



# **Enquête sur les parcours d'insertion des personnes accompagnées en hébergement ou en logement (EPIN)**

## **Rapport de la première année d'enquête (Ile-de-France, 2017-2018)**

Jeanne Abernot, Zoé Barry, Mona Casoli, Julie Lavayssière, Odile Macchi, Mathilde Sempé,  
avec la collaboration d'Emilie Adam-Vézina, de Catherine Cavalin, d'Aude Cordone,  
d'Erwan Le Méner et d'Émilie Segol

Observatoire du Samusocial de Paris, Décembre 2019

*Les analyses produites dans le rapport n'engagent que la responsabilité de l'Observatoire du Samusocial de Paris. Les citations d'entretiens sont des retranscriptions littérales de propos rapportés durant l'enquête.*

**Liste des sigles 6****Synthèse du rapport 7**

La méthode et le corpus 7

L'accompagnement en hébergement d'insertion en Ile-de-France, ou comment faire pour vite en sortir 8

L'accompagnement en pension de famille : comment faire advenir et maintenir l'autonomie des résidents 9

**Introduction générale 13****De part et d'autre de la relation d'aide : bienfaits et méfaits d'un accompagnement de longue durée 13**

Accompagnement social et allongement de la prise en charge à l'heure du Logement d'abord 13

Objectifs du projet de recherche 15

Enquête et méthodes 16

Une enquête ethnographique... 16

Production des données : grille d'observation, guide d'entretien, analyse statistique des données locales 17

Des hébergements de longue durée, en Ile-de-France 19

Plan du rapport 20

**Partie 1 – L'accompagnement de longue durée 22**

Chapitre 1 – Y entrer pour mieux en sortir ? L'accompagnement en hébergement d'insertion à l'épreuve de l'allongement du séjour 23

Contextualisation : la place des CHRS dans le paysage de l'hébergement social et du logement accompagné 23

La spécialisation des CHRS dans l'insertion, contemporaine d'un processus d'urgentisation de l'hébergement 23

L'augmentation nette des durées de séjour en CHRS est encore plus prononcée en Ile-de-France 26

Les débuts de l'accompagnement : nouer une relation de confiance 28

Le terrain d'étude principal 28

Les pré-requis de la relation d'aide : donner du temps / prendre ses marques 30

Prendre le temps d'établir un "projet individualisé", en fonction des besoins des personnes 33

Comment se positionner correctement vis-à-vis des personnes aidées ?	35
Être leur ami, leur confident et... leur « référent pour la bonne marche à suivre »	35
Moduler l'intensité de l'accompagnement, pour épauler sans rendre dépendant de l'assistance	37
Changer et moduler le cadre de la rencontre, tout en gardant une bonne distance professionnelle	40
Le cas des accompagnements aux rendez-vous à l'extérieur : contenir, rassurer et prendre la défense de celui que l'on épaulé	41
La durée comme ressource de l'accompagnement ?	43
Pouvoir prendre le temps de travailler l'insertion professionnelle, « passeport pour le logement »	43
Le temps du tâtonnement : les petits boulots	45
Le temps et les conditions nécessaires pour transmettre les codes professionnels	47
Trouver du sens à son travail	47
Maîtriser l'outil informatique pour trouver un travail	48
Tenir compte de la singularité des parcours individuels	50
Gérer et meubler l'attente de relogement par le suivi social	52
Un accompagnement au point mort en attendant la régularisation : le cas des sans-papiers	54
Une cage institutionnelle : être abrité, dans des conditions difficilement supportables	54
Quand la durée s'allonge mais ne garantit pas de sortir du "jeu de l'oie"	58
La fin de l'accompagnement : la sortie vers le logement	61
Vieillir en centre d'hébergement, au risque de ne plus en sortir	61
Jusqu'à quel point aménager les conditions de vie des résidents les plus anciens ?	61
Déménager, mais pas n'importe où : des volontés qui résistent aux mécanismes d'orientation	65
Une prise en compte difficile des souhaits des personnes hébergées en termes de relogement	66
Des refus d'orientation dans le logement social : ces décisions injustifiées selon les travailleurs sociaux	66
Continuer à accompagner après le relogement	68
Chapitre 2 – L'accompagnement en pension de famille : vers une autonomie relative	70
Un accompagnement et un logement sur le long terme, sans limite de durée et sans nécessaire perspective de relogement	72

Le terrain d'étude principal	72
« Le droit d'y rester, la capacité d'en sortir »	74
Mourir en pension de famille	79
Se montrer présent et montrer disponible, veiller au bien-être des résidents	81
Être présent dans la vie quotidienne des habitants	81
Un accompagnement « au corps »	83
Pousser vers un suivi social à l'extérieur de la pension de famille	86
Par contraste, une exemple d'accompagnement mal vécu par une pensionnaire	88
Une résidente exigeante, qui n'hésite pas à faire des réclamations	89
Des exigences calibrées par son expérience professionnelle et ses responsabilités antérieures	90
Un suivi social perçu comme intrusif et envahissant	91
<b>Partie 2 – Aux marges de l'accompagnement</b>	<b>95</b>
Chapitre 1 – Les points d'évaluation des travailleurs sociaux	96
La gestion du budget	96
Les sociabilités et les fréquentations	100
L'entretien et l'investissement du logement	101
L'entretien et l'investissement du logement : des indicateurs de la capacité à vivre dans un logement autonome	102
« Montrez-moi votre appartement et je vous dirai comment vous vous portez » : l'investissement de l'appartement comme facteur d'évaluation du bien-être de la personne	103
“Savoir-habiter” : évaluer la capacité à se conformer aux attentes futures des bailleurs	105
Chapitre 2 - La configuration des lieux et ses effets sur la relation d'aide	108
La pension de famille des Thermopyles : un espace approprié et façonné par les habitants	110
La pension Vaugirard : un espace de relations plus impersonnelles	116
Existe-t-il une bonne taille d'établissement ?	120
Chapitre 3 – Les agents de renfort du travail social	126
Bavarder, s'arranger, tolérer : l'accompagnement informel des agents d'accueil	127
Les maîtres et maîtresses de maison, des médiateurs du quotidien	130
La familiarité et la proximité avec les résidents comme ressources premières	132

« Être prêt à résoudre tout type de problème » : des agents polyvalents disponibles pour les résidents 134

Devoir répondre aux sollicitations quotidiennes des résidents : la menace de l'envahissement 136

### **Partie 3 - Habiter en hébergement : comment être chez soi en institution d'accueil collectif ? 141**

Chapitre 1 – Être chez soi dans une institution fortement réglementée 142

Peut-on habiter sans pouvoir s'approprier les lieux ? 142

Le règlement intérieur comme outil pour éduquer des personnes perçues comme peu autonomes 143

Quand les contraintes et les motifs de la sévérité sont vécus comme une humiliation par les résidents 145

Rentrer chez soi : quand les clés rappellent aux résidents qu'ils "habitent en institution" 147

Aménager son appartement pour le transformer en « chez-soi » 149

Aménager son « chez-soi » à force de débrouillardises 150

Meubler au préalable les appartements en fonction de la vulnérabilité supposée des résidents 151

Un investissement soumis aux règles et à la durée d'hébergement 153

Dans les CHRS et CHS, un encadrement important de l'aménagement pour un hébergement a priori court 153

Dans les pensions de famille 156

Chapitre 3 - Droit ou non-droit de visite 159

L'épineuse question des invitations 159

Les règles de l'hospitalité en hébergement d'insertion 159

Dans un CHS, invitations et intimités impossibles, quand les restrictions portent atteinte à la vie sociale, affective et sexuelle des résidents. 162

Accueillir ses enfants en institution, entre contraintes matérielles et manque d'intimité 164

En pension de famille, l'hospitalité comme droit et élément d'attention 165

Un droit à hospitalité acquis par le statut des résidents de pension de famille 166

L'hospitalité des résidents, sur le fil entre invitation et squat 167

Des sociabilités dont il faut protéger les résidents. Ne pas laisser entrer les étrangers 169

Être soumis à la visite, au regard des encadrants de la structure 170

La visite à domicile ou l'obligation de recevoir : une présence entre surveillance et conseils pratiques 170

Ne pas être à l'aise avec la visite à domicile, ambivalence entre "chez eux" et un rappel de l'hébergement "chez nous" 172

#### Chapitre 4 - Des façons diverses d'habiter un espace collectif 175

En guise de préambule : deux scènes de repas, deux façons d'apprêter et de former une vie en collectivité 175

S'extraire du collectif : résidents "invisibles" et droit à l'isolement 180

Agir sur son habitat, promesses et enjeux du Conseil de Vie Sociale 181

Les Conseils de Vie Sociale semblent un faible levier d'appropriation de la structure 183

Quand les conditions d'accueil se dégradent et que les résidents ne peuvent rien y faire 188

Vivre avec les autres, les sociabilités internes comme ressources ou poids 190

Sociabilités internes comme poids ou isolement dans le collectif 190

Sociabilités, cacher son parcours, ne rien dire de soi, se protéger 194

Les sociabilités comme ressources : se rendre service sans entrer dans l'intimité 197

#### **Conclusion générale** 201

Bibliographie 205

## Liste des sigles

CAF :	Caisse d'Allocations Familiales
CDD :	Contrat à Durée Déterminée
CDI :	Contrat à Durée Indéterminée
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHS :	Centre d'Hébergement et de Stabilisation
CHU :	Centre d'Hébergement d'Urgence
CVS :	Conseil de Vie Sociale
DGCS :	Direction Générale de la Cohésion Sociale
DIHAL :	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DREES :	Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques
EHPAD :	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ES :	Établissements Sociaux
FAS :	Fédération des Acteurs de la Solidarité
IEDES :	Institut d'Etudes du Développement de la Sorbonne
INED :	Institut National d'Études Démographiques
INSEE :	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
MASP :	Mesure d'Accompagnement Personnalisé
ONPES :	Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale
OQTF :	Obligation de Quitter le Territoire Français
PARSA :	Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri
SAS :	Service d'Accompagnement Social
SIAO :	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

# Synthèse du rapport

L'enquête EPIN (Enquête sur les parcours d'insertion des personnes accompagnées en hébergement ou en logement) s'intéresse aux processus et conditions de l'accompagnement social, dans différentes formes d'hébergement ou de logement accompagné. L'enquête s'inscrit dans un contexte de forte mutation du domaine du "logement très social" selon l'expression de René Ballain et Elisabeth Maurel, marqué d'une part par la recrudescence d'hébergements bas de gamme et de courte durée, d'autre part par l'augmentation d'hébergements ou de logements accompagnés de longue durée, ce qui indique l'étiollement relatif de l'hébergement d'insertion représenté typiquement par les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Dans ce contexte, comment se conçoit l'accompagnement en hébergements d'insertion, structurellement menacés à leur gauche par les pratiques de l'hébergement d'urgence et à leur droite par la doctrine du Logement d'abord ? Et que signifie l'accompagnement, dans des établissements relevant du logement accompagné avec un faible encadrement social et où l'occupation s'apparente à celle d'un logement à part entière, comme les pensions de famille? Ces questions sont abordées de part et d'autre de la relation d'aide, à partir d'observations collectives en hébergement ou logements accompagnés et d'entretiens individuels réalisés avec des résidents et des professionnels. Il s'agit d'un projet conçu initialement pour plusieurs années d'investigation, prévu pour se dérouler à Paris et dans son agglomération, avant de se déployer dans d'autres régions (sous réserve de financement). Nous présentons ici la synthèse de l'enquête menée en Ile-de-France, entre octobre 2017 et juin 2018.

