Mais venons-en tout d'abord aux grandes lignes de son parcours.

Des problèmes de santé invalidants

Du haut de ses 67 ans, M. Leroy dit avoir eu un parcours atypique. Après des études de droit, il travaille dans une association sportive. A l'âge de 30 ans, il fait un infarctus qui interrompt sa trajectoire professionnelle, il est reconnu invalide à plus de 80 %. Il en résulte des soucis de santé et des problèmes financiers durables. Plus de dix ans après, il se marie pour la première fois et il retrouve un emploi stable. Cinq années s'écoulent relativement tranquillement jusqu'à ce que deux drames surviennent. Il divorce et, peu de temps après, il a un grave accident qui lui cause des fractures et qui nécessite plusieurs opérations chirurgicales. En résumé, il est de nouveau confronté à des problèmes durables. Fort heureusement pour lui, à sa sortie d'hôpital, ses amis l'accueillent à domicile. Une fois rétabli, il part à la recherche d'un logement adapté à sa condition physique et à ses moyens financiers. Il demande un logement social mais les délais d'attente sont longs. Aussi, il n'a plus qu'une solution, se tourner vers un propriétaire privé, à défaut il loue un studio de 20m² pour un loyer de 600 euros.

La répétition de l'expulsion locative

Quatre ans après, M. Leroy n'a toujours pas obtenu de réponses à sa demande de logement social. Aussi il prend une décision difficile sur l'instant, il refuse de continuer à payer le loyer de son logement : « *on ne vit pas dans 20m² à mon âge ! Je ne suis plus un étudiant. Et 600*

euros pour 20m² c'est un logement indécent ! J'en ai eu marre, je me suis dit que c'était plus possible, j'ai arrêté volontairement de payer mon loyer. On me le reproche aujourd'hui mais je ne regrette pas, il fallait le faire ! ». Une procédure d'expulsion est entamée et M. Leroy décide de rendre lui-même les clés à l'huissier.

Pendant quelques temps, M. Leroy compte sur ses propres moyens. Il est hébergé par des proches. Puis, toujours par défaut, il recourt de nouveau à un logement de même taille et de même prix. On s'en doutera, les mêmes causes ne tardent pas à produire les mêmes effets. Sept mois après, il stoppe le paiement du loyer avec la même détermination. Une deuxième procédure d'expulsion est lancée. Cette fois, M. Leroy va jusqu'au bout, pensant être relogé dans le cadre de la procédure. Les travailleurs sociaux lui expliquent que la dette contractée dissuade les bailleurs sociaux de retenir sa candidature. Considérant cette limite, ils proposent qu'une association spécialisée prenne le relais et, grâce à un système dit de « bail glissant », lui sous-loue un logement. M. Leroy accepte et l'accompagnement peut commencer. De la sorte, il doit être possible de trouver une issue. C'est, en tout cas, l'espoir nourri par les travailleurs sociaux.

L'enlissement de l'accompagnement

Peu après ce nouveau départ, M. Leroy va recevoir une proposition de logement social, il s'agit d'un 50m² pour un loyer de 300 euros par mois. Pour M. Leroy, c'est idéal, la taille et le prix du logement conviennent. A son grand regret, la proposition va cependant lui échapper, il accuse alors l'association qui l'accompagne de ne pas avoir fait son travail : *« ils n'ont pas voulu être mon garant. Pourquoi ? C'est simple, je leur faisais perdre de l'argent, si j'avais un logement tout de suite. Il valait mieux me faire attendre un peu plus, je suis un élément de leur fonds de commerce !* ». Il va sans dire que depuis cet incident M. Leroy ne coopère plus avec l'association. Lors d'un rendez-vous avec un travailleur social de la Métropole, M. Leroy réitère ses accusations. Le travailleur social conteste en soulignant que M. Leroy n'a pas apporté toutes les pièces justificatives à l'association et, par conséquent, ils n'ont pas été en mesure de l'aider. Évidemment, le rendez-vous se déroule dans une ambiance assez tendue. Comme une sorte de tribunal, M. Leroy accuse l'assistance et le travailleur social se retrouve en position de défenseur, il doit prendre sur lui pour ne pas s'emporter et répondre calmement. Me concernant, j'ai l'impression de jouer le rôle de témoin dans un drame orchestré par M. Leroy, c'est en effet lui qui a demandé ce rendez-vous et qui m'a proposé d'y assister.

Le trouble autour de M. Leroy

Comment aller de l'avant ? Le même travailleur social propose un bilan entre M. Leroy, l'association et les services sociaux de la Métropole. Pour monsieur Leroy, « *on aurait dû faire cette réunion avant mais mieux vaut tard que jamais !* ». Pour l'instant, la situation paraît bloquée, il y a opposition entre M. Leroy et l'assistance. Ajoutons qu'au sein même de l'assistance, le « cas Leroy » fait débat et crée de l'opposition. Qui est-il ? Il y a ceux qui voient en lui un individu « manipulateur » et « mauvais payeur ». Il demande de l'aide tout en la refusant ou encore il convertit ses difficultés en une cause noble défendable publiquement (le droit au logement). Bref, « *il fait partie de ces individus qu'on préfère ne pas accompagner* », me confie-t-on. D'un autre côté, il est perçu comme un individu vulnérable qui, à ce titre, doit être protégé. Contrairement à ce qu'il affiche, il est loin de maîtriser les dispositifs et d'agir comme il le faudrait. Il commet des erreurs dans ses démarches, il a des discours difficiles à entendre et il s'emporte un peu trop rapidement contre les intervenants sociaux. En outre, peut-être qu'à 65 ans et après tant d'épreuves, il n'a plus toutes ses facultés intellectuelles.

Une réflexion au service d'une action individuelle

M. Leroy n'est pas ignorant des jugements formulés à son encontre. « *J'ai toute ma tête, j'ai des capacités d'analyse !* », répond-il. Il pense que le problème ne se situe pas à ce niveau : « *ce dont je souffre, ce n'est pas ça ! Je revendique mes droits fondamentaux, le droit au logement et rien d'autre ! Si on m'avait donné ça il y a 10 ans, je ne me serais pas retrouvé en situation de précarité* ». Peut-on le contredire ? Dans le temps présent, il cumule désormais deux dettes de loyer. Pour l'aider, les travailleurs sociaux lui ont proposé de monter un dossier de surendettement. Quoi de plus évident ? Là encore, il surprend car il n'est pas sûr de vouloir y recourir. Il pense que « *c'est une « fausse bonne idée !* ». Évidemment ça l'aiderait financièrement. Néanmoins, cohérent avec lui-même, il affirme que cela ne résout pas le problème de fond, à savoir l'accès à un logement décent.

M. Leroy n'est pas du genre à rester les bras croisés. Il a compris, et cela peut être mis à son actif, que le silence est fatal. Il doit donc faire du bruit dans l'assistance, gêner en dénonçant et en appelant réparation. C'est pourquoi il fait parler de lui et il essaie de sensibiliser les acteurs. Pensant que l'assistance est un monde difficile à mouvoir, il tire parti de mon

interpellation pour me rallier à sa cause. De plus, il compte alerter les médias, demander le soutien d'un élu de proximité et même recourir à un avocat pour attaquer en justice l'association. La logique est simple, il faut s'en prendre à l'assistance sur tous les fronts, aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur. Plus il y a de points de pression, plus la cause peut aboutir. Est-ce qu'il va solliciter tous ces acteurs ? Est-ce qu'ils vont s'engager ? En tous cas, M. Leroy est déterminé à mener son combat. Relevons, ce qui ne le discrédite en rien, qu'il est strictement individuel. Et pourtant, d'autres habitants ne sont-ils pas concernés ? Qu'est-ce qui, dans ce contexte, peut entraver ou rendre possible une mobilisation collective ?

