

## Entretiens dans une structure d'hébergement

### Le non recours dans les histoires de vie de cinq femmes

---

Cinq femmes, hébergées en logements transitoires ou en appartements par une structure associative spécialisée de la région grenobloise, ont raconté un peu leur histoire. Elles ont accepté de parler de ces *ruptures de vies* qui provoquent des *ruptures de droits* : séparation, décès du conjoint, enfance bousculée, absence de formation, licenciement ou faillite, maladie grave, ... Des événements ordinaires, somme toute, mais qui, ici, se cumulent et résonnent du coup plus fortement. De passage dans cette structure (pour une durée maximale de 6 mois en hébergement transitoire), toutes les cinq sont suivies régulièrement, sur place, par une assistante sociale. Elles sont aidées pour accéder à des droits mais aussi pour en récupérer d'autres. Le retour à l'autonomie est le but visé.

Cette enquête ne cherche pas, bien évidemment, à rendre compte d'une image moyenne des personnes qui transitent dans ce type de structures. Il s'agit d'un simple « zoom », dans un lieu à un moment donné. Il est tout à fait probable qu'à une autre période (les entretiens ont été réalisés en mars 2004), dans d'autres structures (le travail a été réalisé à Voiron, commune d'environ 25 000 habitants de l'agglomération grenobloise<sup>1</sup>) et auprès d'autres publics (notamment des hommes), des éléments différents seraient remontés. Mais dans l'infini kaléidoscope des ruptures de vies et de droits, les mêmes difficultés se retrouvent bien souvent. La sociologie a finalement peu de mots pour caractériser *la misère du monde* ; il est toujours question de désaffiliation et de désocialisation, principalement.

La présente enquête synthétise les fragments d'histoires de vies recueillis au cours d'entretiens collectifs (Mesdames A, B, C) et individuels (Madame D, Madame E), qui ont été précédés de rencontres préparatoires et suivis par d'autres ou par des conversations téléphoniques après que les retranscriptions aient été adressées aux personnes. Cette enquête est le premier volet du travail qualitatif engagé par ODENORE auprès de diverses populations en situation de non recours.

Pour respecter la discrétion que nous avons assurée aux personnes rencontrées, nous ne livrons pas directement leurs récits. Nous mettons simplement en évidence les ruptures de droits liées à des ruptures de vie qu'elles ont voulues raconter. La présentation est *clinique*, elle rend compte des faits rapportés et de leur enchaînement. Sans commentaire de notre part, elle livre de façon abrupte les glissades qui expliquent la perte de droits.

---

<sup>1</sup> Il existe en Isère 484 places de logements transitoires, 491 temporaires et 171 d'urgence.

Ces différents témoignages relatent sur le fond les difficultés d'accès aux droits de personnes qui ne sont pas dans une « très grande pauvreté » mais qui se trouvent dans des situations de précarité plus ou moins chroniques. Plusieurs facteurs se cumulent. En particulier, la complexité des situations familiales en même temps qu'une méconnaissance des dispositions entraîne des non ouvertures de droits. Certaines d'entre elles sont de salariées et n'ont pas cru bon, malgré la faiblesse de leur revenu et la précarité de leur emploi, recourir à temps aux services sociaux. Elles ont ainsi perdu du temps et des droits à certaines prestations de soutien.

### ***Madame A, une cinquantaine d'années, divorcée***

Sur les conseils d'une assistante sociale, Madame A rejoint la structure d'hébergement en février 2004 ; elle refuse la cohabitation avec la nouvelle compagne de son mari. Ce départ l'éloigne de sa belle-fille, qu'elle a élevée pendant des années.

Madame A est sans revenu. Chômeur en fin de droits depuis juin 2001, elle touche une maigre pension de son ex-mari, le temps de percevoir le RMI.

Suite à la séparation, Madame A ne peut plus bénéficier de la mutuelle de son ex-mari. Sans ressource suffisante pour cotiser directement, Madame A n'a aucune assurance maladie. Sans récépissé (pourtant légal) de demande de RMI, elle ne peut bénéficier de la CMU.

### ***Madame B, trente et un ans, trois filles, séparée depuis octobre 2003***

Une séparation voulue a amené Madame B à rejoindre la structure d'hébergement en novembre 2003, suite à l'intervention de l'assistante sociale qui la suivait.

Licenciée de son emploi de manutentionnaire pendant son congé parental, Madame B se retrouve au chômage quelques temps avant que l'entreprise, de textile, ne dépose son bilan. Un dossier de RMI est en cours de constitution. Même si cela occasionne une perte de revenu par rapport au congé parental, le RMI lui donnera accès à d'autres droits, notamment pour le logement. Une procédure d'instance de divorce pourrait modifier la situation de Madame B, qui vit pour l'instant des seules prestations sociales.

La prise en charge de son cas par l'assistante sociale de la structure d'hébergement pour préparer son retour vers un logement social, permet à Madame B de rattraper sa situation. Notamment, la constitution d'un dossier de surendettement – une procédure qu'elle ignorait jusque-là – l'aide à clarifier sa part dans les dettes de crédit du ménage qui plombent sa situation et ses projets immédiats.

### ***Madame C, soixante ans, veuve, ancienne commerçante en dépôt de bilan***

Du jour au lendemain, Madame C perd son activité et le logement attaché au commerce qui la faisait vivre. Dépouillée de tout, et de surcroît accidentée entre-temps, elle est aidée par l'assistante sociale de secteur qui la dirige vers la structure d'hébergement transitoire. Sans autre solution, elle y arrive en octobre 2003.