## La méthode et le corpus

L'enquête s'est d'abord déroulée en région parisienne, c'est-à-dire dans un espace à la fois dense en hébergements et logements accompagnés et relativement dépourvu de logements abordables pour les plus démunis<sup>1</sup>. Sur les 2 524 établissements sociaux que compte la France en 2012<sup>2</sup>, 487 sont situés en Ile-de-France, ce qui représente 20% de l'offre française. L'Ile-de-France compte notamment 20% des CHRS français et 15% des pensions de famille du pays. Dans cette région, 1 établissement sur 3 est un CHRS, et 17% des établissements sont des pensions de famille.

---

<sup>1</sup> Les prix de l'immobilier en Ile-de-France connaissent une croissance ininterrompue et supérieure à la moyenne française. En 2018 en Ile-de-France, les prix des logements anciens connaissent une augmentation de 3,5% par rapport à l'année précédente. Les prix des appartements en Ile-de-France croissent de 4,2 %, et de 6% dans Paris sur l'année 2018. (Source : Insee).

<sup>2</sup> Source : Enquête Établissements Sociaux (Insee-Drees), France entière (hors Mayotte), concernant les établissements d'accueil mère-enfant, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, les centres d'hébergement d'urgence, pensions de famille, centres d'accueil pour demandeurs d'asile, les centres provisoires d'hébergement (CPH) et le dispositif d'accueil d'urgence pour demandeurs d'asile.

Entre octobre 2017 et juin 2018, une vingtaine d'établissements d'hébergement de longue durée et de logements accompagnés ont été enquêtés. Il s'agit en premier lieu d'hébergements d'insertion : des centres d'hébergement et de réinsertion sociale ou des centres de stabilisation fonctionnant de façon semblable, résolument axés sur la réinsertion de leurs résidents. En deuxième lieu, notre attention s'est portée vers des habitats de longue durée, en particulier sur des pensions de famille, dont l'effectif augmente ces dernières années de façon spectaculaire en Ile-de-France comme ailleurs.

Nous avons voulu comparer l'expérience de l'accompagnement dans ces deux configurations d'habitat, où la durée de séjour s'allonge, mais dont les objectifs peuvent sembler assez différents : réinsérer et sortir de l'assistance d'un côté, aider au quotidien et maintenir dans un logement adapté de l'autre. La durée moyenne d'hébergement pour les personnes hébergées en CHRS en France s'allonge globalement : passant de 8 mois à 14 mois entre 2008 et 2012, et plus particulièrement en Ile-de-France où elle atteint 19 mois en moyenne en 2012. En région parisienne, une personne sur quatre dont la sortie n'est pas prévue dans l'année est hébergée dans l'établissement depuis plus de 26 mois en 2012 (ce qui est supérieur de 9 mois par rapport à la moyenne française).

Sur place, nous avons réalisé des observations collectives directes de quelques jours et surtout des entretiens avec des résidents (n=83) et le personnel des établissements (n=52) qui constituent la première source de l'analyse qualitative présentée dans ce rapport.

## **L'accompagnement en hébergement d'insertion en Ile-de-France, ou comment faire pour vite en sortir**

Dans les hébergements d'insertion enquêtés en Ile-de-France, l'accompagnement se fait d'emblée à l'horizon d'une sortie de l'assistance par le travail et le logement.

Les CHRS (où rappelons-le le terme de "réinsertion" a remplacé celui de "réadaptation") ne cherchent pas seulement à mettre à l'abri et à fournir des services de premiers secours, ils visent la sortie de l'assistance. Les hébergements d'insertion prouvent leur utilité en faisant sortir leurs résidents. Cet objectif de sortie nécessite un encadrement soutenu et rapproché et imprime un rythme impérieux à l'accompagnement social. Cet objectif n'est pas sans créer des tensions pour les résidents comme les travailleurs sociaux au vu de la tension structurelle qui pèse dans l'espace francilien sur l'accès au logement, a fortiori des personnes à faibles ressources.

Pour certains résidents, cette pression quotidienne est annoncée et justifiée par le projet institutionnel : il n'est pas prévu que leur séjour s'éternise. Encore faut-il rappeler que, même s'ils peuvent refuser l'hébergement proposé, ils n'ont guère choisi leur destination : c'est le service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO), c'est-à-dire le dispositif départemental de *dispatching* dans le secteur de l'hébergement, qui leur a attribué cette place sans beaucoup

de marge de manoeuvre<sup>3</sup>. D'autres vivent plus difficilement le contrôle et la surveillance que leur impose l'équipe sociale. Le sentiment d'infantilisation est alors prégnant.

Viser dès l'entrée la sortie des résidents n'est pas non plus sans compliquer la tâche des travailleurs sociaux. Jusqu'à quel point faut-il permettre aux nouveaux-venus de prendre leurs marques, sans les laisser toutefois s'installer dans l'établissement ? Comment nouer une relation de confiance alors que le temps presse et impose des exigences assez fortes, formalisées d'ailleurs dans un contrat liant le pensionnaire et l'association ? Comment épauler les individus sans faire à leur place ou plutôt sans leur permettre de se reposer sur l'assistance – pour finalement en dépendre ? Ces questions n'ont pas de réponse tranchée. Elles permettent de rendre compte des évaluations pour le moins contrastées des résidents, en indiquant des tensions qui traversent l'accompagnement en hébergement d'insertion, en Ile-de-France *ie.* dans un espace où les logements abordables sont rares et où les établissements ne demeurent pas moins sommés de démontrer leur efficacité en matière d'insertion (certains observateurs diraient que le serpent se mord la queue).

L'allongement remarquable des durées de séjour en hébergement d'insertion en Ile-de-France, plus important que dans le reste de l'Hexagone s'explique sans doute aussi par des situations particulièrement empêtrées : dans tous les hébergements d'insertion enquêtés, les professionnels témoignent de dossiers bloqués, tels que le séjour des résidents en question s'éternise. Face à ces situations, les travailleurs sociaux se disent unanimement démunis. Le séjour prolongé des résidents peut éprouver jusqu'à la base les relations de confiance tissées avec les résidents et semble signifier l'échec obligé de l'accompagnement. Qu'en est-il en logement accompagné, c'est-à-dire dans un dispositif où le séjour est censé durer, mais où le recrutement social des résidents ne paraît guère différent de celui observé en hébergement d'insertion ?

## **L'accompagnement en pension de famille : comment faire advenir et maintenir l'autonomie des résidents**

Comme nous l'avons dit, l'enquête sur le logement accompagné s'est principalement déroulée en pension de famille. Les pensions de famille sont des établissements de petite taille et dotées d'un faible taux d'encadrement comparé aux CHRS par exemple, pensés pour loger leurs habitants durablement, aussi longtemps qu'ils le peuvent et le désirent. L'objectif n'est pas de faire sortir les nouveaux venus, mais au contraire de les aider à prendre place et à s'installer dans leur logement. Lequel logement est fermé aux intervenants sociaux, sauf invitation de la part de ses occupants. L'asymétrie relationnelle entre personnel et résident paraît se renverser au bénéfice des seconds en logement accompagné, du moins les intervenants ne peuvent plus soumettre les pensionnaires à toutes sortes d'injonctions qui rythment le quotidien en hébergement d'insertion (se rendre à tel rendez-vous, être de retour

---

<sup>3</sup> Les orientations proposées sont en principe aussi adaptées que possible au profil des personnes, mais elles dépendent de l'offre de places disponibles, relativement faible par rapport aux demandes en Ile-de-France.

à telle heure, ouvrir sa chambre pour une inspection etc.). Accompagner (mais le mot est-il encore justifié?) consiste à permettre aux habitants de vivre sur place de façon autonome. Mais comment donc établir les attentes et les besoins des résidents, quand on ne peut plus guère faire usage de la convocation pour s'entretenir avec eux et que l'on est au fond toujours susceptible d'être rabroué ? Pour qu'un établissement tienne, l'ordre de la négociation ne peut que primer sur l'imposition d'un encadrement rapproché, caractéristique depuis ses origines contemporaines en cités de transit, de l'hébergement d'insertion.

Plusieurs équipes sociales rencontrées considèrent que leur travail commence bien avant et s'étend au-delà des termes du contrat signé entre les résidents et la structure d'accueil. Ils décrivent leur activité comme une présence solide, qui témoigne de leur disponibilité pour les pensionnaires. Ils doivent être attentifs à l'état des habitants. Ils observent pour cela finement les ruptures dans le cours usuel des choses, les changements d'habitude et les attitudes inattendues. Cette activité de veille suppose des rencontres – ce qui est plus aisé dans des bâtiments de taille modeste que dans des immeubles faisant partie de vastes complexes d'hébergement (dont le fleurissement est certainement motivé par une politique de mutualisation des effectifs). Il faut donc créer des occasions de rencontre. Les activités collectives peuvent servir à cela, plus encore quand elles sont initiées par les habitants eux-mêmes. Les intervenants sociaux peuvent aussi faire en sorte de synchroniser leurs déplacements dans la structure avec ceux des résidents ; d'autres solutions consistent à travailler ou à manger dans des pièces ouvertes, de sorte à entendre le passage et à être entendu ; enfin, plus qu'en hébergement d'insertion, les hôtes cherchent parfois à tisser des relations avec l'entourage quotidien des pensionnaires. Pour s'enquérir de l'état d'un habitant, ils peuvent se renseigner en biais, auprès d'autres pensionnaires, auprès de riverains ou de commerçants, chez qui ils savent que tel ou tel a ses habitudes. Une telle disposition à la disponibilité a bien sûr ses limites pour les professionnels eux-mêmes : quand ils se sentent à disposition des pensionnaires et alors instrumentalisés ; quand la disponibilité aux questions d'autrui est telle qu'ils se sentent envahis par les difficultés des gens qu'ils aident.

Pour les résidents, la pension de famille marque une rupture salutaire dans une trajectoire résidentielle heurtée. Ils savent qu'ils peuvent y demeurer pour autant qu'ils paient leur loyer, autant que bon leur semble. Cet horizon permet, au moins dans un premier temps, une forme de stabilisation bienfaitrice. Être parfaitement libre de ses entrées et de ses sorties, pouvoir inviter des personnes extérieures chez soi, savoir que l'on n'est pas tenu de rencontrer un travailleur social autrement que pour régler sa redevance, pour aménager son logement à sa guise : les habitants font l'expérience d'une liberté, inconnue dans le monde de l'hébergement. Mais cette liberté ne va pas pour autant de soi. Les interactions quotidiennes fréquentes avec le personnel peuvent être vues comme un encadrement excessif – au sens où des locataires d'un immeuble lambda n'en souffriraient pas. De même, des remarques, comme faites en passant, sur l'état du logis ou sur la gestion du budget, peuvent être particulièrement intrusives.

Le statut particulier qu'occupent les agents non dédiés à proprement parler au travail social - agent d'accueil, d'entretien, intervenants à domicile, etc - peut leur permettre, avec la complicité de l'encadrement, de jouer un rôle important dans l'ajustement de la relation d'aide. Etant dans un contact plus quotidien avec les résidents, indépendant de tout enjeu lié à l'insertion, à la nécessité de faire avancer la situation de la personne ou de s'assurer qu'elle ne sombre pas, l'agent non travailleur social constitue souvent un soutien important, en particulier pour les résidents qui sont réticents à la relation d'accompagnement qu'on leur propose. Dès lors, s'appuyer sur cette relation peut constituer une ressource importante pour faire évoluer des situations difficiles, grâce à une forme d'accompagnement plus informelle, détachée de toute forme de surveillance.