Partie 2 - Analyse des trajectoires et du non-recours des habitants aux services sociaux

1/ Un enchevêtrement de malheurs comme facteur expliquant l'entrée dans la procédure d'expulsion locative

Énonçons tout d'abord une règle de premier plan. Un échantillon qualitatif n'a pas besoin d'être de grande taille ou d'être représentatif de la « population mère » pour être valable. Comme l'empirisme le proclame²⁵, un échantillon qualitatif vaut en lui-même, il se fonde sur la possibilité d'expliquer le tout par la partie. Notre échantillon est composé principalement, rappelons-le, d'un corpus de vingt entretiens avec des habitants. Nous venons d'examiner les trajectoires de six d'entre eux, on aurait pu en écrire d'autres, comme celle d'une jeune qui sort d'un « contrat jeune majeur » en protection de l'enfance, celle d'une dame tout juste licenciée sans allocations chômage, RSA et APL, ou enfin celle étonnante d'une personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer et soutenue par son fils, lui-même un ancien sans-domicile loin d'être sorti de ses difficultés. La prise en compte des autres enquêtés confirme qu'il n'y a pas un public type mais plutôt une diversité de publics dans notre échantillon. En effet, il comprend aussi bien des femmes seules, des femmes avec enfants, des hommes, des couples, des jeunes, des vieux, des primo-arrivants.

En regardant de plus près le public, on observe des récurrences qui expriment très nettement des difficultés sociales. Peu d'enquêtés travaillent, ils vivent majoritairement de l'aide sociale, ils ont des ressources financières souvent comprises entre le seuil de pauvreté et le SMIC, ils ont pu être suivis dans le cadre du RSA, de l'insertion par le logement, du handicap ou encore de la protection de l'enfance. L'analyse des parcours fait apparaître une autre récurrence. A l'entrée de la procédure d'expulsion, les enquêtés ne rencontrent pas seulement un problème d'impayé de loyer et d'expulsion locative mais ils supportent, ce que nous nommons, un « enchevêtrement de malheurs ». Nous allons montrer que ces derniers sont de différentes natures et qu'ils sont plus ou moins liés. C'est leur addition qui vient faire rupture dans les parcours. En outre, ils sont rarement récents, ils ont parfois deux, trois, cinq voire dix ans d'antériorité. Souvenons-nous que deux enquêtés, M. François et M. Leroy, ont vécu deux

25 James William, Philosophie de l'expérience. Un univers pluraliste, Seuil, Paris, 2007.

expulsions locatives espacées de plusieurs années. Un autre, M. Duhem, se démarque en ayant bénéficié quasiment toute sa vie de l'assistance. Enfant, il était placé. Adulte, il travaillait dans la restauration en milieu protégé. Désormais âgé de 50 ans, il est hébergé dans un grand foyer pour sans domicile. D'un point de vue méthodologique, il faut signaler que pour démêler tous ces problèmes, quand nous y sommes parvenus, il a fallu parfois une heure et trente minutes d'entretien, sans compter le temps de reprise et d'analyse des données.

Quels sont les problèmes des enquêtés ? Pour schématiser, on retrouve au centre de leurs malheurs la séparation et/ou la perte d'emploi qui rend le logement trop coûteux et favorise la formation de l'impayé de loyer ainsi que l'endettement. La séparation ou la perte d'emploi peut elle-même avoir des causes antérieures. Sans être exhaustif, on peut évoquer les violences conjugales, des problèmes de santé comme la dépression, un infarctus, la schizophrénie ou une maladie rare comme la Maladie de Crohn²⁶. Par ailleurs, d'autres causes, secondaires ou parallèles, viennent aggraver les malheurs des habitants. Cela peut être le décès d'un proche. Cela peut être des difficultés administratives. Cela peut être aussi ce qu'on peut regrouper sous la catégorisation « mal-logement ». Nous avons vu le cas de M. et Mme Diallo qui ne se sentent pas chez eux dans leur logement. Ajoutons cet autre proche, Mme Richard qui, selon ses termes, « *prenait en horreur* » son ancien logement. On peut la comprendre car il était coûteux financièrement, sombre, bruyant et humide, ce qui a d'ailleurs aggravé les problèmes de santé de son conjoint. Enfin, M. Klein vit dans un foyer où la cohabitation avec les autres hébergés est compliquée, ils ne respectent pas les règles de la vie commune. De plus, il est entré en conflit avec certains habitants du quartier qui commettraient des actes délinquants, y compris entre les murs du foyer. Les dits accusés n'ont pas manqué de réagir en dégradant sa porte, en volant son courrier et en le menaçant verbalement. Aussi, quand M. Klein sort de chez lui, il reste sur ses gardes, de peur de faire de mauvaises rencontres.

Le cas le plus marquant dans notre échantillon est sans conteste celui de M. et Mme Bouab. Au début de l'entretien, Madame a cette formule qui résume parfaitement son vécu : « *un malheur n'arrive jamais seul !* ». Madame Bouab ne travaille plus depuis plusieurs années, elle a des problèmes santé car plusieurs de ses vertèbres sont tassées et elle traverse une dépression. Monsieur Bouab a perdu son emploi et il a dû attendre deux mois pour recevoir les allocations chômage. Le couple qui ne tient plus financièrement commence à se défaire.

26 Il s'agit d'une maladie invalidante qui attaque le système digestif.

Dans le même temps, le frère de monsieur décède et il doit aller pendant plusieurs mois au Maroc pour l'enterrer et veiller sur les siens. Madame qui est restée en France rencontre à ce moment des difficultés supplémentaires. Un soir, après avoir pris une forte dose d'un anxiolytique, elle s'évanouit, tombe et sera retrouvée par les voisins, gisant au sol, la tête dans une flaque de sang. Suite à cet accident, elle perd l'usage du goût, perte évidemment problématique car elle ne peut plus profiter de ce plaisir et en faire profiter les autres, elle qui était habituée à recevoir en « bonne mère de famille » et qui travaillait autrefois en tant que cuisinière dans une crèche. Puis s'ajoutent la procédure d'expulsion, des dettes, des relances permanentes, des coupures de gaz laissant sans eau chaude. Et enfin l'électroménager qui lui aussi va rendre l'âme en série, le frigo, la gazinière puis la machine à laver.

Preuve qu'il a de la ressource, quand il évoque les faits, le couple sourit. Il faut dire que cela rappelle ces histoires où le narrateur, en usant de la répétition, en fait trop et finit par rendre comique des faits tragiques. Sur le coup, le vécu de monsieur et madame Bouab était diamétralement opposé. Pour reprendre de nouveau madame : *« tu es choquée, tu ne sais pas comment t'en sortir. C'est comme si tu ne sais pas nager et que tu te retrouves au milieu de la mer »*. Un autre enquêté a cette formule lapidaire : *« plus vous êtes dans la merde, plus on vous en rajoute ! »*. Il désigne ainsi la complexité administrative et les frais de toutes sortes (pénalités, agios) qui s'ajoutent et qui aggravent clairement la situation des habitants en voie d'expulsion. En termes plus policés, on pourrait citer la parabole de Saint-Mathieu : *« car celui qui a, l'on donnera ; mais à celui qui n'a pas, on enlèvera même ce qu'il a »*. Il faut noter que cette parabole a été utilisée par Julien Damon²⁷ pour qualifier la manière dont l'hébergement social sélectionne par le « haut » ses publics, en ouvrant ses portes aux mieux lotis et indirectement en les fermant aux grands exclus.

La métaphore employée par madame Bouab nous semble des plus intéressantes. Se retrouver dans sa situation, indique-t-elle, c'est comme se retrouver au milieu de la mer sans savoir nager. On peut en déduire que sans aide on ne peut que couler. Cela signifie aussi que les habitants n'ont pas de mode d'emploi, ils ne sont pas préparés et ils découvrent en situation cette expérience particulière. Ils essaient néanmoins de s'adapter. Il y a de grandes difficultés pour ceux qui n'ont jamais réellement tenu de budget ou pour cette enquêtée habituée à un certain train de vie difficile à remettre en question. D'autres se plient plus facilement à l'exercice, ils établissent un budget, parlent d'une gestion serrée, réalisent en permanence des

²⁷ Damon Julien, La question SDF, PUF, Paris, 2002.

arbitrages entre les différents postes de dépense, parfois ils se retrouvent en tension avec les travailleurs sociaux quand ils privilégient leur enfant et qu'ils souhaitent consommer pour lui faire plaisir. Reprenant une expression de la FAP et de la MRIE²⁸, on pourrait sans doute dire d'eux qu'ils sont des « experts comptables ». En somme, ils ont développé des compétences et ils ont une certaine maîtrise de leur budget. Cette image vient immédiatement en percuter une autre qui colle à la peau des personnes endettées. Pour Christian Montlibert²⁹, attentif au phénomène de « surendettement », les personnes endettées ont plutôt mauvaise presse dans notre société. On imagine qu'elles achètent compulsivement et qu'elles vivent délibérément au-dessus de leurs moyens, transgressant la morale qui recommande l'épargne. Or c'est ignorer les injonctions à la consommation et la pauvreté d'une part de ces individus que l'auteur nomme les « déchus du monde économique ». Nos enquêtés sont de ceux-là, sommés de gérer avec des moyens limités des situations quasiment ingérables conduisant à l'endettement. En ce sens, nous formulons l'hypothèse qu'ils ne sont pas tant des « individus inadaptés » que des « individus ordinaires » qui vivent des situations extraordinaires.

