

Stratégies de recours

Projection du film « Les combattants de la pauvreté » et débat avec des résidentes d'une structure d'hébergement

Le documentaire TV de M6 (*Les lundis d'investigation*) « Les combattants de la pauvreté » a été diffusé à deux femmes résidant dans une structure d'hébergement temporaire de la région grenobloise. Une discussion a suivi, nous en présentons ici une synthèse. Cet échange a eu lieu sur place, en septembre 2004, à la suite de précédentes discussions avec ces personnes et d'autres résidentes¹.

Ce documentaire parle des difficultés d'accès aux droits, rencontrées par différentes populations et de leurs recours possibles. Il met en scène les témoignages de plusieurs professionnels : une assistante sociale et ses collègues dans un centre social d'Aubervilliers, un avocat marseillais qui se voue à la défense des plus démunis, un conseiller financier travaillant dans une banque coopérative, une assistante sociale scolaire d'un collège de Seine S^t Denis.

L'objectif de la séance était de faire réagir les personnes et les faire témoigner à leur tour sur leurs difficultés d'accès aux droits et sur leurs propres stratégies de recours en cas de difficulté. La discussion a largement renvoyé aux témoignages contenus dans le film. Elle a fonctionné en miroir, puisque les deux personnes ont repris à leur compte la plupart des situations exposées dans le documentaire, pour parler d'elles-mêmes, mais aussi pour confirmer et parfois pour contrebalancer les messages qu'elles ont perçus dans ces témoignages. Ainsi, la séance a-t-elle permis de cerner des jugements apparemment définitifs et par derrière un ensemble de représentations construites par expérience, qui délimite, chez ces deux personnes, ce qui peut être demandé *raisonnablement* aux acteurs du social.

Une compassion à l'égard des travailleurs sociaux

En réponse au propos principal du documentaire qui montre l'action des professionnels de la cause des plus démunis, les deux résidentes libèrent leur point de vue sur leur dévouement, aussitôt la projection terminée. Sans être surprises par les difficultés rencontrées, par la somme d'énergie brûlée pour atteindre des résultats, ni par les contrecoups sur le moral en cas d'échec, elles manifestent une compassion pour ces professionnels. Elles croient à leur impuissance face aux fonctionnements administratifs, à l'absence de moyens, à la pénurie, et trouvent d'autant plus méritoire leur

¹ *Entretiens dans une structure d'hébergement. Le non recours dans les histoires de vie de cinq femmes.* ODENORE – mai 2004.

ténacité et leur amour de leur métier. Il n'y a pas chez elles de mise en cause de la loyauté des professionnels, même si plus loin dans l'échange, elles noteront les pratiques parfois discriminatoires relevées chez certains. Parmi les témoignages du film, l'échec d'un groupe d'assistantes sociales à trouver un hébergement d'urgence à un jeune SDF qu'elles laissent repartir à la rue, est celui qui les émeut le plus : *« ça doit être dur pour elles, devant leur impuissance, ne rien pouvoir faire pour cette personne à la rue »*.

Il ne leur échappe pas que la bataille que mènent ces professionnels est pour une bonne part dirigée contre les administrations et les services publics, parfois leurs propres institutions, qui ont une part de responsabilité : *« C'est vrai que des fois quand on fait des demandes, on a des refus parce qu'il manque des papiers, qu'on n'arrive pas à obtenir après plusieurs tentatives, on est démoralisé. C'est long pour avoir quelque chose, c'est lent. L'assistante sociale, bien sûr, est là. Mais parfois les recours n'aboutissent pas parce que le système est bloqué, saturé »*.

Evoquée dans le film l'école est prise en exemple. Elle manque de moyens et la situation s'aggrave à leurs yeux. Le manque d'assistantes sociales scolaires leur paraît flagrant, d'autant que les enseignants leur semblent de moins en moins à l'écoute des difficultés sociales des familles. *« C'est pour ça qu'une même scolarité pour tous les élèves, c'est un peu un leurre, on le voit bien dans le reportage, sans non plus être une fatalité, avec de mauvaises conditions économiques et sociales on n'a pas les mêmes chances d'une scolarité normale »*. Et la discussion de permettre à l'une des deux personnes de dire qu'elle fait aussi des sacrifices pour ses enfants (comme dans le film) : *« C'est comme les vacances, j'en ai pas pris depuis trois ans, depuis mon divorce. C'est pour ça que quand ils font quelque chose à l'école, je fais tout pour que mes filles puissent partir, pas longtemps, mais partir quand même, même s'il faut faire des concessions pour elles »*.