L'enquête EPIN explore ainsi deux modèles d'accompagnement différents, qui n'ont ni les mêmes visées, ni les mêmes ressources et contraintes. En Ile-de-France, c'est-à-dire dans un vaste bassin d'emploi, l'hébergement d'insertion type CHRS affirme sa fonction transitoire : l'hébergement est un moyen d'insertion et le lieu d'observation, de formation et de mise à l'épreuve de la volonté des individus à en sortir. Une forme de pression à la sortie tend à s'y exercer, qui reflète cet enjeu, mais qui semble relativement indifférente à la variété des situations sociales dans lesquelles sont pris les résidents, dont une partie se trouve durablement installée dans ce genre de foyers, parce qu'ils ne sont que peu employables, ou encore en attente de régularisation. *Face à une offre de logement réduite en Ile-de-France, à des situations individuelles parfois incompatibles avec une activité professionnelle, l'équilibre entre les objectifs de la structure, les missions de l'équipe d'encadrement et le projet de la personne hébergée se révèle parfois difficile à tenir dans la durée.* Dans ce cas, les CHRS constituent un substitut à des hébergements ou logements adaptés, ce qui traduit la rareté relative de l'offre de tels habitats dans la région. En vis-à-vis de ce modèle, les pensions de familles représentent une autre forme d'accompagnement, que l'on pourrait dire « à domicile ». Les résidents sont des occupants en titre, à durée indéterminée de leur logement, et le premier enjeu des encadrants - relativement moins nombreux qu'en CHRS - est de les aider à s'y maintenir, étant donné notamment leur faibles revenus et une vie longtemps tenue à l'écart des administrations. De façon schématique, on pourrait dire que c'est en étant au service des habitants que les intervenants parviennent à négocier leur place auprès d'eux, en quoi le temps long de l'accompagnement est une ressource primordiale. Cependant cette proximité nécessaire et négociée peut être une source d'épuisement pour le professionnel, et d'envahissement pour l'habitant, pour lequel ce logement finit par s'apparenter à un cul-de-sac.

Dans un contexte d'offre insuffisante de logements abordables aux personnes à faible ressources ou d'absence de politique d'accès au séjour durable pour des personnes en situation administrative précaire aujourd'hui hébergées, il apparaît dès lors essentiel de réfléchir aux orientations et aux modalités de mise en œuvre de ces deux modèles d'hébergement et de logement. L'enquête invite ainsi à se demander si la pression à la sortie

en hébergement d'insertion ne devrait pas être diminuée et conjuguée avec des conditions d'hébergement et des modalités d'accompagnement plus compatibles avec un séjour de longue durée. Il s'agirait par exemple d'apporter aux résidents une plus grande autonomie dans leur vie en hébergement, en développant même, lorsque c'est possible, de l'hébergement en diffus, mais également de leur proposer un accompagnement à la culture, aux loisirs, ou des activités favorisant la création de lien social, afin de ne pas sans cesse se heurter au mur du difficile, voire de l'impossible, accès au logement. La sortie vers le logement resterait pour autant l'objectif, et il faudrait alors identifier les marges de progrès existantes dans l'accompagnement aujourd'hui proposé, dans l'accompagnement à la santé, à l'emploi ou dans la capacité de partenariat avec les bailleurs sociaux (ce que l'enquête ne permet pas de montrer à ce stade). L'enquête permet en parallèle de repérer des améliorations à apporter au fonctionnement de logements adaptés ou des configurations davantage susceptibles de répondre aux besoins des résidents comme des personnels, souvent isolés dans une fonction intermédiaire entre hôte de maison et accompagnateur social difficile à appréhender. Elle permet enfin de rappeler que les résidents et les intervenants sociaux sont également tributaires d'un contexte socio-économique et politique qui les dépasse autant qu'il se répercute fortement sur leur vie quotidienne.

# Introduction générale

## De part et d'autre de la relation d'aide : bienfaits et méfaits d'un accompagnement de longue durée

Ce rapport porte sur le monde de l'hébergement social ou du "logement très social", pour reprendre l'expression de René Ballain et Elisabeth Maurel<sup>4</sup>. En suivant ces auteurs, on pourrait dire qu'une "nébuleuse" d'hébergements s'est développée, à la suite de l'invention des cités de transit dans les années 1950, d'une part pour recevoir des personnes privées de logement et jugées inaptes à en occuper un, d'autre part pour les préparer, à échéance indéterminée, à une vie autonome, sur le plan du logement notamment. Comment, en pratique, l'accompagnement peut-il conduire à l'autonomisation des individus ? Quelles formes prend-il localement ? L'allongement des durées de séjour qui caractérise la période récente, marquée par la promotion d'un modèle d'assistance qui se veut à la fois plus économique et efficace pour ses bénéficiaires, la politique dite du Logement d'abord, profite-t-il ou nuit-il à l'accompagnement des personnes en hébergement ou en logement ?

### Accompagnement social et allongement de la prise en charge à l'heure du Logement d'abord

L'exclusion du logement est un problème social persistant, pris en charge par les pouvoirs publics dans divers pays occidentaux depuis le milieu du 20<sup>ème</sup> siècle. En France, comme dans d'autres pays, les réponses apportées par les politiques publiques ont endossé depuis les années 1960-70 le paradigme de "l'insertion" (*inclusion*). Elles ont progressivement construit un ensemble séquencé de dispositifs, institutionnellement organisés sous la forme d'un parcours appelé par divers experts internationaux "*staircase model*", traduisible en français par "modèle en escalier"<sup>5</sup>. Chaque étape ou palier correspond à un type d'habitat institutionnel spécifique et provisoire. Les personnes sans-abri sont d'abord invitées à se rendre dans un hébergement d'urgence, en vue d'accéder à un hébergement social de plus longue durée. Le passage dans ces hébergements dits de réinsertion n'est cependant qu'une étape préparatoire au logement dit autonome ou de droit commun. Il s'agit là du terme du parcours d'insertion où l'accès au logement personnel coïncide avec diverses conditions de

---

<sup>4</sup> René Ballain et Elisabeth Maurel, *Le logement très social. Extension ou fragilisation du droit au logement ?*, Paris, Editions de l'Aube, 2002.

<sup>5</sup> Ingrid Sahlin, « The Staircase of Transition », *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18-2, 2005, p. 115-136.

solvabilité, telles que l'individu puisse régler son loyer et subvenir à ses besoins quotidiens et suppose l'évaluation de capacités d'action dans différentes sphères de la vie quotidienne. Ainsi est institutionnellement défini l'objectif d'autonomie des personnes en difficultés sociales.

Il existe déjà des enquêtes auprès des personnes sans domicile ou hébergées dans des établissements sociaux. Au plan national, on constate ainsi le volume de plus en plus important de personnes hébergées (via l'enquête "Sans domicile" de l'INSEE en particulier) et de places d'hébergement (grâce à l'enquête "Etablissements sociaux - difficulté sociale" de la DREES) ; on peut ainsi dresser les caractéristiques sociales et économiques des utilisateurs des services d'aide, ou encore montrer l'inégal accès des uns et des autres aux différents dispositifs d'assistance. Néanmoins, on ne sait pas comment les dispositifs d'hébergement s'articulent entre eux, ni l'importance qu'ils revêtent dans le parcours des bénéficiaires. Alors que l'accès à l'emploi et au logement de droit commun fait structurellement défaut pour les plus démunis et que leur autonomisation demeure l'horizon de l'assistance, des phénomènes d'allongement des séjours dans les hébergements de réinsertion et les logements transitoires sont observés par les acteurs de terrain. Ainsi en 2008 au niveau national, une personne sur quatre connaissait une durée d'hébergement supérieure à un an. En 2012, un quart des durées d'hébergement dépasse 17 mois, tandis que ce même quart supérieur de durée de séjour se plaçait au-dessus de 26 mois en Ile-de-France. Plusieurs configurations sont repérables : la situation d'individus retraités ou proches de la retraite, pour lesquels retrouver un emploi ne fait guère sens mais qui ne sont pas pour autant solvables et ne présentent pas de bons dossiers pour un bailleur social ; la situation de personnes présentant des handicaps sérieusement invalidants, qui nécessitent une orientation vers une structure spécialisée, où les places sont rares là aussi ; les personnes en situation irrégulière, qui n'ont aucune chance de signer un bail avant d'avoir des papiers. De telles situations sont susceptibles de susciter le désarroi des professionnels mais aussi des expériences ambivalentes chez les personnes démunies, entre l'attente d'obtenir un logement reconnu comme « autonome », et le réconfort de pouvoir compter sur un habitat stabilisé.

Notre question de travail est alors la suivante : dans quelle mesure la stabilité d'un habitat institutionnel accompagné (hébergement, logement transitoire) est-elle susceptible d'être une source d'autonomie ?

Plusieurs travaux sociologiques et épidémiologiques ont éclairé certaines conséquences sur les personnes exclues du logement des habitats institutionnels de courte durée, comme les hébergements d'urgence<sup>6</sup>, ou à durée incertaine comme les hôtels dits sociaux<sup>7</sup>. Ils montrent que la précarité temporelle de ces habitats institutionnels produit de l'incertitude, des entraves

---

<sup>6</sup> Edouard Gardella, *L'urgence sociale comme chronopolitique. Temporalités et justice sociale de l'assistance aux personnes sans-abri en France depuis les années 1980*, Thèse de sociologie, ENS Cachan, Cachan, 2014.

<sup>7</sup> Erwan Le Méner, « Dans un hôtel social. L'exercice du pouvoir des hôtes, face à celui des gestionnaires », in Stéphane Baciocchi, Alain Cottureau et Marie-Paul Hille (éd.), *Le pouvoir des gouvernés. Ethnographie de savoir-faire sur quatre continents*, P.I.E. Peter Lang., Bruxelles, Bern, Berlin, New York, Oxford, Vienne, 2018, p. 315-349.

pour se projeter dans l'avenir, du stress, de l'épuisement, du découragement, de la méfiance vis-à-vis des institutions d'aide ; autant d'éléments qui peuvent enrayer le processus d'autonomisation. Cette instabilité incite même certaines personnes à s'installer dans une situation durable de sans-abrisme<sup>8</sup>, les exposant ainsi à une dégradation rapide de leur état de santé.

Les modes de fonctionnement des habitats institutionnels de longue durée et leurs effets sur l'autonomie des personnes exclues du logement sont, quant à eux, beaucoup moins connus. Ce projet entend remédier à ce déficit de connaissance sur les rapports entre processus d'autonomisation et habitats institutionnels de longue durée. Il s'intéresse aux parcours des personnes dans l'hébergement et dans l'assistance : à leur trajectoire passée, à leur expérience présente, aux effets de l'accompagnement sur le processus d'autonomisation mais aussi aux obstacles qui entravent ce processus et sont susceptibles d'ancrer les personnes dans une dépendance institutionnelle éprouvante pour elles comme pour leurs accompagnants. Il entend par là produire des connaissances sur les liens existants entre stabilité/précarité des habitats institutionnels, trajectoires et autonomisation/mise en dépendance des personnes vulnérables.

## Objectifs du projet de recherche

L'objectif général du projet est donc de mieux connaître et comprendre les parcours des personnes accompagnées dans des habitats de longue durée, relevant du domaine de l'hébergement et du logement accompagné. Les enquêteurs se sont rendus notamment dans des CHRS, des résidences sociales et des pensions de famille. L'observation de ces parcours veille à prendre en considération les différentes dimensions possibles de l'accompagnement, renvoyant notamment, d'après le *Livre blanc* de la FNARS<sup>9</sup>, à "la santé physique et psychique, la sociabilité, la situation familiale, la situation financière, l'emploi, le logement, [aux] antécédents judiciaires". En restituant ces parcours et en faisant apparaître les enjeux concrets de l'accompagnement de part et d'autre de la relation d'aide, il s'agit d'analyser aussi bien les processus d'autonomisation que les processus inverses de mise en dépendance. L'objectif général se décline en plusieurs questions :

- Quels ont été les parcours de ces personnes avant leur entrée dans l'habitat institutionnel enquêté ?
- Quelle expérience font-elles de l'hébergement ou de logement accompagné, et des formes d'accompagnement social qui y sont rattachées ? Font-elles des expériences et ont-elles des

---

<sup>8</sup> Amandine Arnaud et Edouard Gardella, *Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux*, Paris, 2018.