2/ Les formes de non-recours aux services sociaux

Selon Philippe Warin³⁰, il y a non-recours quand une personne n'a pas l'usage de droits ou de services publics dont elle est pourtant destinataire. En outre, il existe quatre formes de non-recours : le non-recours par non-connaissance (offre inconnue du public), le non-recours par non-demande (offre connue mais pas demandée par le public), le non-recours par non-réception (offre connue, demandée mais pas obtenue ou utilisée par le public) et par non-proposition (offre non proposée au public par l'agent). Nous retrouvons, dans notre échantillon, les trois premières formes de non-recours. Toutefois c'est le non-recours par non-connaissance qui est la forme la plus prégnante. Il faut ajouter que, loin d'être exclusives, ces différentes formes de non-recours peuvent se combiner.

28 Fondation Abbé Pierre, *ibid.*

29 Montlibert Christian, *Les surendettés ou les déchus du monde économique*, *Regards sociologiques*, n°32, 2006, p.109-133.

30 Warin Philippe, *l'action sur le non-recours devant des résistances du travail social*, *Revue française des affaires sociales*, 2014/1, p.64-77.

2.1 - Le non-recours par non-connaissance

Comment se fait-il que les enquêtés n'aient pas eu connaissance de l'offre de service ? C'est assurément un point problématique étant donné que les services sociaux ont envoyé un ou deux courriers à leur domicile. Les habitants les ont-ils bien reçus ? Si la réponse à cette question paraît évidente, souvenons-nous de Monsieur Klein qui s'est fait voler son courrier ou de Mme Diallo qui note que certains courriers institutionnels ne lui parviennent pas car ils sont envoyés à son nom de jeune fille. Cas particulier, deux enquêtés ont réalisé après coup qu'ils avaient reçus un courrier des services sociaux. Que s'est-il passé ? Un premier affirme qu'ils étaient cachés par son conjoint, honteux de la dégradation de leur situation financière. Un second, M. Gallo, explique qu'ils n'étaient pas transmis par son ancien conjoint qui n'a pas supporté leur séparation. On voit donc que le non-recours aux services sociaux est également le produit d'un certain contexte familial. Ensuite, fait significatif dans notre enquête, les courriers sont bel et bien reçus mais ils ne sont pas ouverts, ils restent dans la boîte aux lettres ou alors ils sont laissés sur un meuble dans un coin de l'appartement. Sans compter, cas de figure à ne pas négliger, qu'ils peuvent être ouverts mais pas compris. En effet, il faut maîtriser le langage administratif et préalablement il faut maîtriser la lecture et l'écriture, compétences premières qui font défaut à M. et Mme Diallo, comme nous l'avons vu dans la partie précédente.

Pour en revenir aux courriers dont les habitants ont connaissance et qui ne sont pas ouverts, on peut adopter un regard extérieur et s'en étonner, c'est contraire à ce qu'il faut faire et à ce qu'impose une rationalité dite ordinaire. Dans cette perspective, l'individu doit relever son courrier, l'ouvrir, le lire, le comprendre et agir en conséquence pour résoudre ses difficultés. On pourrait également évoquer une rationalité de type « homo œconomicus » pour qui l'individu calcule, maximise et anticipe en permanence. Ces modèles sont problématiques car ils présupposent que tous les individus réagissent de la même manière, comme s'il existait un individu standard, et qu'ils fassent abstraction de leurs affects, comme si la raison pouvait commander et étouffer les émotions. Or nous l'avons montré, les habitants sont confrontés à un « enchevêtrement de malheurs ». Nous allons voir à présent que ce même enchevêtrement déstabilise, paralyse et produit du non-recours. D'après M. François, « *l'administratif ce n'est pas mon truc et là ça faisait trop, j'ouvrais plus les courriers, j'allais plus voir la boîte aux lettres* ». Mme Moussa précise la charge psychique supportée : « *j'étais déchirée dans tous les coins, j'ai craqué, ça a été la dépression, j'ai laissé tomber, je voulais plus voir les*

papiers et le courrier ! ». Plus loquace, Mme Richard explique : « *il y a un moment où je ne pouvais plus, eh ben j'ai plus ouvert les courriers, je les prenais dans la boîte aux lettres et je les posais sur la table. C'est juste que j'étais épuisée physiquement et mentalement. Vous savez je comprends pourquoi des gens passent à l'acte, ça fait trop les courriers, les coups de téléphone, ça joue encore maintenant, dès que je vois un courrier un peu bizarre, je suis en panique, on n'oublie pas des trucs comme ça !* ».

Dans le cas de Mme Richard, plusieurs années se sont écoulées depuis la procédure d'expulsion, il en demeure pourtant des traces jusque dans le temps présent, donnant un aperçu des événements vécus. Ce n'est d'ailleurs pas anodin si elle fait une allusion à peine voilée au suicide comme réaction possible dans de telles circonstances. Nous comprenons alors que les sollicitations institutionnelles deviennent des sursollicitations, c'est-à-dire des sollicitations de trop qui produisent l'effet inverse à celui escompté, elles ne rapprochent pas mais, au contraire, elles éloignent les habitants des institutions. En résumé, ce n'est pas qu'ils ne veulent pas voir, c'est plutôt qu'ils ne peuvent plus voir leurs difficultés. Ils en ont tout simplement assez de leurs difficultés, de la honte et de l'échec. C'est pourquoi, dans un ultime geste qui contient une part active, ils baissent les bras, ils coupent court à la communication, ils se replient sur eux et chez eux ou, ce qui est la même chose, ils quittent précipitamment le domicile. C'est leur manière à eux de se préserver car cela représente trop d'efforts que de rester mobilisé comme les institutions l'attendent.

Ce repli sur soi, chez-soi et cet enfermement dans le présent sont des éléments définissant la « précarité ». On trouve des indices de cette précarité dans le déroulement même de l'enquête. Ainsi quand un habitant nous demande, de peur d'oublier, de lui rappeler la veille par SMS notre rendez-vous ou quand un autre accepte un entretien et le jour j se dérobe parce que moralement il est au plus bas. Il en va de même quand les récits délivrés sont trop douloureux et qu'ils sont interrompus par des pleurs. Ou encore quand les enquêtés ont du mal à dater les événements et à les mettre en ordre. « *Je ne sais pas si je vais arriver à tout vous expliquer* », entendons-nous une fois. Enfin, les récits des enquêtés donnent l'impression que tout s'enchaîne rapidement pendant la procédure d'expulsion. « *Tout va très vite* », dit un premier. « *On peut se retrouver à la rue du jour au lendemain* », affirme un second. Or en réalité des mois peuvent s'écouler. La différence entre le « temps vécu » et le « temps de la procédure » résulte de l'expérience de la précarité qui non seulement accélère le temps mais qui, en outre,

fragmente la mémoire. Ce phénomène n'est pas nouveau, il a été étudié par Jean-François Laé³¹ qui explique que les impératifs de la vie à la rue, les dangers mais aussi l'alcool prennent tout l'espace psychique de certaines personnes sans domicile, ils dispersent les souvenirs, les espoirs et ils emprisonnent dans l'instant présent.