Au fil de la discussion, toutes les deux renvoient à des constats entendus par ailleurs, notamment les aides aux familles qui se réduisent de plus en plus, alors que le nombre de ceux qui en ont besoin ne cesse de croître. Et de souligner aussi, comme dans le documentaire, le manque de communication entre les services, qui pénalise les familles dans l'accès à certains de leurs droits.

Echec des assistantes sociales, misère du jeune SDF, compassion pour tous, mais aussi, plus implicitement, un point de vue sur les limites de l'aide sociale. Si le droit au logement est bien perçu par elles comme capital, face à la pénurie (qu'elles ne critiquent pas spontanément), elles rappellent que de leur point de vue chacun doit aussi se prendre en charge et ne pas compter sans fin sur la solidarité. Une sorte d'auto avertissement également, de la part de ces deux résidentes qui savent qu'elles ne pourront séjourner trop longtemps là où elles sont pour

l'instant : « *Ne plus avoir de toit, c'est un engrenage. Divorce, chômage accumulés...ça va vite. C'est un gouffre. Comment font-elles, les A.S. pour donner des priorités dans toute cette urgence ? Les structures d'hébergement, ça va un temps, mais après il faut autre chose, elles ne peuvent pas vous aider indéfiniment* ». Le discours ambiant sur la responsabilité individuelle percolerait ainsi jusque vers ceux qui sont aidés.

La faute à la discrimination positive

Apparemment fortement marquées par les témoignages du documentaire et notamment par celui d'une assistante sociale et d'un avocat, qui se battent contre les discriminations à l'égard des étrangers dans l'accès au logement, les deux résidentes discutent entre elles des privilèges dont bénéficieraient les étrangers. Témoignages ou rumeurs ? Impossible à dire. En tous cas, on retrouve dans leurs échanges le mécanisme connu de construction du bouc émissaire, qui tend à expliquer les difficultés des uns par les facilités des autres, et à mettre ainsi face à face non recours et abus. Illustration :

Mme A : « *Il y a aussi des communes qui privilégient certaines personnes plutôt que d'autres. Nous, des fois quand on va demander quelque chose, on ne l'obtient pas, alors que des étrangers l'obtiennent.* »

Mme B approuve également, elle vient de T. où elle a pu le constater.

ODENORE : « *Vous ne pensez pas que ces personnes sont encore peut être plus exposées que vous (problème de langue...) à du non accès à leurs droits ?* »

Mme A : « *Si, mais j'ai pu constater que certaines personnes ont obtenu des choses sans en avoir besoin et même sans les demander. C'est injuste. Quand j'étais sur R. je connaissais bien les commerçants qui m'ont dit que certains [des étrangers] recevaient des bons alimentaires sans en avoir besoin, ou bien qu'avec ces bons ils allaient acheter de l'essence, ...et on ne dit rien, alors que ça doit être utilisé que pour de l'alimentaire. Et pour d'autres qui en ont vraiment besoin, il faut que ça passe en commission.... C'est injuste non ?* »

ODENORE : « *Si c'est le cas, cela ne concerne que les étrangers ?* »

Mme A : « *Non, par exemple, en période d'élection, le maire qui demande à certains de passer le voir et en échange de ce que la personne demande, le maire a une voix de plus... ça marche aussi comme ça.* »

Mme B : « *Et ça marche beaucoup comme ça, peut-être plus dans les petite communes.* »

Mme A : « *Et dans certaines communes, il y en a qui ont « leurs têtes ».* Moi par exemple, j'ai demandé un appartement après mon premier divorce, je suis allée souvent voir la personne au guichet qui m'a répondu « *Mais vous êtes sûre que vous n'allez pas vous remettre avec lui* » ! C'est donc moi qui ai trouvé un appartement avec l'aide de mes sœurs qui ont contacté une personne qui faisait des états des lieux et qui avait des logements libres. D'ailleurs ça c'est scandaleux, tous ces logements vides même pas loués. Donc on peut toujours trouver des solutions même si les propriétaires ne veulent pas faire des travaux, la personne qui rentre dans l'appartement peut faire des travaux en déduisant les frais sur le loyer par exemple ; si ça bloque il y a les avocats comme dans le film. »

Mme B : « *T c'est aussi une commune où il y a beaucoup d'étrangers. Et bien, je fais une demande de bons d'essence et voilà que l'A.S. m'avance l'argent en exigeant son remboursement au plus vite, alors que celui juste avant, qui ne semblait pas être démuné, il les a reçus gratuitement, et est reparti en Mercedes* ».