<sup>9</sup> FNARS, *Le livre blanc de l'accompagnement social*, Ivry-sur-Seine, Les éditions de l'Atelier, 2011.

appréciations différentes de l'accompagnement social selon le type d'habitat où celui-ci est exercé ?

– Quels processus d'insertion et d'autonomisation sont amorcés au cours de cet accompagnement de longue durée dans l'hébergement ou le logement ? En quoi sont-ils différents de ceux vécus auparavant (notamment dans les habitats institutionnels temporellement précaires comme l'urgence) ? Quelles sont les épreuves rencontrées, notamment en matière de santé et d'accès aux droits ? En quoi entravent-elles le processus d'insertion ?

– Sur quelles perspectives de vie débouche cet accompagnement dans l'hébergement ou le logement ? A quelles conditions l'accompagnement conduit-il à réorienter favorablement le cours de son existence ? Cela suppose-t-il, à certains moments décisifs, une personnalisation et une transformation de la relation d'aide<sup>10</sup> ? Ou les réorientations biographiques que l'on pourrait observer relèveraient-elles d'autres formes de réévaluations et reprises de soi, ressortissant à d'autres sphères d'activités et de relations que celle de l'accompagnement social<sup>11</sup> ?

## Enquête et méthodes

Ce projet entend combiner enquête ethnographique et analyse statistique dans une même entreprise de découverte de l'hébergement social et de ses occupants, en Ile-de-France (première année) et dans d'autres régions (années 2 et 3 du projet initial). Cette association paraît particulièrement adaptée à l'enquête sur des univers méconnus et des populations *a priori* difficilement accessibles<sup>12</sup>. Le travail de terrain permet de découvrir et d'affiner des questionnements, accessibles seulement par observation directe ; l'investigation statistique, portant principalement sur les durées et conditions séjour en hébergement, apporte à la fois des éléments de cadrage et des appuis pour la généralisation des observations ; chaque approche permet d'enquêter dans les angles morts de l'autre. C'est sur cette "complémentarité nécessaire" (*Ibid.*) que nous misons pour répondre aux objectifs du projet.

### Une enquête ethnographique...

Par l'enquête ethnographique (entendons observation directe en hébergement et entretiens avec des personnes rencontrées sur place), il s'agit ici de comprendre ce qui conduit des individus vers l'hébergement social, et surtout de décrire l'expérience même de

<sup>10</sup> Pascale Pichon et Thierry Torche, *S'en sortir...Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*, Matières à penser., Saint-Etienne, Publications de l'Université de Saint-Etienne, 2007.

<sup>11</sup> M. Marpsat et A. Vanderburg, *Le monde d'Albert la Panthère. Cybernautes et sans-domicile à Honolulu*, Paris, 2004 ; P. Bruneteaux, *Presses Universitaires de Rennes - Les mondes rêvés de Georges Fabrications identitaires et alternatives à la domination*, Rennes, 2016.

<sup>12</sup> Maryse Marpsat, *Les apports réciproques des méthodes quantitatives et qualitatives: le cas particulier des enquêtes sur les personnes sans domicile*, Paris, INED, coll.« Dossiers et recherches », 1999.

l'hébergement et les épreuves de l'accompagnement vers l'autonomie/l'insertion. Mais si ces questions orientent l'attention des chercheurs, elles ne bornent pas leur intérêt et leur champ d'observation. La méthode consiste à arpenter le monde de l'hébergement de longue durée comme si on était novice, de pouvoir se laisser saisir par des questions inattendues et de construire un parcours d'enquête sur la seule foi des apprentissages acquis par observations directes, le terme renvoyant ici à la méthode d'enquête consistant à documenter *in situ* des situations, en retirant autant que possible les filtres qui préfigurent la compréhension et l'interprétation que l'on pourrait en avoir.

Sur place, il s'agit ainsi de découvrir et d'obtenir des postes d'observation privilégiés, en fonction des questions directrices, soulevées avant l'enquête (voir *supra*), retravaillées ou identifiées au fur et à mesure du travail de terrain, tout en restant attentif aux surprises que réserve inmanquablement l'observation. Mais que doit-on alors observer ? De quoi doit-on rendre compte ?

### Production des données : grille d'observation, guide d'entretien, analyse statistique des données locales

Dans chaque établissement, un premier entretien a lieu avec un responsable : sur l'histoire du dispositif et ses évolutions significatives, sur le public accueilli et les difficultés de l'accompagnement, sur l'environnement local, sur les sources pertinentes pour documenter tout cela. Cet entretien constitue une entrée en matière, une manière de spécifier localement les questions initiales et de s'orienter vers les interlocuteurs pertinents.

Dans un deuxième temps, les enquêteurs se séparent afin de décrire, autant que possible par observation directe, les activités du centre (des rendez-vous entre travailleurs sociaux et résidents aux repas, des activités d'animation aux tâches ménagères - rien ne doit être exclu *a priori*). Les enquêteurs décrivent l'organisation sociale et spatiale (qui s'occupe de quoi ? où ? pour le compte de qui ? quels partenariats ont été développés avec le secteur de l'emploi, de la santé, de l'habitat, de l'éducation, de la culture etc. ? Et comment ces dispositifs rencontrent ou non l'intérêt des personnes accompagnées ?) et connectent les observations avec l'histoire locale (*ie.* consigner les évolutions notables de telle ou telle activité, répondant à tel problème rencontré). Il s'agit ici de montrer non seulement ce qui se fait dans le centre mais aussi comment cela se fait, afin de pouvoir rendre compte de l'organisation de la structure et de formes de vie en collectivité. Au total, 50 jours d'observation ont eu lieu, avec à chaque fois entre deux et six enquêteurs, alternant les périodes d'observation et les moments d'entretien sur une même journée.

Puis des entretiens sont réalisés sur place auprès de personnes hébergées. Ils portent sur leur trajectoire passée mais aussi sur leur expérience actuelle de l'hébergement et de l'accompagnement. Il est possible que les personnes ne souhaitent pas répondre à l'intérieur

du centre ni parler sur le moment<sup>13</sup>. Dans ce cas, des rendez-vous ont été pris pour des entretiens réalisés ailleurs ou à un autre moment. Dans chaque établissement, une demi-douzaine d'entretiens avec des résidents est réalisée (cf. tableau ci-dessous). Des personnes ayant des caractéristiques différentes sont interrogées : des personnes seules, en famille, des jeunes de moins de 25 ans, des personnes présentes dans le centre depuis plusieurs mois, des nouveaux arrivants... Les enquêteurs s'efforcent de rendre compte de la diversité des situations et des populations accueillies dans les différentes formes d'hébergement investiguées.

Les notes brutes sont retravaillées et intégrées par les enquêteurs dans un compte-rendu d'enquête. Les comptes rendus sont enrichis par la documentation sur le centre et son environnement et par les analyses de bases de données (voir *infra*), puis assemblés dans un journal de terrain. Le terrain indique quelque chose de précis ici : il s'agit d'un journal d'enquête, présentant les matériaux d'enquête et les avancées de la découverte, sans jamais dissocier ce que l'on comprend de ce qui permet de le comprendre.

Type de lieu	Nombre	Entretiens résidents	Entretiens travailleurs sociaux et autres agents	Entretien encadrement	Paris / Ile-de-France hors Paris
Hébergements d'insertion (centre d'hébergement et de stabilisation ou centre d'hébergement et de réinsertion sociale)	5	16	6	3	2/3
Pension de famille (Maison-Relais)	3	21	4	4	2/1
Résidence sociale	2	1	2	-	1/1
CHRS + Résidence sociale	1	5	10	2	1/0
Résidence sociale + Pension de Famille	3	13	10	2	1/1
Pension de famille et Hôtel social	1	10	-	2	1
CHU	3	12	5	2	2/1
EPHAD (entretiens avec d'anciens hébergés)	1	5	-	-	1/0

<sup>13</sup> Bien que nos expériences d'enquête dans des accueils de jour, des centres d'hébergement d'urgence, des CHRS, des hôtels sociaux ou des centres pour demandeurs d'asile ne témoignent pas de telles difficultés.

Notons que parfois, notamment dans les petites structures, les encadrants assument des fonctions de travailleurs sociaux. Les CHU et l'EHPAD ont été investigués à des fins comparatives. Le tableau ne mentionne pas le CHRS et la pension de famille résidence sociale enquêtés en province pour la suite de l'étude.

## Des hébergements de longue durée, en Ile-de-France

Le matériau présenté ici a été produit, entre octobre 2017 et juin 2018, dans des hébergements de longue durée. Les questions qui orientent l'enquête avant qu'elle ne débute les parcours dans l'assistance, l'expérience de l'hébergement, les freins à l'insertion - se posent avec acuité dans des habitats de longue durée (ce que l'on peut traduire en terme d'observation comme un effet de grossissement). Le périmètre institutionnel (et budgétaire) du "logement très social" n'a cependant rien de clair : des places d'urgence peuvent servir à des accompagnements de longue durée, des centres de longue durée peuvent servir, dans certaines conditions, à de simples mises à l'abri et les dispositifs se multiplient et s'empilent sans programmation directrice<sup>14</sup>. La stabilité relative du champ et du questionnement de l'enquête périodique sur les établissements sociaux peut donner l'impression fautive d'un monde fortement unifié. Dans la mesure où des habitats institutionnels de longue durée succèdent souvent à des solutions plus précaires, il est logique d'enquêter dans des habitats de longue durée pour traiter cette première question. De même, si l'on veut pouvoir décrire l'expérience de l'hébergement au long cours et décrire ce qui freine l'insertion, si tant est que l'insertion reste l'horizon de l'hébergement du point de vue des résidents, autant se concentrer sur des structures permettant un long séjour. On cible donc des structures qui rassemblent différents services d'hébergement (par exemple : des places en CHRS, en pension de famille ou logement accompagné) et différentes modalités d'hébergement (en collectif et en diffus, parfois en appartement partagé), pour d'emblée opérer des variations dans nos observations.

Toujours dans le but de décrire des parcours variés dans l'assistance, nous avons interrogé des personnes qui ont acquis une certaine ancienneté dans le monde de l'assistance, qui en fait des témoins privilégiés des épreuves qui jalonnent cet univers, mais aussi de personnes présentes depuis peu, capables de restituer avec peut-être plus de vivacité ce qu'il peut y avoir d'étrange ou d'incongru dans les pratiques d'accompagnement liées à l'hébergement ou au logement.

Les observations de cette première année d'enquête ont eu lieu à Paris et en Ile-de-France. La capitale présente une densité considérable de services d'hébergement, situation idéale pour éprouver et calibrer la grille d'observation. Mais elle ne saurait constituer ni le seul ni le principal terrain d'enquête, si l'un des objectifs est de documenter la variété des situations locales par rapport à l'hébergement. Rapidement, des observations se sont ainsi déroulées ailleurs en Ile-de-France, dans des zones plus ou moins peuplées, dans des bassins d'emploi

---

<sup>14</sup> Julien Damon, *La question SDF*, Presses Universitaires de France, 2012.

plus ou moins importants, où la centralité métropolitaine fait diversement référence. Cette région est ainsi vue comme un laboratoire ou un observatoire privilégié de la diversité des situations d'hébergement, qui permet aux chercheurs, dans la première année d'investigation, de se familiariser et de se préparer à des enquêtes plus approfondies dans des contextes locaux plus marqués, dans l'optique d'investigations en province dans les prochains mois, sous réserve de nouveaux financements.