2.2 - Le non-recours par non-demande

Si l'on suit Pierre Mazet³², contrairement à la précédente forme de non-recours, le non-recours par non-demande a tendance à être inaudible pour les acteurs sociaux. Et pour cause, il démontre que des usagers qui, ont connaissance de l'offre publique, n'en veulent pas. Contredisant les idées reçues, ils ne sont donc pas la cible inerte des politiques sociales et ils sont capables de faire des choix étonnants de prime abord. Pour qualifier cette forme de non-recours, Philippe Warin³³ parle d'un « non-recours par désintérêt » qui sonne comme un désaveu pour les institutions publiques, les décideurs et les prestataires généralement peu enclins à se remettre en question, admettre un désintérêt pour l'offre publique et tirer des conclusions pour l'action.

Dans notre échantillon, quelques enquêtés disent qu'ils n'ont pas recouru aux services sociaux pour plusieurs motifs. Premièrement, ils préfèrent compter sur eux-mêmes, on peut voir là une « revendication d'autonomie » qui est tout simplement propre à l'individu contemporain. Deuxièmement, ils ne veulent pas se retrouver assistés et par là même stigmatisés. De leur point de vue, c'est le revers de la médaille, l'un ne va pas sans l'autre. Il est difficile de ne pas les comprendre dans le contexte actuel où les assistés sont perçus comme responsables des problèmes sociaux et où l'assistance devient synonyme d'assistanat. Troisièmement, ils préfèrent éviter le monde du travail social en raison d'une expérience antérieure qui s'est mal passée, comme dans le cas présenté ci-dessous de Mme Faure.

Suite à des problèmes de « violence conjugales », Mme Faure se sépare de son conjoint. Le couple a des enfants qui apparemment vivent mal la situation, c'est pourquoi une mesure d'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO) est mise en place, dans le cadre de la

31 Laé Jean-François, La fonction de l'intimité dans l'hébergement in Logements de passage (direction Lévy-Vroelant Claire), L'Harmattan, Paris, 2000, p85-92.

32 Mazet Pierre, La non-demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible, La vie des idées, 1^{er} juin 2010.

URL : http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_mazet.pdf

33 Warin Philippe, Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits », Vie sociale, 2008/1, p.9-19.

protection de l'enfance. Selon Mme Faure, les éducateurs l'obligent à voir et à s'entendre avec son mari pour le bien de ses enfants. Il faut « associer le père », lui répète-t-on. On s'en doute, la situation est délicate, parfois même explosive. Comme rien ne s'arrange, les éducateurs évoquent la possibilité d'un placement. Pour Mme Faure, c'est tout simplement inacceptable. Si elle avait pu, elle aurait rompu tout contact avec les travailleurs sociaux mais, comme il y a les enfants, elle est obligée de maintenir un minimum de lien. Petit à petit, sa situation sociale et financière se détériore, des dettes se constituent et la procédure d'expulsion est lancée. Comme d'autres habitants, elle en vient à renoncer : *« je sais pas pourquoi, je bougeais plus, j'avais des sacs de papiers et des tas de courriers mais j'en faisais rien. Je repoussais, je repoussais. Et j'ai vu que la MDR avait envoyé des courriers, il y avait un gros tampon indiquant « urgent », sauf que je pensais que c'était en lien avec les gosses, alors là j'ai fait tout de suite un blocage, pour moi c'était vraiment une épreuve d'ouvrir ce courrier ! »*.

Mme Faure a bien identifié que les courriers ont été envoyés par la Maison du Rhône (MDR), maintenant Maison de la Métropole (MDM). Comme les services sociaux sont intervenus avec elle dans le cadre de la protection de l'enfance, elle pense être de nouveau contactée pour la même raison. L'expérience ayant été négative, elle ne donne pas suite. C'est donc un élément supplémentaire qui dissuade un peu plus de recourir. Pour autant, elle ne sait pas ce à quoi elle ne recourt pas, elle pense qu'il est question de protection de l'enfance alors qu'il est question de prévention des expulsions locatives. De fait, on peut s'interroger à propos des autres enquêtés. En résumé, ils ont compris l'objet de la sollicitation mais tous ne savent pas exactement ce qu'ils peuvent attendre des travailleurs sociaux. En somme, ils ne sont pas tout à fait au clair avec l'offre de service. Ce point qui semble un détail est en fait essentiel. Il invite à faire preuve de prudence quand on affirme un peu rapidement qu'un habitant est « libre » de ne pas recourir alors qu'il ne maîtrise pas l'offre et que, par ailleurs, il n'a pas forcément les moyens de faire face seul aux difficultés. A quelles conditions la non-demande est-elle acceptable ? Il ne nous appartient pas de répondre à cette question, si ce n'est de dire qu'elle fait apparaître un dilemme moral et politique entre deux grands principes, celui des libertés individuelles versus celui de la solidarité publique.

2.3 - Le non-recours par non-réception

Quelques enquêtés se sont montrés critiques car ils ont tapé en vain aux portes de l'assistance. Tout d'abord, des habitants n'arrivent pas à joindre les travailleurs sociaux lorsqu'ils se présentent à l'accueil ou lorsqu'ils appellent. Ce qui est possible puisque les portes de l'institution ne sont pas toujours ouvertes au public et que les travailleurs sociaux ne sont pas disponibles en permanence. Ensuite, certains franchissent ce premier obstacle et ils formulent leur demande aux travailleurs sociaux. Pour autant, ils n'obtiennent pas forcément d'aide, ceci correspondant au non-recours par non-réception. Mme Richard se souvient : *« l'assistante sociale ça a été quelque chose, elle m'a dit de me démerder, elle ne pouvait rien faire pour moi, j'ai pas cherché à comprendre... »*. Pourtant, Mme Richard était psychologiquement à bout, elle rencontrait des difficultés financières et l'expulsion approchait à grands pas. M. Gallo, lui, avait une demande différente : *« je suis allé voir les travailleurs sociaux pour avoir une aide financière, j'en avais besoin, ça m'aurait bien dépanné. On m'a fait comprendre qu'avec mes revenus (2000 euros/mois), je n'avais pas grand-chose à attendre, je ne rentre pas dans les cases, finalement ce n'est pas du cas par cas ! »*.

Comme il n'y a pas eu de demande d'aide financière, M. Gallo conclut en reprenant et renversant une formule censée caractériser le travail social (*« ce n'est pas du cas par cas »*). Il faut noter qu'une demande d'aide financière n'entraîne pas automatiquement une réponse positive. Ainsi, en 2017 sur le territoire de la Métropole, 1732 personnes ont sollicité le Fonds Solidarité Logement (FSL) et finalement 1191 ont obtenu en moyenne 1228 euros. Le montant des revenus de M. Gallo et le tri opéré dans le FSL expliquent sans doute pourquoi un travailleur social a répondu défavorablement à sa demande. Quoiqu'il en soit, M. Gallo comme Mme Richard ont dû compter sur eux-mêmes. On peut comprendre qu'ils ont été déçus devant les services sociaux puisqu'on leur a signifié par courrier qu'ils pouvaient être aidés et qu'en définitive rien ne s'est produit. Ceci constitue de manière exemplaire une « injonction paradoxale³⁴ » ou « double bind », soit l'émission simultanée de messages contradictoires potentiellement source de troubles pour les habitants mais aussi peut-être pour les travailleurs sociaux.

34 Watzlawick Paul, Helmick Beavin Janet, Jackson Don D., Une logique de la communication, Seuil, Paris, 1972.

3/ Le devenir des habitants à l'issue de la procédure

Qu'advient-il des habitants à l'issue de la procédure ? Sont-ils expulsés ? Et que deviennent-ils ensuite ? Au moment où nous réalisons les entretiens, les habitants sont dans des situations bien différentes par rapport à la procédure d'expulsion. Pour donner une vue d'ensemble, une première moitié est toujours dans la procédure alors qu'une seconde en est sortie, elle est un fait dépassé qui cependant pèse encore dans le temps présent.