La liquidation de son activité commerciale entraîne un interdit bancaire mais aussi la fin de son assurance maladie, car Madame C n'a pas les moyens de payer une pleine charge de cotisations. Ayant épuisé ses ressources, Madame C se tourne après plusieurs mois vers les services sociaux qui lui ouvrent aussitôt ses droits au RMI et à la CMU. Avec l'aide des mêmes services, Madame C reconstitue aujourd'hui ses droits à la retraite, de façon à percevoir les pensions de réversion liées à ses précédentes activités et à celles de son mari défunt. Son retour vers le parc locatif et son futur de retraitée dépendent du calcul de ces droits.

Pour toutes ces démarches, Madame C est incapable d'agir seule. Après coup elle découvre ses droits. Elle ne pensait pas pouvoir bénéficier du RMI en tant que commerçante, si bien qu'elle a laissé filer une année entière de prestations. De même, elle ne savait pas qu'elle pouvait bénéficier de la retraite complémentaire de son mari (un ancien gendarme) et a ainsi perdu dix années de réversion. Un peu par négligence, puisque Madame C n'a pas prêté attention aux courriers reçus. Maintenant un rappel est en cours de préparation.

### ***Madame D, une quarantaine d'années, deux filles, deux divorces***

Le deuxième divorce survient quand Madame D travaille à mi-temps. Son désarroi l'empêche apparemment de rester suffisamment productive, elle est licenciée. De périodes de chômage en petits boulots, ses revenus s'effritent toujours davantage. Elle recourt à contre cœur, un temps, aux bons alimentaires de la commune où elle réside. Les impayés de loyers s'accumulent jusqu'à l'expulsion, qui la conduit, avec ses filles, à cet hébergement transitoire en septembre 2003, après un bref passage à

l'hôtel, faute de place immédiate. Depuis, elle paie peu à peu ses dettes, suivant un plan d'apurement fixé avec l'assistante sociale.

Le fait d'avoir retrouvé du travail à plein temps n'a pas suffi à Madame D pour éviter l'expulsion. Une augmentation des charges locatives suite à un programme de travaux de rénovation accélère l'endettement, qu'aucune APL ne peut enrayer du fait que Madame D ait alors des revenus tout juste au-dessus du plafond de ressources.

Ouvrière en atelier, le travail de Madame D est pénible. Elle occupe un poste dangereux, normalement réservé aux hommes. De santé fragile, ayant besoin aujourd'hui d'une intervention chirurgicale aux bras, elle craint les arrêts maladie qui pourraient prétexter une nouvelle perte d'emploi. Par ailleurs, ses petits revenus l'ont empêchée jusque-là d'avoir une assurance complémentaire. Entre santé et logement, Madame D a dû choisir. Aujourd'hui, son souci de retrouver au plus vite un logement est prioritaire ; sa santé attendra, encore.

La fille aînée de Madame D est mal entendante. Ce handicap a été révélé tardivement. Depuis cette enfant est dans un Institut spécialisé. Pour cela la CAF verse à Madame D une l'Allocation d'Education Spécialisée. Mais cette allocation a été suspendue du jour au lendemain, apparemment sans explication. Madame D cherche à comprendre, avec l'aide des assistantes sociales de la structure d'hébergement et de l'IME. Une fois de plus elle se retrouve devant un fait accompli et dans la difficulté, comme dans le passé, quand, radiée subitement des ASSEDIC, elle n'avait pas su ou pas compris qu'il lui fallait régulièrement actualiser sa situation.

### **Madame E, dix-neuf ans, un fils**

Séparée de son compagnon qui n'accepte pas son fils, Madame E retourne un temps chez sa mère avant de rejoindre, sur les conseils d'une assistante sociale, un logement meublé proposé par la structure associative. La commission d'attribution a pris en compte sa situation et sa crainte de vivre en foyer (« *de ne pas aller chez les SDF* »). Madame E a connu les foyers, depuis les violences conjugales et le divorce de ses parents. Affolée à l'idée d'être mère, mais convaincue par sa grand-mère, Madame E aura son enfant. Depuis, elle redoute pour celui-ci un parcours chaotique, identique au sien.

L'arrivée dans son logement actuel, avec son fils, tranquillise Madame E. Elle sort de plusieurs mois de galère, durant lesquels elle fût hébergée temporairement par différentes personnes, avant et après avoir tentée de se remettre en couple.

Madame E a été guidée par sa mère vers les assistantes sociales. Celles-ci lui ont permis de bénéficier des aides correspondant à sa situation, notamment de l'Allocation de Parent Isolé et de l'Allocation Logement, mais aussi de la CMU.

Une scolarité rapidement abandonnée, sans que l'établissement ne se soit apparemment intéressé à son sort, Madame E est sans formation et sans diplôme. Elle a néanmoins un projet. Elle s'efforce de le construire peu à peu, avec l'aide de sa mère pour toutes les démarches un tant soit peu administratives. La recherche d'un logement est sa priorité. En même temps, ses moindres revenus disponibles sont consacrés à la préparation du permis de conduire qui lui permettra de se rendre à Grenoble suivre une formation, dans le but de décrocher un CAP. Madame E fait le choix du permis de conduire. Elle retarde du coup des soins dentaires dont elle aurait pourtant besoin. Elle connaît le refus de certains dentistes – et d'autres spécialistes – d'accepter des patients bénéficiant d'une CMU ; elle n'est pas la seule<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Ce refus de praticiens est connu ; voir sur le site ODENORE, rubrique « travaux », cliquer sur « Données Statistiques – non recours aux droits et services de santé » : Médecins du Monde, Rapport 2002 de l'observatoire de l'accès aux soins de la Missions France de MDM - Analyses des données 2002, MDM et Ecole de santé publique de Nancy, juin 2003.