## Plan du rapport

Le rapport est composé de trois parties. Dans un premier temps, il s'agit de décrire l'accompagnement à l'œuvre au fil du temps, quand la durée de résidence s'étire, en hébergement ou en logement accompagné. Le temps travaille différemment l'accompagnement selon les lieux. A un pôle, celui des hébergements d'insertion, où les durées de séjour, limitées en principe, tendent à s'allonger, il s'agit d'accélérer l'accompagnement. Dans ces établissements, on entre pour en sortir, et on en sortirait d'autant mieux qu'on ne s'y attarderait pas. Le rythme imposé ne convient pas à tous les résidents et peut faire violence à un mouvement de reprise de soi, passant par l'appropriation des lieux, notamment de la chambre comme espace à soi. A l'autre pôle, celui du logement accompagné, le travail social doit composer avec l'installation à durée indéterminée et indéfinie des habitants. Il se forme inévitablement au contact rapproché des locataires, qui donnent en partie le rythme de l'accompagnement. Mais différentes tensions se font jour. Comment, du côté de l'encadrement social, accompagner des individus qui ne veulent justement pas être assistés, et comment soutenir des personnes sans se mettre à leur entière disposition ? Comment, du côté des habitants, régler la distance avec des travailleurs sociaux qui viennent au contact et menacent de trop s'immiscer dans leur intimité ? L'allongement du séjour ne configure donc pas de la même manière la relation d'aide, selon le type d'espace où elle s'exerce et ne constitue pas, en tant que telle, un bienfait pour les encadrants ou les résidents.

Dans une deuxième partie, il s'agit de prêter attention à ce qui produit des bienfaits ou au contraire comporter des méfaits dans un accompagnement de longue durée. Première question : sur quoi porte l'évaluation des travailleurs sociaux sur ceux qu'ils accompagnent et en quoi une longue durée d'hébergement module-t-elle ou non cette évaluation ? Le contrôle des dépenses, des fréquentations et de l'entretien du logis forment le jugement des encadrants sur les résidents. Ce contrôle peut être particulièrement mal ressenti quand il encadre toutes les sphères de la vie quotidienne à l'intérieur de l'établissement, ce qui est d'autant plus probable dans les hébergements d'insertion où le contrôle social fait pratiquement partie du contrat noué entre hébergeurs et hébergés. Il peut être alors d'autant plus durement vécu que le temps d'hébergement s'allonge et signe, institutionnellement, l'échec de l'accompagnement et en appelle à un renforcement des pratiques d'évaluation. L'enquête porte ensuite sur la dimension spatiale de la relation d'aide, en partant de l'hypothèse, suggérée par plusieurs travailleurs sociaux, qu'un établissement de grande taille implique,

bon an mal an, un suivi moins personnalisé et plus distendu. Existe-t-il dès lors une bonne taille d'établissement ? La réponse n'a rien d'évident : elle n'est pas la même pour tous. Il est préférable pour certaines personnes de vivre dans des collectivités resserrées, et pour d'autres dans des établissements plus vastes, où les relations avec l'encadrement sont plus relâchées. La difficulté est alors de pouvoir déménager en cours de route, pour un service d'hébergement ou de logement plus adapté, ce que la rareté des places rend particulièrement hasardeux. Dans le dernier chapitre de cette deuxième partie, le regard porte sur les adjuvants de l'accompagnement : les agents d'entretien, les agents d'accueil, les aides à domicile ou encore les maîtres de maison, qui n'ont pas de titre de travailleur social, mais qui coopèrent pratiquement au suivi des résidents. Ces agents de renfort peuvent autant corriger des relations mal engagées que renforcer le contrôle qui s'exerce sur les personnes accompagnées. Mais le trait commun de leurs postes est que leur vue sur les résidents est, sauf exception, rarement pris en compte dans l'évaluation de ces derniers par les travailleurs sociaux titulaires. Leur évaluation et leur connaissance des dossiers sont souvent contrastées par rapport aux travailleurs sociaux, en raison de leur rythme de travail différent, et d'un contact avec les résidents qui peut être plus familier car moins marqué du sceau du pouvoir que celui des travailleurs sociaux. Mais leurs savoir-faire ne semblent guère pris en compte par l'institution, alors même que ces agents de renfort jouent parfois un rôle considérable, et d'autant plus prononcé au fil du temps, d'amortisseur entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées.

La troisième partie se consacre à l'étude des conditions dans lesquelles le lieu d'hébergement peut constituer pour les résidents un véritable espace domestique, susceptible d'être approprié et investi comme un chez-soi. Il s'agit d'abord de voir dans quelle mesure le cadre réglementaire inhérent à ces établissements à usage collectif permet une appropriation. Lorsque le règlement sert d'outil d'évaluation des résidents et s'accompagne de diverses formes de contrôle, cette appropriation des lieux s'en trouve limitée, d'autant plus que des gestes quotidiens, comme celui de laisser sa clef à l'accueil, rappellent l'ambivalence de l'hébergement - entre habiter chez soi et occuper un espace collectif. La latitude laissée aux résidents pour meubler et personnaliser leur logement peut favoriser le sentiment d'être chez soi, mais celui-ci est limité lorsque les appartements bénéficient d'un ameublement standard, qui peut être institué soit pour éviter des frais inutiles aux personnes hébergées, soit parce que justement, la tension n'est pas résolue entre la volonté qu'elles se sentent bien et la peur que se sentant bien, elles s'installent trop dans cet hébergement conçu comme temporaire, notamment dans les CHRS. Par ailleurs, pouvoir recevoir, ce qui est une condition importante du sentiment d'être chez soi, est une capacité très variable d'un lieu à l'autre. Hormis dans les pensions de famille, les contraintes de l'établissement et les limitations que s'imposent les résidents limitent les pratiques d'hospitalité. Enfin, l'engagement dans la vie collective peut constituer une façon de faire sien son espace de vie, pour peu que les obstacles techniques, organisationnels et relationnels soient levés.

## Partie 1 – L’accompagnement de longue durée

L’enquête EPIN porte sur “l’accompagnement” des personnes en hébergement d’insertion ou en logement adapté. Nous avons en effet essayé de comprendre ce que signifie “l’accompagnement” dans différents établissements du secteur du “logement très social”<sup>15</sup> – d’hébergements d’urgence transformés en centres de stabilisation à des pensions de famille pouvant constituer un logement définitif pour une partie non négligeable de leurs habitants. La question n’est pas artificielle : tous les travailleurs sociaux interrogés, à une exception près, nous en reparlerons, décrivent volontiers “l’accompagnement” comme le cœur de leur activité. Mais quelles pratiques recouvre l’expression dans un centre d’hébergement d’urgence accueillant, selon l’idiome local, de “grands exclus”, dans l’attente d’un hébergement plus durable ? Dans un CHRS en partie évalué d’après le volume de ses sorties ? Ou dans une maison-relais qui ne passe pas le relais à grand-monde et permet à ses pensionnaires d’y finir leurs jours ? Gestion de l’attente et de l’ennui, préparation au pas de charge de la sortie, soutien en fin de vie : on aperçoit quelques-unes des significations possibles de l’accompagnement, pour ses professionnels. On imagine aussi l’importance de l’horizon temporel de l’hébergement : on n’accompagne certainement pas de la même manière des personnes dont le départ paraît imminent et d’autres dont la sortie ne peut s’envisager qu’à échéance indéterminée. Pour éprouver le poids de l’horizon temporel de l’hébergement sur l’accompagnement, l’analyse porte tour à tour sur des habitats d’insertion, où la sortie des résidents est officiellement visée dès l’entrée dans les lieux (chapitre 1) et sur des logements adaptés, en pension de famille en l’occurrence, où l’on a le “droit de rester jusqu’à la fin” selon la formule d’un habitant (chapitre 2). Dans un cas comme dans l’autre pourtant, l’allongement du séjour met en question la fin et la modalité de l’accompagnement, dans un secteur qui semble majoritairement et toujours reposer sur l’idée que l’habitat social – et l’accompagnement qui le définit – ne doivent être que temporaires.

---

<sup>15</sup> R. Ballain et E. Maurel, *Le logement très social. Extension ou fragilisation du droit au logement ?...*, *op. cit.*

# **Chapitre 1 – Y entrer pour mieux en sortir ? L’accompagnement en hébergement d’insertion à l’épreuve de l’allongement du séjour**

Dans ce premier chapitre, l’analyse porte sur les centres d’hébergement et de réinsertion sociale, des établissements où le séjour ne doit être qu’une étape – aussi courte que possible – dans un parcours d’insertion professionnelle et résidentielle. Dans ces lieux, on entre avant tout pour mieux en sortir, du moins en principe : en réalité, en Ile-de-France comme dans d’autres zones marquées par une carence en matière de logement abordable, cette projection peut être contrariée par l’absence de débouchés rapides d’insertion. Commençons par situer ces établissements dans le secteur de l’hébergement social.

## **Contextualisation : la place des CHRS dans le paysage de l’hébergement social et du logement accompagné**

### **La spécialisation des CHRS dans l’insertion, contemporaine d’un processus d’urgentisation de l’hébergement**

Les CHRS sont pensés dès leur création, par la loi de 1974<sup>16</sup>, comme les pièces-maîtresses de la prise en charge des personnes sans-domicile, avec un élargissement considérable de leurs cibles d’intervention, qui anticipe la montée des processus d’exclusion<sup>17</sup>. Dans les années 1980, c’est sur leur rôle “d’acteur-logement”<sup>18</sup>, de lieu de transition vers le logement qu’est mis l’accent, notamment au travers du développement de conventions avec les mouvements HLM<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> Avant cette date, “l’aide sociale à l’hébergement et au logement” voit le jour par le décret du 29 novembre 1953 relatif à la réforme générale de l’assistance, dans le chapitre intitulé “Aide sociale en matière de logement et d’hébergement”.

Deux types de politiques voient alors le jour : tout d’abord la création d’une allocation de loyer, et d’autre part la naissance du droit à l’hébergement, pensé dans une perspective éducative pour des segments de populations désignés. A cette époque, trois catégories de bénéficiaires sont désignés : les sortants d’établissements hospitaliers, de cure ou de rééducation, les personnes libérées de prison, ou en danger de prostitution. L’arrêté du 14 septembre 1959 y ajoute la catégorie des « vagabonds pouvant bénéficier de l’aide sociale ». Par ces deux textes, on assiste à une reconnaissance officielle par l’État de la nécessité d’une aide sociale à l’hébergement. Pour autant, sa définition est encore très spécifique, désignant des groupes aux contours précisément définis dans la loi.

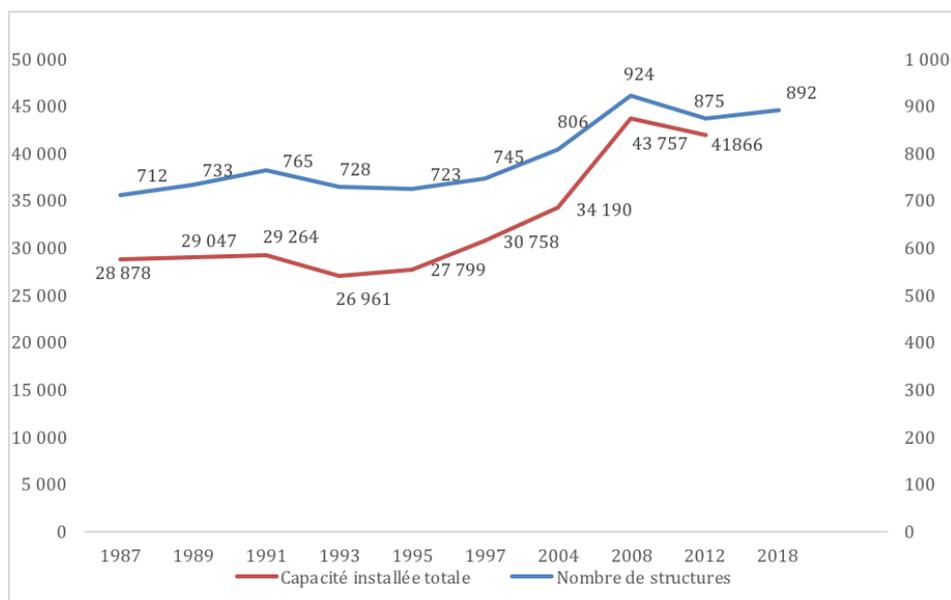
<sup>17</sup> *L’exclusion. L’état des savoirs*, S. Paugam (éd.), Paris, La Découverte, 1996.