3.1 - Un recours aidant aux services sociaux

Parmi les habitants qui sont toujours dans la procédure, les mieux lotis sont ceux qui finalement ont recouru aux travailleurs sociaux. Conditions premières, le contact est établi et la confiance gagnée. On aurait tort de croire que cela va de soi. Rappelons que les enquêtés sont dans le doute, l'enfermement et la méfiance. C'est pourquoi les travailleurs sociaux n'attendent pas forcément une réponse des habitants au courrier envoyé, ils prennent les devants, ils diversifient les moyens de communication (appel, mail, visite à domicile) et surtout, nuancant ce qui vient d'être écrit, ils font preuve de « tact³⁵ » dans la relation. Ainsi Mme Dumas se souvient : *« je ne pouvais pas appeler, c'était au-dessus de mes moyens, alors j'ai passé un mail, juste deux ou trois lignes disant que j'étais au bord de l'expulsion et que je ne savais plus quoi faire. Ma référente a répondu par mail en une phrase très simple, je peux vous le dire parce que je l'ai toujours ce mail, elle m'invitait tout simplement à une rencontre pour voir comment avancer ensemble. Le choix des mots a été important. J'ai senti que, pour une fois, on me tendait la main, je pouvais y aller ! »*. On voit que le travailleur social déploie des compétences en matière de communication interpersonnelle. Il s'adapte à son interlocuteur, il fait en sorte de ne pas le brusquer pour ne pas mettre un terme à l'échange. C'est pourquoi il n'appelle pas directement mais il répond par le même moyen de communication. De même, il n'impose pas mais il propose un rendez-vous. En produisant une première impression favorable, le travailleur social brise la glace et ouvre une voie permettant l'accompagnement.

35 Vidal-Naquet Pierre A., Le travail de care : tact, ruse et fiction in Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie (direction Brodriez-Dolino Axelle, Von Buelzingsloewen Isabelle, Eyraud Benoît, Laval Christian et Ravon Bertrand), PUR, 2014.

Selon plusieurs enquêtés, il se noue assez vite une relation essentielle avec le travailleur social. Comme Claire Le Strat³⁶ l'a démontré, il n'y a pas que l'aide concrète qui compte pour les usagers. On le sait, avec les personnes les plus en difficulté la relation d'aide peut être avant tout une aide à la relation³⁷. Comme un dernier lien, le travailleur social est important car il écoute, il rassure et il aide à tenir. Dans ces conditions, on ne s'étonnera pas d'entendre un enquêté présenter son référent comme « *son ange gardien* » en ajoutant : « *elle m'a beaucoup aidée, soutenue, à l'époque je ne savais plus où donner de la tête, c'était horrible ! Elle a tout le temps été là pour moi, elle m'a tout expliqué. Le courant est passé tout de suite avec elle !* ». C'est précisément en raison de la qualité de la relation que cet enquêté a répondu favorablement à notre demande d'entretien adressée par son référent, comme s'il rendait un peu de ce qu'il avait reçu, signe d'inscription sociale et sorte de perpétuation du cercle du don³⁸.

Bien évidemment, les travailleurs sociaux prennent aussi des dispositions concrètes, elles ont trait à l'expulsion et à l'ensemble des malheurs des habitants. On peut citer l'aide administrative, l'accompagnement budgétaire, le déclenchement d'aides financières, le dépôt de dossiers de surendettement, l'ouverture des droits (RSA, APL) et l'accès aux soins comme pour cet enquêté qui n'avait plus d'antidépresseurs. Ces dispositions permettent de se projeter et d'éviter le pire, à savoir pour Mme Guigui non pas perdre son logement mais se retrouver sans-domicile. Pour rappel, elle a reçu une proposition de logement en résidence sociale et, dans l'immédiat, elle va être hébergée par des proches. Bref, elle n'est pas sans solution. Plus chanceux, M. et Mme Bouab ne devraient pas être expulsés et c'est un soulagement car ils vivent dans le même lieu depuis seize ans. Les travailleurs sociaux ont établi que le couple peut être maintenu dans le logement. Une aide du FSL a été obtenue, l'étalement de la dette sur six mois vient d'être accepté. De plus, monsieur perçoit de nouveau le RSA et le budget familial est stable. Aussi la configuration est somme toute plutôt favorable même si le couple n'est pas tiré d'affaire.

36 Le Strat Claire, Un échange de services paradoxal, Actes de la recherche en sciences sociales, vol. 136-137, mars 2001, p.49-61.

37 Laval Christian et Ravon Bertrand, Relation d'aide ou aide à la relation ? in Le travail social en débats (direction Ion Jacques), La découverte, Paris, 2005.

38 Mauss Marcel, Sociologie et anthropologie, Paris, PUF, 2006.

3.2 - Expulsion, descente sociale et tentative pour s'en sortir

Concernant les autres habitants enquêtés, un premier fait s'impose à la lecture de nos données : ils ont tous été expulsés. Ceux qui ont assistés à l'événement en gardent un souvenir très vif. Est-il besoin de le rappeler ? Il n'y a rien d'anodin à vivre une expulsion. Un enquêté raconte : « *ils étaient là, je me suis dit « c'est quoi ça ? Je rêve ? » Et j'ai pleuré quand j'ai compris que j'allais être à la rue...* ». Il faut ajouter que l'expulsion peut être vécue comme une intrusion réalisée sans ménagement. Ainsi d'après un premier habitant : « *je dormais et j'ai entendu un bruit, je ne savais pas trop, je me suis levé et j'ai compris, ils étaient en train d'ouvrir la porte avec une perceuse, c'était horrible !* ». Et un second : « *le jour j ça a été terrible, on m'a sorti de mon lit, on m'a pris tout ce qui avait de la valeur, on a changé les serrures sous mon nez, j'en revenais pas...* ». « On » c'est évidemment l'huissier et les forces de l'ordre qui n'ont pas manqué de faire l'objet de critiques tout en reconnaissant leurs qualités, quand il s'agit, par exemple, de faire attention pour ne pas heurter les enfants.

Même si l'expulsion est fondée en droit, elle n'en demeure pas moins source de violence matérielle et symbolique pour l'habitant concerné. Il perd son chez-soi, espace qui relie aux institutions³⁹ et qui permet la permanence identitaire⁴⁰. Il perd tout ou partie de ses biens qu'on peut considérer comme des extensions de soi. Il perd aussi des relations de voisinage, des repères dans le quartier et dans la ville. Bref, c'est tout un monde qui s'effondre. Dépossédé de son chez-soi, de ses biens et de ses repères, l'habitant se retrouve « exposé » et fait l'expérience de la vulnérabilité⁴¹. Reconnaissons alors qu'il est dans une situation délicate puisque, dans le même temps, il ne peut pas se relâcher, il doit trouver en urgence un toit pour s'abriter. C'est là qu'un deuxième fait s'impose. Les enquêtés recourent massivement à l'hébergement chez un tiers, ils sont accueillis par des amis ou par la famille. Cette solidarité a beau être remarquable, elle n'en demeure pas moins limitée. Cela se vérifie tout d'abord avec M. et Mme Jellal. Suite à l'expulsion, madame est hébergée par ses parents qui, en revanche, ne veulent pas accueillir monsieur, les relations étant dégradées. Aussi, il est

39 Laberge Danielle et Roy Shirley, Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public, Sociologie et sociétés n°33, vol 2, p.115-131.

40 Gaston Bachelard écrit à ce sujet : « *la maison est une des plus grandes puissances d'intégration pour les pensées, les souvenirs et les rêves de l'homme (...) la maison dans la vie de l'homme évince des contingences, elle multiplie ses conseils de continuité. Sans elle, l'homme serait un être dispersé. Elle maintient l'homme à travers les orages du ciel et les orages de la vie. Elle est corps et âme. Elle est le premier monde de l'être humain* » (Bachelard Gaston, La poétique de l'espace, Paris, PUF, 2001, p.26).

41 Brodriez-Dolino Axelle, Von Bueltzingsloewen Isabelle, Eyraud Benoît, Laval Christian et Ravon Bertrand (direction), Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie, PUR, 2014.

hébergé par des proches ou alors il recourt malgré lui à l'hébergement d'urgence. Chaque nuit le couple est donc séparé. Cela fait désormais un peu plus de trois mois qu'il vit de la sorte. Le couple paraît résister néanmoins M. Jellal a du mal à supporter l'assistance et l'attente d'un logement social, sa patience diminue et parfois il s'emporte contre les travailleurs sociaux qu'il rend responsables de sa situation.