ODENORE : « *Et là que faites-vous ?* »

Mme B : « *Bien ça nous décourage quand ça va toujours dans un sens. Moi je comprends pas, il y en a qui sont au chômage et qui ont des superbes voitures... C'est simple, le service de la personne qui donne ces bons ne s'appuie pas sur ce qu'ils ont, sur ce qu'ils possèdent, mais sur ce qu'il y a d'indiqué dans leur dossier au niveau salaire, ressources* ».

Mme A : « *Oui, mais ce n'est pas forcément le cas des étrangers. Il y a beaucoup de magouilles aussi chez les français. En tout cas il faudrait plus de surveillance, de contrôles, d'enquêtes pour contrôler tout ça* ».

Difficulté de connaître les recours possibles pour accéder à ses droits

Manifestement, il est difficile de connaître toutes les possibilités d'aides. Même dans de petites agglomérations et pour des personnes qui connaissent les lieux, le repérage des ressources disponibles n'est pas aisé. La diversité des possibilités n'est pas connue facilement et les meilleures façons de trouver l'aide qui convient restent largement à décrypter. D'une certaine façon, l'affichage des aides serait plus discret que dans les grandes agglomérations, suivant un souci de discrétion partagé aussi bien par les populations locales que par les élus. Les lieux d'hébergement, en l'occurrence, ne se distinguent pas particulièrement ; il faut connaître l'adresse. Ce ne sont pas des lieux qui s'annoncent, comme parfois dans les grandes villes.

Dans ces conditions, le premier recours est principalement celui des assistantes sociales, Avant tout autre, on considère qu'elles connaissent bien les problèmes et les solutions. Ces deux témoignages ne valent pas sondage, mais dans leurs vies faites d'à-coups² on voit bien qu'en cas de difficulté c'est toujours vers les assistantes sociales (en plus de la famille) que ces deux femmes se sont tournées, quel que soit l'endroit.

Une confiance apparaît dans les assistantes sociales, mais sans naïveté sur leur capacité d'agir, ni sur leurs compétences professionnelles : « *Comme de partout il y a des bons et des mauvais et faut pas hésiter à changer d'A.S. quand on n'est pas satisfait* ». La discussion avec ces deux femmes renvoie à ce que l'on sait déjà sur les comportements tactiques à l'égard des professionnels de l'action sociale. Mais elle interroge au-delà sur l'effet d'un « nomadisme institutionnel » sur les difficultés d'accéder aux droits, qui pèse surtout lorsque les processus de retour ou de récupération de droits passent par un accompagnement individualisé. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte pour expliquer ce nomadisme, en particulier le niveau d'information mais aussi le temps. L'information imparfaite pousse à chercher de tous côtés, ou nulle part. Ainsi ce témoignage de l'une des deux femmes : « *Tant que j'y pense, sur mon divorce, je n'ai pas demandé l'aide juridictionnelle. Je ne connaissais pas le plafond de ressources pour la demander. Je n'ai pas pu l'obtenir car on (famille) m'a dit que je n'y avais pas droit et plus tard je me suis entendue dire que j'aurai pu y avoir droit...mais trop tard* ». Mais le temps joue aussi son rôle. L'urgence des uns n'est jamais celle des autres. Pour les personnes en difficulté leur urgence s'accommode de peu de délais, voire souvent d'aucun. Les deux femmes le reconnaissent, il leur est arrivé de précipiter une fin de rencontre avec une assistante sociale ou un autre professionnel, qui ne s'engageait pas aussitôt dans une recherche concrète de solutions. L'impuissance des intervenants est ce qu'il faut repérer en premier, pour ne pas perdre son temps et poursuivre son chemin, comme le fait le jeune SDF du documentaire, qui repart après avoir assisté aux efforts vains de deux assistantes sociales à lui trouver un hébergement d'urgence. Si bien qu'au final tout dépend de la volonté des personnes à continuer, une fois qu'elles perçoivent les limites des structures prêtes à les aider. Autrement dit, une fois tout déduit il ne reste que « le bon vouloir » des personnes en difficulté à se projeter vers l'avant ou dans un avenir même à bout portant, dans des projets de retour à un logement social, comme ces deux femmes, ou dans une marche de nuit vers un abri comme probablement le jeune SDF du film.

² Ibidem.