<sup>18</sup> Elie Alfandari et Elisabeth Maurel (éd.), *Hébergement et réadaptation sociale*, Paris, Sirey, 1996.

<sup>19</sup> Cela débute en 1986 par la signature de la première convention nationale avec l’Union nationale des fédérations d’organismes HLM (UNFOHLM) : cette convention permet en quatre ans la signature d’un millier de conventions avec engagements réciproques de la part des CHRS et des bailleurs. Du côté des CHRS, cet engagement désigne des garanties de loyer et des cautionnements. Du côté des bailleurs, il implique une offre de logement pour les personnes sortantes de CHRS, et une prévention des impayés. En 1994, à la suite de la deuxième convention signée en 1993, les HLM s’engagent à héberger 40 000 familles en difficulté, en donnant une priorité au public sortant de CHRS.

Le rôle central des CHRS se lit dans l'évolution quantitative du parc d'hébergement depuis les années 1980. Leur nombre augmente et les capacités permanentes qui y sont installées<sup>20</sup> croissent depuis 1987<sup>21</sup>. Il y avait 712 CHRS en 1987 en France ; ils atteignent un effectif historique maximal de 924 structures en 2008<sup>22</sup>.

Figure n°1 - Evolution du nombre d'établissements de type CHRS depuis 1987 et de places permanentes associées.



Sources : DREES, Enquêtes ES, 1987, 1989, 1991, 1993, 1995, 1997, 2004, 2008, 2012. Fichier Finess juin 2018.

Champ : France entière. Situation au 15 décembre de chaque année d'étude.

Lecture : Au 15 décembre 1987, 712 structures du type CHRS existent, ce qui correspond à une offre d'hébergement de 28 878 places permanentes.

L'explosion du nombre de places à partir de 2004 (+ 11 000 places en 5 ans) fait suite à une période de restriction qui, au début des années 1990, mène à une saturation complète du dispositif, avec des taux d'occupation dépassant les 100 % pour les années 1993 et 1995. Conséquence de la croissance du nombre d'établissements et du nombre de places qu'ils offrent, à partir de 1997, le niveau d'occupation connaît une inflexion et conserve par la suite un niveau inférieur à 96% (ce qui est la frange basse de ce taux pour la période antérieure à 1997). Ce constat vaut malgré un retour à la diminution du nombre d'établissements entre 2008 et 2012. Entre ces deux dates ferment 17 structures et 1 890 places.

<sup>20</sup> Les capacités permanentes installées représentent l'ensemble des places permanentes en établissement (c'est-à-dire, hors places saisonnières et temporaires), qu'elles soient en logement regroupé ou en logement diffus, financées par la dotation globale attribuée par l'Etat ou par l'ALT (aide au logement temporaire attribuée directement aux établissements d'accueil).

<sup>21</sup> Les données de l'enquête ES sont disponibles à partir de l'année 1987.

<sup>22</sup> Source : enquête ES.

En parallèle de cette évolution moindre du nombre de CHRS depuis 2004, c'est l'explosion des places d'urgence<sup>23</sup> qui marque tout particulièrement l'évolution du parc d'hébergement français depuis les années 1990, où fleurissent les dispositifs d'urgence sociale. L'urgence représente un volume croissant de places<sup>24</sup>. Les estimations de volume à partir des données<sup>25</sup> de l'enquête ES, et des places d'hôtel distribuées par le Pôle hébergement et réservation hôtelière (PHRH)<sup>26</sup> indiquent que les places d'urgence représentent en 2012 un volume inférieur de seulement 25% au volume de places d'insertion et de stabilisation (avec un effectif de 33154 places). En 2008, les places d'urgence ne représentaient que 43% des places d'insertion et stabilisation (avec un effectif estimé de 21 004 places). A partir de ces premières tentatives d'estimations, on peut déjà parler d'un mouvement d'urgentisation remarquable du parc d'hébergement depuis 2008. Les estimations récentes menées par la DRIHL<sup>27</sup> au sujet de la région parisienne confirment largement cette tendance : 38% des places offertes au 31 décembre 2017 sont des nuitées hôtelières (ce qui représente 39 200 places). Les CHRS, eux, représentent 10% de l'offre d'hébergement d'Ile-de-France, avec 10 300 places.

Sur cette même période de généralisation de l'hébergement d'urgence, les CHRS deviennent des établissements de plus en plus spécialisés dans l'hébergement d'insertion. En examinant l'évolution du volume global de places en CHRS entre 2008 et 2012, les places d'urgence y sont présentes dans les mêmes proportions : autour de 12% du volume global de places. En revanche, la spécialisation des CHRS s'accroît vers les places d'insertion entre 2008 et 2012. La distribution des places d'urgence, parmi les CHRS qui en comptent, donne à voir une évolution notable entre 2008 et 2012 : 15% des établissements qui comptaient des places d'urgence en 2008 relevaient d'une quasi-spécialisation<sup>28</sup> dans l'urgence et ne sont plus repérables en 2012. En 2012, on conserve, parmi les CHRS comptant des places d'urgence, un grand nombre de CHRS peu spécialisés<sup>29</sup>, et même une polarisation vers la quasi-absence de places d'urgence : pour 69% des structures, les places d'urgence représentent moins de 10% du total des places, alors que cela concernait seulement 20% des structures en 2008. Contrairement à ce que peut laisser penser la croissance importante du volume de places d'urgence depuis les années 2000, l'activité des CHRS ne semble donc pas avoir été orientée vers l'urgence. Au contraire, les places d'urgence ont été externalisées en ayant recours notamment à des hébergements en hôtels. Ce constat indique que les CHRS sont plus que

<sup>23</sup> Il faut noter que les places d'urgence désignent avant tout des conditions d'accueil et peuvent se trouver dans plusieurs types d'établissements, et notamment les CHRS. Après avoir constaté leur croissance en volume, la question est donc celle de leur répartition dans les établissements.

<sup>24</sup> On comptabilise ici les places d'urgence tout type d'établissements confondus.

<sup>25</sup> Les estimations réalisées le sont à partir de l'étendue des données disponibles.

<sup>26</sup> Le PHRH est la plateforme du Samusocial de Paris qui organise l'accueil des familles dans des hôtels d'Ile-de-France.

<sup>27</sup> DRIHL, *L'hébergement en Ile-de-France*, Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement, coll.« Repères », 2018.

<sup>28</sup> Par quasi-spécialisation, on désigne ici des établissements dans lesquels les places d'urgence représentent entre 90% et 100% des places.

<sup>29</sup> C'est-à-dire dans lesquels les places d'urgence représentent moins de 20% des places de l'établissement.

jamais les structures dédiées à l'accompagnement vers l'insertion. En ce sens, on peut dire que les CHRS restent les « acteurs-logement »<sup>30</sup> principaux dans le paysage de l'hébergement, et qu'ils ne se trouvent *a priori* pas « déspecialisés » dans le processus d'urgentisation de l'hébergement.

### L'augmentation nette des durées de séjour en CHRS est encore plus prononcée en Ile-de-France

Dans ce contexte de mutation du parc d'hébergement, et comme nous l'avons évoqué en introduction, les durées de séjour augmentent en CHRS. D'après l'enquête ES, une part non négligeable de la population y vit depuis plus de deux ans, soit la durée maximale d'hébergement indiquée par nos interlocuteurs<sup>31</sup>. Ainsi, en 2008, en France, 10 % des résidents sortis de CHRS<sup>32</sup> durant l'année y ont logé plus de deux ans. Concernant les personnes encore présentes au début de l'année 2009, ce sont 6% d'entre elles qui le sont depuis déjà au moins deux années. Quatre ans plus tard, cette situation concerne 18% des personnes encore présentes en hébergement pour l'année 2013, et 8% des personnes sorties de places en CHRS au cours de l'année 2012, hors places d'urgence, dans l'année de l'enquête. En Ile-de-France, les longues durées de séjour en CHRS sont une réalité encore plus commune : en 2012, 11 % des personnes qui quittent un CHRS y ont séjourné trois années ou plus.

Tableau n°1 : Évolution de la répartition des durées d'hébergement (en mois) en CHRS entre les trois dernières versions de l'enquête ES (2004, 2008, 2012).

	<i>Moyenne</i>	<i>Ecart type</i>	<i>Maximum de la distribution</i>	<i>Premier quartile</i>	<i>Troisième quartile</i>
<b><i>SORTANTS</i></b>					
<b><i>2004 - France</i></b>	7	10	370	1	9
<b><i>2008 - France</i></b>	7	2	345	1	10
<b><i>2012</i></b>					
<i>France</i>	10	3	258	2	13

<sup>30</sup> Elie Alfandari et Elisabeth Maurel (éd.), *Hébergement et réadaptation sociale...*, *op. cit.*

<sup>31</sup> Le contrat de séjour en CHRS est limité à six mois, renouvelable à discrétion par l'établissement. L'hébergement, nous disent les gestionnaires, ne doit pas excéder deux années. Cependant, nous n'avons pas trouvé de source réglementaire de cette indication commune, qui ne figure pas dans les articles du *Code de l'action sociale et des familles* qui régissent leur fonctionnement.

<sup>32</sup> Les sortants étudiés sont les personnes hébergées sur des places d'insertion ou stabilisation.

<i>Ile-de-France</i>	18	16	258	6	25
<b>PRESENTS</b>					
<b>2008 - France</b>	8	19	372	0	12
<b>2012</b>					
<i>France</i>	14	19	381	3	17
<i>Ile-de-France</i>	19	22	381	6	26

Champ : France métropolitaine et Ile-de-France au 15 décembre de l'année de chaque enquête. Sortants de place d'insertion ou de stabilisation en CHRS dans l'année de l'enquête. Les présents désignent les personnes qui sont encore en séjour au moment de la passation des questionnaires.

Sources : DREES, Enquête ES 2004, 2008, 2012.

Lecture : Au 15 décembre 2004, la durée moyenne d'hébergement des personnes sorties d'une place d'insertion ou de stabilisation en CHRS est de 7 mois, la durée maximale d'hébergement atteinte par les sortants de l'année sur le territoire français est de 370 mois (environ 31 ans d'hébergement), 25% des personnes ont connu une durée d'hébergement inférieure à 1 an. 75% des durées d'hébergement sont inférieures à 9 mois. L'écart type de la distribution des valeurs autour de la moyenne est élevé puisqu'il atteint 10.