Les limites de l'hébergement chez un tiers se vérifient ensuite avec Mme Moussa. Après l'expulsion, elle et ses quatre enfants sont hébergés chez sa mère. Le logement est petit, ils sont cinq à prendre possession de la même chambre. L'ambiance entre madame et sa mère se tend, des disputes éclatent, la mère fait des reproches à la fille, elle lui demande d'être plus active, sans trop prendre en compte son état et ses difficultés. Cela laissera des séquelles puisque le fils aîné de Mme Moussa n'a plus jamais adressé la parole à sa grand-mère. Sept mois après leur arrivée, la famille part pour être hébergée cette fois chez le frère de madame. Là encore, la situation se détériore et, trois mois après, ils quittent les lieux. Le cousin de madame prend finalement le relais. Comprenant qu'elle est comme prise dans une spirale infernale, elle redouble d'efforts. Mme Moussa appelle en permanence le 115 et elle se rend également fréquemment chez les bailleurs sociaux pour faire le point sur ses demandes de logement. Visiblement cela va s'avérer payant. Un premier logement lui est proposé dans les grands ensembles HLM à Vénissieux. En dépit des conseils, on lui demande de ne pas faire la fine bouche, elle refuse la proposition, après discussion avec ses enfants. Peu après, un deuxième logement est proposé, cette fois à Villeurbanne, il est immédiatement accepté. La concertation est de courte durée car la famille est attachée à cette commune où elle habitait avant l'expulsion. Après un an et un mois d'épreuves, Mme Moussa et ses enfants ont donc l'occasion de renouer avec la continuité perdue.

Cette trajectoire à la fois individuelle et familiale n'est pas unique dans notre échantillon. Elle donne à voir les efforts déployés pendant plusieurs mois pour tenir et finalement s'extraire des difficultés de logement. Mais quand la volonté s'érode faute de résultats et quand les soutiens ne suffisent plus, la trajectoire individuelle emprunte une autre direction. Les enquêtés tapent aux portes de l'assistance pour s'y inscrire durablement. Le point le plus dramatique est atteint quand les enquêtés recourent à des abris de fortune ou à des hébergements sociaux assimilés aux sans domicile les plus désocialisés. Mme Longhetti se souvient ainsi d'une cour d'immeuble empruntée la nuit, d'un grand foyer où elle ne dormait que d'un œil et de cette fois particulière où, sous le coup de la fatigue, elle s'est endormie en plein jour sur une place

publique. Violent contraste avec autrefois où elle empruntait cette dernière pour se promener et faire ses courses. A-t-on seulement idée de ce que signifie vivre sans-domicile ? Des renoncements qui en découlent ? Des changements qui s'imposent ? Des blessures physiques et morales qu'il faut supporter quand, à l'image de Mme Longhetti, on renvoie des signes de déchéance et de marginalité ?

Pour autant, tout n'est pas négatif, loin de là. Même au plus bas de l'échelle sociale, un individu peut nourrir de l'espoir. Sans domicile depuis cinq ans, M. Duhem est hébergé dans un grand foyer. Il aimerait un « *petit logement* » pour sortir de l'hébergement et surtout pour voir plus souvent ses enfants actuellement placés en famille d'accueil. Incontestablement, il y a du chemin à faire pour parvenir à cet objectif mais d'autres exemples démontrent que cela n'est pas impossible, il peut y avoir de la réversibilité dans les parcours, en opposition à certaines thèses⁴². Il en va ainsi pour Mme Longhetti qui a vécu trois années à la rue et dans l'assistance. Grâce à un accompagnement sanitaire, elle a pu accéder à un CHRS où elle s'est reconstruite et elle s'apprête désormais à intégrer un logement social. On peut dire qu'elle a suivi de manière exemplaire les étapes du « parcours en hébergement social » qui, de manière unidirectionnelle, mène de l'hébergement d'urgence à l'hébergement d'insertion puis à la sortie grâce à l'accès au logement. Néanmoins, Mme Longhetti n'a pas tiré un trait sur ses difficultés. Elle va devoir gérer la maladie, l'appropriation de son nouveau logement, la gestion du budget et, bientôt, la reprise d'une activité professionnelle dans un cadre protégé. Le cas de Mme Moussa est intéressant car elle est plus avancée que Mme Longhetti dans son parcours. Effectivement, au moment de l'entretien, elle vit dans son nouveau logement depuis un an. Le temps aidant, on pourrait penser logiquement qu'elle a réglé ses problèmes. Or ce n'est pas le cas. Pour en avoir le cœur net, dit-elle, il faudrait revenir la voir d'ici un an ou deux, comme elle nous y invite d'ailleurs. Au présent, elle constate qu'elle s'est stabilisée financièrement grâce aux aides sociales et qu'elle va mieux moralement. C'est pourquoi elle a essayé de reprendre une activité professionnelle mais cela n'a pas fonctionné. En fait, elle se sent encore fragile. Quand nous parlons de ses perspectives, elle conclut : « *pour moi l'avenir je ne le vois pas, je ne le vois que pour mes enfants...* ». Est-il possible de vivre uniquement pour ses enfants ? De s'oublier soi-même ? Et cet oubli de soi n'est-il pas le révélateur de maux persistants ?

42 Il est fait référence à Patrick Declerck qui décrit les personnes sans domicile comme enfermées dans leur condition (Declerck Patrick, Les naufragés. Avec les clochards de Paris, Plon, 2001).

On admettra que ces enquêtés s'en sortent mais pas qu'ils en sont sortis⁴³. La nuance est importante. L'action est toujours en cours. On sent qu'ils sont sur le fil et que l'équilibre encore fragile peut être rompu. Bref, nul ne sait ce qu'il adviendra, s'ils poursuivront ou non leurs efforts dans la même direction. Dit autrement, il ne faut pas tirer de conclusions hâtives, l'accès et le maintien dans le logement ne résout pas tous les problèmes. Des blessures demeurent et des épreuves doivent être surmontées. De plus, un parcours résidentiel n'est pas unidirectionnel et rectiligne. Souvenons-nous de ces deux enquêtés expulsés à deux reprises de leur logement. On pourrait ajouter que la sortie par le logement n'est pas la seule issue possible. Une première alternative bien connue apparaît avec cet enquêté qui a accédé à une maison relais et qui nourrit pour projet, seconde alternative assez singulière, de retourner vivre chez sa mère. C'est important car il a peu connu cette dernière. Durant l'enfance, il était placé. Une fois adulte, il était tenu à distance du domicile par le père. Comme il est décédé, il compte rattraper un peu du temps perdu.

43 La distinction est empruntée à Pascale Pichon (Pichon Pascale, Sortir de la rue : de l'expérience commune de la survie à la mobilisation de soi in Les SDF, visibles, proches, citoyens, actes du colloque du PUCA, 2003).

Conclusion : des pistes de réflexion et d'action pour ne pas finir

Avant toute chose, revenons sur nos pas et disons quelques mots de notre démarche. Au-delà du cercle des initiés, les méthodes d'enquête ne suscitent pas toujours un grand intérêt. Elles peuvent être reléguées à l'arrière-plan dans l'attente des résultats qui, eux, comptent plus que tout. Pourtant, les méthodes d'enquête sont importantes car précisément elles conditionnent les résultats obtenus. Nous pensons avoir adopté la « bonne focale⁴⁴ » en étudiant de manière qualitative l'expérience vécue des personnes expulsables qui est négligée dans le monde de la recherche et dans le monde des institutions et des associations. Avec Isabelle Stengers⁴⁵, on pourrait sans doute parler d'une « partie faible » qui n'est pas représentée et dont l'absence est préjudiciable au débat et à l'action publique. Nous avons réalisé des entretiens parfois dans les bureaux de la Métropole, souvent dans des lieux neutres comme un café. Nous avons eu l'opportunité d'observer une audience au tribunal ou plusieurs rendez-vous entre un travailleur social et un habitant expulsable. Nous avons effectué quelques entretiens à domicile qui ont été l'occasion de faire des observations et nous avons systématiquement pris le temps nécessaire à l'échange et à la compréhension du point de vue des enquêtés. Ces conditions sont tous sauf anodines, elles esquissent une sorte d'idéal pas toujours accessible pour les travailleurs sociaux, comme si l'enquête sociologique venait compenser l'enquête sociale, hypothèse qui peut être discutée.

Qu'avons-nous appris au sujet des enquêtés ? Premièrement, nous avons tenté de mieux les cerner. Nous avons mis en évidence leurs différences tout en soulignant leurs similitudes. Ils ont tous vécu un enchevêtrement de malheurs qui a produit de l'endettement et déclenché la procédure d'expulsion. Il n'est pas évident d'identifier ces malheurs, que l'on songe seulement à M. Leroy qui divise les intervenants concernant sa personnalité et ses difficultés. Apparaît alors la complexité du travail social qui, non seulement, doit s'adapter à chacun et qui, en outre, agit parfois dans un contexte de grande incertitude. Reprenant Florent Champy⁴⁶, nous pouvons dire que si le tâtonnement s'impose, il n'en demeure pas moins indispensable de stopper le cours de l'action pour délibérer et trouver un début de solution. C'est un fait connu qu'il faut rappeler, les collectifs de travail sont un soutien indispensable

44 Becker Howard S., La bonne focale. De l'utilité des cas particuliers en sciences sociales, La découverte, 2016.

45 Stengers Isabelle et Drumm Thierry, Une autre science est possible !, La découverte, Paris, 2017.

46 Champy Florent, La sociologie des professions, PUF, Paris, 2009.

pour intervenir seul sur le front et un rempart efficace pour prévenir l'usure professionnelle⁴⁷. Par ailleurs, n'oublions pas que les malheurs des enquêtés sont anciens et qu'ils ont été accompagnés dans le passé par des travailleurs sociaux. De fait, on peut questionner la possibilité de prévenir les expulsions locatives en amont plutôt que de les traiter une fois la procédure lancée. N'est-ce pas là que le terme de « prévention » aurait tout son sens ?

Deuxièmement, nous avons examiné les différentes formes de non-recours aux services sociaux : le non-recours par non-connaissance, par non-demande et par non-réception. Il y a de multiples raisons de ne pas recourir. Reprenons les trois formes citées. Tout d'abord, les enquêtés ne recourent pas parce qu'ils ne savent pas (non-recours par non connaissance). Ils n'ont pas ouvert leur courrier et ils n'ont pas demandé d'aide car ils se sont repliés sur eux-mêmes, ils ont fait l'expérience de la précarité. Par conséquent, il faut se remettre en question quand on les croit de « mauvaise foi » parce qu'ils n'interpellent pas les services sociaux ou parce qu'ils ne se rendent pas au tribunal. Suivant Louis Bertrand⁴⁸, on rappellera que la « bonne foi » est une notion qui fait l'objet d'appréciations subjectives dans le monde de l'insertion par le logement mais aussi dans le monde juridique dont elle est issue. Comprendons que ces catégorisations démontrent que des acteurs prétendent énoncer le vrai et ainsi justifient le fonctionnement de l'action publique. Ensuite, les enquêtés ne recourent pas pour ne pas demander de l'aide (non-recours par non demande), ils veulent rester autonomes et surtout ne pas dépendre de l'assistance car elle peut être synonyme de stigmatisation ou d'ennuis pour ceux qui en ont déjà fait l'expérience. Enfin, les enquêtés ne recourent pas parce que leur demande d'aide n'a pas abouti (non-recours par non réception), ainsi quand la relation avec le travailleur social ne passe pas ou quand la demande d'aide financière n'est pas relayée.

Troisièmement, nous avons étudié les conséquences de l'expulsion dans les parcours des enquêtés. Elles peuvent être dramatiques quand elles séparent un couple ou quand elles obligent une famille toute entière à aller de proche en proche pour être hébergée. Pour ceux qui n'ont pas ces ressources relationnelles, l'hébergement social est une solution provisoire qui ne tarde pas à devenir pérenne et qui produit des effets ravageurs. Pour autant, si certains sont captifs de ce monde depuis des années, d'autres l'ont quitté, ils sont en train de s'en

47 Ravon Bertrand, Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, Informations sociales, n°152, 2009, p.60-68.

48 Bertrand Louis, Bonne foi et insertion par le logement. L'individualisation des politiques et la prévention des expulsions locatives, Lien social et Politiques, n°63, 2010, p.121-131.

sortir. Comment aller plus loin en termes de connaissance des publics ? Au niveau institutionnel, il faudrait suivre au long cours des trajectoires pour comprendre plus finement les directions empruntées, la circulation dans l'assistance, la répétition des expulsions ou encore le recours à l'hébergement chez un tiers peut-être plus important qu'il n'y paraît. A une autre échelle, celle des groupes d'analyse de la pratique professionnelle, il serait original d'enclencher une réflexion sur les ressources des publics. Évidemment ils affrontent des malheurs mais ils ont aussi de la ressource. Un portrait objectif se doit d'inclure ces deux aspects, au risque d'être incomplet. Les enquêtés ne font pas que subir les situations. A certains moments, ils espèrent et ils se démènent face aux difficultés. De plus, ils ne sont pas sans attachements, on peut évoquer l'attachement aux enfants, à la santé, à leur conjoint ou à un animal de compagnie. A quoi tiennent les publics ? De quoi sont-ils capables ? Sur quelles ressources les travailleurs sociaux peuvent-ils s'appuyer ? Autant de questions dont les réponses peuvent éclairer les conditions de la sortie et revisiter la thématique faussement évidente de l'autonomie.

A ce stade du propos, une interrogation s'impose à nous : quelles sont les causes du non-recours aux services sociaux ? A un premier niveau de lecture, il y a des causes individuelles. Il s'agit du public et de ses difficultés. Il n'est pas nécessaire de revenir sur cet aspect largement traité dans notre enquête. A un second niveau, il y a des causes institutionnelles. On peut dire que le fonctionnement des institutions génère du non-recours. Pour la Métropole de Lyon, plusieurs paramètres entrent en ligne de compte : la procédure somme toute minimale qui consiste à envoyer un ou deux courriers, l'accessibilité des maisons de la Métropole et les interactions entre les publics et les travailleurs sociaux. Sur ce dernier point, nous constatons que les travailleurs sociaux, également acteurs de l'organisation, ont des « micro-politiques » d'intervention assez diverses allant de l'accomplissement du « travail prescrit » à son dépassement quand ils font tout pour entrer en contact ou pour poursuivre l'accompagnement d'un habitant expulsable.

De cela, il faut tirer au moins deux conséquences. Tout d'abord, l'institution doit reconnaître le « travail réel » de ses agents qui permet de réduire le non-recours. Ensuite, et c'est la proposition centrale, notre enquête pourrait servir de point de départ à une redéfinition de l'offre de service de la Métropole pour réduire le non-recours aux services sociaux dans le cadre de la prévention des expulsions locatives. On peut imaginer que des groupes incluant les travailleurs sociaux se mettent en place avec pour objectif de construire un nouveau

référentiel d'action. On n'ignorera pas que la question des moyens humains est sensible et de fait une telle proposition nécessite de repenser habilement l'organisation pour que les travailleurs sociaux n'aient pas à supporter une charge supplémentaire de travail. Sur le fond, il s'agit de ne pas laisser les habitants les plus en difficultés livrés à eux-mêmes. Il faut donc mieux informer mais pas seulement, il faut aussi assurer une « présence sociale », pour reprendre Marc Bessin⁴⁹. A cette fin, « l'aller vers » s'impose comme une modalité d'intervention incontournable qui doit être remis au goût du jour. Conformément à nos observations, il peut en découler, quand il y a bien rencontre et suspension du jugement, que la relation d'aide redonne confiance en l'utilisateur qui, à son tour, peut de nouveau croire en l'institution. Et ainsi l'horizon ô combien exigeant de la proximité peut être tenu et ne pas rester un simple slogan ou une illusion savamment entretenue⁵⁰.