De 2004 à 2012, la moyenne des durées d'hébergement en CHRS sur le territoire français connaît une augmentation de 40% (pour les personnes sorties). Cette augmentation est plus importante entre les deux dernières versions de l'enquête ES (on passe d'une moyenne de 7 mois à 10 mois entre 2008 et 2012). Cette remarque se double d'un autre constat plus parlant et plus décisif en termes de durée d'hébergement : l'allongement des durées est visible sur toute la distribution de la variable. En particulier, le premier quartile se déplace d'une durée d'un mois à deux mois, et le dernier quartile regroupe en 2008 les personnes dont la durée de séjour est supérieure à dix mois, contre treize mois en 2012. Au niveau national, le resserrement important de l'écart type depuis 2004 pour les personnes sortantes (il passe de 10 à 3 entre les deux dates) invite à supposer l'existence d'un allongement généralisé des périodes d'hébergement dans un même établissement. Ce constat de l'allongement global des durées de séjour en CHRS peut s'expliquer par le « tournant de stabilité »<sup>33</sup>, que connaît le monde de l'hébergement, associé à la mobilisation des Enfants de Don Quichotte et à l'adoption quelques mois plus tard en mars 2007 du Plan d'action renforcé pour les sans-abri.

L'allongement des durées est ainsi souvent interprété de façon flottante : il est tantôt le signe d'une amélioration des conditions de vie des personnes en hébergement, tantôt celui d'un encombrement toujours plus grand des canaux du relogement. L'hypothèse la plus souvent adoptée est celle d'une signification "positive" de la longue durée. Elle manifesterait le

<sup>33</sup> E. Gardella, *L'urgence sociale comme chronopolitique. Temporalités et justice sociale de l'assistance aux personnes sans-abri en France depuis les années 1980...*, op. cit.

passage d'un "modèle de mobilité"<sup>34</sup>, où la mise en mouvement était évoquée comme un moyen de mobilisation des personnes, à un "modèle de stabilité résidentielle (destinée à éviter les trajectoires morcelées et chaotiques d'un établissement à l'autre), dans lequel l'installation durable dans un établissement n'est plus contradictoire avec l'accès au logement le plus rapidement possible".

A ce sujet, le territoire que nous étudions, l'Ile-de-France, est une exception. On le perçoit au premier abord en regardant les durées moyennes d'hébergement : pour les deux groupes étudiés elles sont largement supérieures à la moyenne nationale (de 8 points pour les sortants et de 5 points pour les personnes encore hébergées). L'ordre de grandeur des écarts-type signale que l'hétérogénéité des situations est d'autre part considérable dans cette région. En revanche, on remarque que le maximum national est localisé en Ile-de-France pour les deux groupes. On peut donc penser que le territoire francilien se caractérise avant tout par l'étalement des durées vers la droite. Ceci est confirmé par l'examen des distributions des durées : en 2012, le premier quartile désigne les personnes ayant une durée inférieure ou égale à 6 mois de séjour en région parisienne, contre 2 et 3 mois pour le reste de la France.

Que signifie au quotidien l'allongement des durées de séjour en hébergement d'insertion ? Comment les travailleurs sociaux y font-ils face ? Traitent-ils différemment des résidents installés de longue date ? Les pressent-ils davantage vers la sortie ? Les laissent-ils au contraire s'appropriier les lieux et le rythme de l'accompagnement pour mieux y habiter ? Comment les résidents eux-mêmes envisagent-ils leur sortie d'hébergement ? Cette anticipation module-t-elle leur relation avec l'encadrement et leurs usages de l'hébergement ? Pour répondre à ces questions, nous examinerons le parcours d'accompagnement de façon chronologique, en le saisissant dans la durée, au rythme des différentes étapes de la relation d'aide. Nous mettrons en lumière les obstacles qui le jalonnent et qui façonnent l'accompagnement quand celui-ci se prolonge.

## **Les débuts de l'accompagnement : nouer une relation de confiance**

### **Le terrain d'étude principal**

L'enquête menée au sein d'une des cités de l'Association des cités du Secours catholique sera le fil directeur de ce chapitre. Située dans un quartier central de Paris, la Cité Saint-Martin abrite un centre d'hébergement et de réinsertion sociale ainsi qu'une résidence sociale. Elle gère également des hébergements en appartements, dit "en diffus", qui se trouvent hors de son enceinte principale, dans le bâtiment de la Société des Amis de l'Enfance, ouvert en 1827 pour éduquer et former des enfants abandonnés et qui a laissé sa place au centre d'hébergement et de réinsertion sociale en 1981. La Cité Saint-Martin retient notre attention

---

<sup>34</sup> Edouard Gardella et Opale Echegu, *Mal-logement, mal-logés - Rapport 2017-2018 de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2018<sup>e</sup> éd., Paris, p. 232.gardella

pour plusieurs raisons : l'enquête menée y a été particulièrement soutenue, le temps moyen d'hébergement y serait de deux ans (ce qui tend à en faire un bon observatoire des difficultés associées à l'augmentation des durées de séjour), et trois dispositifs coordonnés existent sur place, avec des formes d'accompagnement différenciées. Au sein de la Cité Saint-Martin, coexistent en effet un centre d'hébergement qui accueille 30 familles, une résidence sociale qui en accueille 15, celles qui sont le plus proches du relogement selon l'équipe, et un hébergement dit "en diffus", dans des hôtels ou des appartements à l'extérieur de la Cité. Cet hébergement, qui concerne 90 foyers, abrite principalement des personnes seules, orientées par le SIAO Urgence et par les pôles psychiatriques des hôpitaux de Paris, et bénéficie d'un encadrement par des services d'accompagnement social dédiés au sein de la Cité Saint-Martin.

La coexistence de trois dispositifs au sein du même établissement donne une certaine souplesse au parcours d'hébergement. Après un long et difficile cheminement entre hébergement chez un tiers, accueil dans un foyer pour femmes enceintes via le 115, errances dans les salles d'attente des hôpitaux avec son nouveau-né, hôtel social, Bérénice est accueillie avec sa fille au CHRS de la Cité Saint-Martin, grâce aux démarches de son assistante sociale auprès du SIAO. Lorsqu'elle commence une formation d'aide-soignante, elle demande à évoluer vers la résidence sociale :

Quand je suis arrivée ici, je n'avais pas de revenus mais une fois que j'ai eu des revenus, j'ai commencé à participer. On peut appeler ça payer, mais c'est participer aussi et du coup, et puis après, tu peux demander plus... voilà, tu peux demander. J'ai vu que l'enfant grandissait, c'était petit pour moi, j'ai demandé si on peut m'envoyer ici à la résidence. Si c'est plein, on peut dire et ya personne qui ne sort. Au moins on te met sur la liste. Quand la personne qui était ici est partie, on m'a dit, voilà, y'a une chambre de libre, comme vous avez demandé...

Extrait d'entretien réalisé le 3 avril 2018 par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere avec Bérénice, résidente de la Cité St-Martin

Le fait que les travailleurs sociaux des différents dispositifs travaillent ensemble favorise la circulation des personnes, mais aussi des biens matériels. Il arrive que des meubles suivent la personne du CHRS à la résidence pour favoriser une installation en douceur.

Si la proximité de la résidence facilite l'intégration de Bérénice qui, ayant connaissance de cette possibilité, peut en faire la demande sans passer par des intermédiaires et des procédures longues, sa situation se complique lorsqu'elle se retrouve à nouveau sans revenu et sans papiers. L'encadrement de la Cité décide néanmoins de la laisser dans la résidence malgré le fait qu'elle ne paie plus la redevance. Anaïs, travailleuse sociale, élabore une stratégie de refus de deux logements qui lui sont proposés, et qu'elle ne peut plus accepter du fait de sa situation administrative.

Les travailleurs sociaux rencontrent les futurs résidents avant leur admission dans un entretien dit de « pré-admission ». C'est un point de passage obligé entre l'orientation effective d'une personne en quête d'hébergement et une structure d'accueil (hors hébergement d'urgence saisonnier). À l'issue de cette première prise de contact, les

protagonistes valident le projet d'hébergement, mais ont aussi chacun la possibilité de le rejeter : le postulant, en refusant d'intégrer l'établissement ; son interlocuteur, en opposant un veto à son admission. Le moment peut sembler excessivement formel – à quoi pourrait ne pas consentir un individu privé de toit à qui l'on en propose ? Quel projet d'établissement déjà validé peut-il être réellement discuté ? – et traduire dès ses prémisses les dérives d'une individualisation factice et d'une contractualisation prématurée du travail social<sup>35</sup> que dénoterait le terme même d'accompagnement<sup>36</sup> ? Pour Audrey et Paul, travailleurs sociaux à la Cité Saint-Martin, cet entretien est pourtant de première importance.

On y fait une première fois connaissance. On prévient les candidats que le temps d'hébergement et d'accès au logement est indéfini et peut-être long, et qu'une réorientation en cours de route demeure toujours envisageable. On tente de rassurer les nouveaux venus, tout en leur présentant les conditions de leur séjour, en particulier le caractère obligatoire de l'accompagnement. Car pour être hébergé, il faut accepter d'être suivi par un travailleur social, cela fait partie du « *contrat* » et cela n'a rien d'évident. Il s'agit alors de promouvoir l'accompagnement, son caractère « *intéressant, humain, sympathique* » insiste Paul. Mais comment y parvenir ? Comment trouver avec un nouveau venu la bonne accroche pour nouer une relation de confiance ? Comment, tandis que le temps presse, tendu vers les objectifs de réinsertion des résidents, prendre tout de même le temps d'apprendre à connaître ces derniers ? Comment leur donner le temps de s'approprier leur environnement ?

### Les prérequis de la relation d'aide : donner du temps / prendre ses marques

— C'est intéressant parce que tout le monde nous dit la même chose : « la relation de confiance, c'est le levier du travail social... » Mais comment ça s'instaure concrètement ?

— C'est aussi avec le temps, au fil des rendez-vous... Puis ça dépend aussi des personnes, selon leurs besoins, y en a qui investissent la relation et qui, tête baissée, du fait de notre statut, nous font entièrement confiance. Pour d'autres, ça prend plus de temps. En tout cas, la relation de confiance, c'est la condition pour qu'on puisse avancer ensemble.

Extrait d'entretien avec Romain, travailleur social au CHRS de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 22 mars 2018.

La relation de confiance, indispensable à l'accompagnement, se forgerait avec le temps, au fil des rendez-vous où le travailleur social doit prouver sa capacité à aider, tout en apprenant à connaître son interlocuteur, ses besoins et ses aspirations. On trouve là un trope classique du travail social, qui ne dit cependant rien de la façon dont on parvient concrètement à nouer une telle relation de confiance. « *Il faut*, ajoute Kayla, également travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin, que « *la personne se sente en confiance dans l'accompagnement, qu'elle se*

<sup>35</sup> Olivier Cousin, « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge », *Sociologie du travail*, 38-2, 1996, p. 141-161.

<sup>36</sup> Christophe Bartholomé et Didier Vrancken, « L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées », *Pensee plurielle*, 10-2, 2005, p. 85-95.

*sente écoutée surtout et qu'elle sente que c'est son accompagnement et pas [celui de la travailleuse sociale], que c'est en fonction de ses besoins que je vais être présente ou pas ».*

Les termes de la relation se négocient avant même l'emménagement, dès les premières présentations en face-à-face où les nouveaux arrivants se forment une identité institutionnelle et où les travailleurs sociaux tâchent d'apparaître comme des interlocuteurs prompts et bienveillants. La travailleuse sociale s'accommode de ce que la personne lui livre au départ ; elle laisse les résidents *“faire le premier pas”*. Après l'emménagement, elle attend quinze jours, le temps pour eux se s'installer, avant de les rappeler – ce qu'elle n'a généralement pas besoin de faire puisqu'ils reprennent souvent contact avec elle avant la fin de cette période.

— Le parcours, l'histoire des personnes, c'est quelque chose que tu demandes dès le début ?

— J'ai eu un suivi, une femme, une *“ancienne travailleuse sociale”*. Elle s'est présentée comme ça. Je lui ai dit que ça peut arriver à tout le monde. Une autre femme, elle m'a dit qu'elle sortait de prison. Je laisse les gens se présenter. Ils ont besoin d'expliquer pourquoi ils sont là, de se justifier.