Venons enfin au troisième et dernier niveau : les causes dites structurelles. Nous pensons que ce niveau peut être passé sous silence car il est le moins évident à saisir, à l'inverse du premier qui semble comme naturel dans une société où l'individu devient le maître mot. Nous comptons parmi les causes structurelles du non-recours aux services sociaux : le manque et le coût du logement, le chômage, la pauvreté, le coût de la vie en général, les transformations du lien social, l'incitation généralisée à la consommation et à l'endettement. Ce sont ces éléments qui concourent à la fabrique de l'homme endetté⁵¹, soit pour Gilles Deleuze⁵² la condition même de l'individu contemporain. Pour qui se souvient, la plupart de ces causes sont présentes en toile de fond dans nos micro-histoires. En somme, à travers elles apparaissent d'autres histoires renvoyant à des scènes aussi bien locales que nationales ou même internationales. Si la tâche nous excède, elle doit cependant être énoncée. Idéalement il faudrait pouvoir agir au niveau structurel, sans quoi l'assistance, à l'image de Sisyphe, est condamnée à un labeur perpétuel. On en demande beaucoup au travail social sans se rendre compte qu'il ne peut pas tout réparer. Robert Castel⁵³ l'a écrit en 1998 dans un texte qui a marqué les esprits, désormais le travail social ne fait pas qu'insérer au sens traditionnel du

49 Bessin Marc, Présences sociales : une approche phénoménologique des temporalités sexuées du care, *Temporalités* (en ligne), n°20, 2014.

URL : <https://journals.openedition.org/temporalites/2944>

50 Le Bart Christian et Lefebvre Rémi (direction), *La proximité en politique. Usages, rhétoriques, pratiques*, PUR, 2015.

51 Lazzarato Maurizio, *la fabrique de l'homme endetté. Essai sur la condition néolibérale*, Éditions Amsterdam, Paris, 2011.

52 Selon le philosophe, nous sommes plus libres que nos prédécesseurs mais nous faisons face à de nouvelles formes de contrôle dont l'endettement, c'est pourquoi il conclut que nous ne sommes plus « enfermés » mais « endettés » (Deleuze Gilles, *Post-scriptum sur les sociétés de contrôle in Pourparlers 1972-1990*, Les éditions de Minuit, 2003).

53 Castel Robert, *Du travail social à la gestion sociale du non-travail*, *Esprit*, mars-avril 1998, p. 28-45.

terme mais il doit gérer la pénurie d'emplois et de logements, l'attente consécutive des publics et toujours intervenir pour parer au plus urgent. Incontestablement le bât blesse à cet endroit car cela revient à reconnaître que les promesses émancipatrices de la modernité ne sont plus tout à fait au rendez-vous.

Bibliographie

- Adil du Gard, Les ménages menacés d'expulsion locative dans le Gard : profil et parcours logement, Anil, mars 2011.
- Bachelard Gaston, La poétique de l'espace, Paris, PUF, 2001.
- Le Bart Christian et Lefebvre Rémi (direction), La proximité en politique. Usages, rhétoriques, pratiques, PUR, 2015.
- Becker Howard S., La bonne focale. De l'utilité des cas particuliers en sciences sociales, La découverte, 2016.
- Bertrand Louis, Bonne foi et insertion par le logement. L'individualisation des politiques et la prévention des expulsions locatives, Lien social et Politiques, n°63, 2010, p.121-131.
- Bessin Marc, Présences sociales : une approche phénoménologique des temporalités sexuées du care, Temporalités, n°20, 2014.
URL : <https://journals.openedition.org/temporalites/2944>
- Brodiez-Dolino Axelle, Von Buelzingsloewen Isabelle, Eyraud Benoît, Laval Christian et Ravon Bertrand (direction), Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie, PUR, 2014.
- Castel Robert, Du travail social à la gestion sociale du non-travail, Esprit, mars-avril 1998, p. 28-45.
- CGEDD, IGSJ, IGAS, IGA, Évaluation de la prévention des expulsions locatives, rapport, août 2004.
- Champy Florent, La sociologie des professions, PUF, Paris, 2009.
- Corbin Alain, Histoire du silence, Flammarion, 2018.
- Damon Julien, La question SDF, PUF, Paris, 2002.
- Declerck Patrick, Les naufragés. Avec les clochards de Paris, Plon, 2001.
- Deleuze Gilles, Post-scriptum sur les sociétés de contrôle, Pourparlers 1972-1990, Les éditions de Minuit, 2003.
- Devereux Georges, De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement, Flammarion, Paris, 1980.
- Dewey John, Le public et ses problèmes, Folio, 2010.
- Duvoux Nicolas, Ethnographie des expulsions aux États-Unis, La vie des idées, 9 mai 2016.
URL : <http://www.laviedesidees.fr/Ethnographie-des-expulsions-aux-Etats-Unis.html>

- Fondation Abbé Pierre, L'état du mal-logement en France, 21^{ème} rapport annuel, Rhône-Alpes, un éclairage régional, 2016.
- François Camille, Déloger le peuple. L'état et l'administration des expulsions locatives, thèse de sociologie, Paris 8, 2017.
- Geremek Bronislaw, La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours, Gallimard, 1987.
- Grand David, L'hébergement social des SDF. Ethnographie de l'expérience vécue des hébergés, L'Harmattan/Presses de Parmentier, 2017.
- Herreros Gilles, Pour une sociologie d'intervention, Broché, Paris, 2009.
- Ion Jacques et Ravon Bertrand, Les travailleurs sociaux, Découverte, Paris, 2012.
- James William, Philosophie de l'expérience. Un univers pluraliste, Seuil, Paris, 2007.
- Laberge Danielle et Roy Shirley, Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public, Sociologie et sociétés n°33, vol 2, p.115-131.
- Laé Jean-François, La fonction de l'intimité dans l'hébergement in Logements de passage (direction Lévy-Vroelant Claire), L'Harmattan, Paris, 2000, p.85-92.
- Lascoumes Pierre et Le Galès Patrick, Sociologie de l'action publique, Armand Colin, Paris, 2012.
- Laval Christian et Ravon Bertrand, Relation d'aide ou aide à la relation ? in Le travail social en débats (direction Ion Jacques), La découverte, Paris, 2005.
- Lazzarato Maurizio, la fabrique de l'homme endetté. Essai sur la condition néolibérale, Éditions Amsterdam, Paris, 2011.
- Lyet Philippe, Les recherches conjointes : des tentatives pour construire des « connaissances composites » appropriables par les scientifiques et les intervenants, SJED, n°16, 2016.
- Mauss Marcel, Sociologie et anthropologie, Paris, PUF, 2006.
- Mazet Pierre, La non-demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible, La vie des idées, 1^{er} juin 2010.
URL : http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_mazet.pdf
- Michon Pierre, Vies minuscules, Gallimard, 1984.
- Montlibert Christian, Les surendettés ou les déçus du monde économique, Regards sociologiques, n°32, 2006, p.109-133.
- ONPES, Mieux connaître le processus d'expulsion locative, La lettre n°2, juin 2014.
- Passeron Jean-Claude et Revel Jacques (direction), Penser par cas, EHESS, Paris, 2005.
- Pichon Pascale, Sortir de la rue : de l'expérience commune de la survie à la mobilisation de soi in Les SDF, visibles, proches, citoyens, actes du colloque du PUCA, 2003.

- Pollak Michael, L'expérience concentrationnaire. Essai sur le maintien de l'identité sociale, Points, 2014.
- Ravon Bertrand, Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux, Informations sociales, n°152, 2009, p.60-68.
- Schütz Alfred, Le chercheur et le quotidien, Klincksieck, Paris, 2008.
- Stengers Isabelle et Drumm Thierry, Une autre science est possible !, La découverte, Paris, 2017.
- Le Strat Claire, Un échange de services paradoxal, Actes de la recherche en sciences sociales, vol. 136-137, mars 2001, p.49-61.
- Vidal-Naquet Pierre A., Le travail de care : tact, ruse et fiction in Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie (direction Brodiez-Dolino Axelle, Von Buelzingsloewen Isabelle, Eyraud Benoît, Laval Christian et Ravon Bertrand), PUR, 2014.
- Vincent Pascale, Comment en arrive-t-on à l'expulsion ?, CNAF, Informations sociales, n°184, 2014.
- Warin Philippe, L'action sur le non-recours devant des résistances du travail social, Revue française des affaires sociales, 2014/1, p.64-77.
- Warin Philippe, Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits », Vie sociale, 2008/1, p.9-19.
- Watzlawick Paul, Helmick Beavin Janet, Jackson Don D., Une logique de la communication, Seuil, Paris, 1972.