— Il y a des moments où tu cherches à en savoir plus ?

— Non, des fois, il faut garder le silence. Je me dis que c'est beaucoup pour eux de se présenter, ici. Je ne demande pas plus si la personne ne veut pas ou n'a pas envie. Je lui demande si les conditions d'accueil lui vont. Je m'arrête à ce qu'ils me disent [...] Mais ils me déposent ce qu'ils souhaitent et je n'ai pas besoin de tout savoir de leur vie.

Extrait d'entretien avec Kayla, travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

Les présentations continuent de se faire petit à petit et peuvent durer des semaines. Paul, collègue et confrère de Kayla, souligne lui aussi l'importance de donner du temps aux nouveaux venus pour qu'ils puissent se reposer et reprendre des forces après un parcours sans domicile éreintant :

Les gens arrivent ici, ils sont épuisés, ils ont plein de choses dans leur vie qui font qu'ils se retrouvent là et qu'ils ont besoin, à un moment donné, qu'on s'occupe d'eux. Pour certains, c'est pas long. Pour d'autres, c'est beaucoup plus long [...]. Il faut qu'ils aient de la stabilité. Il leur faut une adresse fixe. Il leur faut trouver une personne bienveillante. Alors voilà, ici [*au CHRS*], on est maternant et il faut l'assumer. Il faut aussi assumer qu'à un moment donné, on le soit de moins en moins et qu'on les lâche parce que sinon, c'est étouffant, une maman qui est trop maternante.

Extrait d'entretien avec Paul, travailleur social au CHRS de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 22 mars 2018.

Donner du temps, ce n'est pas laisser les gens de côté ; c'est leur permettre, en s'occupant d'eux, en prenant soin d'eux, sans trop d'exigence, de recevoir le temps qu'on leur donne, de gager sur l'attention dont on leur témoigne. C'est une épreuve primordiale d'hospitalité, quoique sa durée soit incertaine :

Il faut du temps pour connaître les gens, il faut du temps pour qu'ils nous fassent part de l'étendue de leurs besoins, de leurs problématiques... Des fois, on suit une personne pendant deux ans et au bout de deux ans, on s'aperçoit qu'il y a un élément majeur qu'on n'avait pas et qu'on vient de découvrir !

Extrait d'entretien avec Paul, travailleur social au CHRS de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 22 mars 2018.

L'enquête menée à la Cité Saint-Martin montre l'importance que peut avoir dans des hébergements d'insertion, très tôt dans la relation d'aide, une forme de relâchement dans le rythme de l'accompagnement. Il s'agit de laisser aux nouveaux venus le temps de prendre place et de prendre langue avec leurs référents ou l'équipe sociale. Cette observation singularise la Cité Saint-Martin par rapport aux autres hébergements d'insertion étudiés à Paris et en Ile-de-France. Ailleurs, l'hébergement d'insertion est plus immédiatement tendu vers un objectif précis, soit parvenir à une régularisation administrative comme à Gonesse où les résidentes sont toutes des femmes déboutées du droit d'asile, soit, le plus souvent, la sortie vers le logement, un enjeu prédominant étant donné la rareté des logements abordables et la pression exercée sur les établissements pour traiter et réinsérer autant que possible (voir encadré 1).

**Encadré 1. Les taux de rotation en CHRS depuis 2008 en France et en Ile-de-France : une installation en hébergement de plus en plus marquée.**

Au niveau national et toutes durées de séjour confondues, le nombre de personnes qui quittent les CHRS diminue depuis 2004, en comparaison du nombre total de personnes hébergées sur la même période. En 2012, ce taux de rotation est de 47%, alors qu'il était de 58% en 2008, et de 59% en 2004. Un phénomène d'installation en CHRS est donc particulièrement frappant depuis 2008 : le taux de rotation perd 11 points entre 2008 et 2012. Dit autrement, ces évolutions sont synonymes d'un taux de non-sortie (qui désigne alors le taux de personnes restées en hébergement à la fin de l'année en question) de 42% en 2008 contre de 50% en 2012. Toujours en 2012, mais à l'échelle de l'Ile-de-France, le taux de sortie, toutes durées d'hébergement confondues est de 40%, c'est-à-dire 7 points en deçà de la proportion nationale (on dénombre 4 787 sortants pour un total d'hébergés de l'année de 12 757 personnes). En prenant en compte les durées de séjour, de nouveaux aspects d'évolution entrent en résonance avec la question de l'accompagnement. Au niveau national, la structure des sorties s'est lourdement métamorphosée en quatre années : alors que les personnes sortantes sont majoritaires parmi les courts séjours en 2008, c'est parmi les personnes qui sont restées plus de deux ans que les probabilités de sortie sont les plus importantes en 2012. L'allongement des durées avant la sortie d'hébergement est bel et bien avérée. En comparant les tendances en Ile-de-France et au niveau national, les taux de sortie sont globalement plus faibles sur le territoire francilien, toutes durées confondues, en 2012 (ce qui signifie que sur cette année précise, peu de personnes sortent des établissements franciliens). La fluidité du parc est bien moindre en Ile-de-France. D'autre

part, contrairement aux statistiques au niveau national, le séjour d'une durée comprise entre un et deux ans donne moins probablement lieu à une sortie d'hébergement.

	<i>Taux de sortie de CHRS pour les durées de séjour inférieures à un an</i>	<i>Taux de sortie pour les durées de séjour entre 1 an et 2 ans</i>	<i>Taux de sortie pour les durées de séjour supérieures à deux ans</i>
2008	62%	76%	57%
2012			
France	13%	22%	86%
Ile-de-France	7%	6%	65%

Sources : Enquêtes ES 2008, 2012.

Lecture : En 2012, parmi les personnes hébergées dans un CHRS français, qui ont une durée de séjour inférieure à un an, 13% d'entre elles sont comptées comme sortantes dans l'année. La même année, pour la même durée de séjour en CHRS, ce sont seulement 7% des personnes qui sont sortantes en Ile-de-France.

### Prendre le temps d'établir un "projet individualisé", en fonction des besoins des personnes

L'entrée en CHRS donne lieu à la signature d'un "contrat d'hébergement et d'accompagnement" qui peut être renouvelé tous les six mois. Celui-ci formalise les engagements de l'établissement et ceux du résident dans un "projet individualisé".

Par la signature de ce contrat, l'individu consent à se plier aux règles qui régissent les institutions et de "jouer le jeu du suivi social"<sup>37</sup>. Le contrat, avec le projet individualisé qu'il contient, se veut être un outil permettant aux travailleurs sociaux de responsabiliser les individus hébergés<sup>38</sup>. À travers l'institution de responsabilités nouvelles, les professionnels du travail social laissent "peser des exigences capacitaires"<sup>39</sup> sur les individus. L'injonction à l'autonomie charge les individus tandis que la responsabilité s'individualise. Mais que ce contrat recouvre-t-il en pratique ? Renvoie-t-il à une succession d'épreuves préprogrammées orientées vers l'insertion ? Quelles sont les responsabilités auxquelles il fait référence ?

Créer de la proximité, laisser du temps à la personne afin qu'elle puisse progressivement se confier est indispensable pour établir un projet qui convienne aux besoins de cette dernière :

<sup>37</sup> Edouard Gardella, « Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale », *Sociologie*, Vol. 7-3, 5 octobre 2016, p. 243-260.

<sup>38</sup> Marc Breviglieri, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », in Jacques Ion (éd.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005, p. 219-234.

<sup>39</sup> *Ibid.*

Au début de l'hébergement, on fait l'état des lieux, ils doivent payer une caution pour ceux qui ont des ressources et faire la signature du contrat avec la cheffe de service. Et puis normalement, au bout de trois mois, tu dois signer l'avenant au contrat, qui est en fait le projet personnalisé. Des fois, ça m'est arrivé d'attendre plus de trois mois, parce que c'est quand même un délai extrêmement court. L'accueil est inconditionnel donc à partir du moment où le contrat de séjour est signé, moi j'estime qu'on peut s'adapter et que ça peut être plus que trois mois. Ça peut être mieux par exemple pour quelqu'un qui a beaucoup de mal à se projeter.

Extrait d'entretien avec Audrey, travailleuse sociale au CHRS de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Julie Lavayssière, le 9 mars 2018.

L'extrait laisse de nouveau entendre l'importance de pouvoir moduler, très tôt, le rythme de l'accompagnement, pour ne pas défaire la confiance qui se tisse et permettre à la personne de calibrer ses aspirations dans un projet réellement individualisé. Par ailleurs, sur le papier, les objectifs du "projet individualisé" n'apparaissent pas directement liés à l'accès à un emploi ou à un logement, comme l'illustre cette observation :

Les enquêtrices abordent la question du projet individualisé établi par la personne accompagnée et son référent au bout de trois mois dans l'établissement, puis mis à jour tous les six mois. Brigitte, travailleuse sociale depuis plus de trente ans, propose d'aller en chercher un exemple dans ses dossiers. Elle choisit de leur présenter le cas d'une femme hébergée au CHRS depuis maintenant dix ans : « *C'est une vétérante, hein. C'est pas moi qui la suis depuis dix ans, la dame* ». L'enquêtrice parcourt rapidement une partie du document et interroge la travailleuse sociale : « *Ça, c'est les objectifs que tu fixes à la personne ?* ». Elle lit : « *Sortir, cuisiner...* ». La travailleuse sociale explique que la dame n'avait pas de papiers à l'époque. L'enquêtrice poursuit la lecture à voix haute de la liste : « *Lire, me faire des petits moments plaisir pour oublier mes problèmes de santé* ». Puis enfin : « *Attendre la réponse de la préfecture* ».

Journal de terrain - Extrait d'interaction avec Brigitte, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

Loin d'être une liste de démarches toutes tendues vers la recherche d'un logement ou d'un emploi, le projet individualisé peut donc soutenir et viser à garantir un ensemble de gestes quotidiens, contre la dépression ou le découragement. Comme le souligne la travailleuse sociale, le contenu du projet renvoie ici à la situation administrative qui, tant que la personne est sans papiers, allonge indéfiniment le séjour et nécessite qu'on prenne soin d'elle, alors que ni elle ni les encadrants ne peuvent agir concrètement sur sa situation professionnelle et résidentielle. Sous le contrat, sous les conventions, on veille sur la personne, on prend acte de ce qu'elle veut et de ce qu'elle peut. Cela laisse des traces précieuses quand le temps s'allonge, à l'heure des bilans :

On a six mois pour établir le projet personnalisé, mais au final, moi des fois ça m'arrive de réussir à fournir un écrit qu'au bout de huit mois, au bout d'un an... [Elle souffle] C'est dommage, parce que c'est un outil que j'aimerais vraiment utiliser comme support d'accompagnement. Est-ce que c'est parce que je le vois comme une prolongation du contrat de séjour ? Finalement, est-ce que je le fais pas seulement parce qu'il faut respecter une échéance ? Je pense pas, puisque je prends quand même le temps de les faire, ces projets... Ça permet quand même de faire un bilan. Une personne m'a dit : « Quand même, j'ai pas fait grand-chose depuis que je suis arrivée ». Et j'ai dit : « Ben si, regardez, on s'était dit de faire ça, ben vous l'avez fait, voilà y a eu des choses qui ont avancé ». Ça peut aider sur le moment, pour faire le bilan du précédent projet, pour voir où on en est. Mais j'aurais du mal à dire : « Alors, on a dit qu'on devait faire ça, c'est fait ? ». Pour l'instant, j'arrive pas à me l'approprier.

Extrait d'entretien avec Claire, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social (SAS) de la Cité Saint-Martin, réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 19 avril 2018.

Même si Claire voit l'intérêt de se référer au projet écrit comme à un aide-mémoire, de sorte à mettre en valeur les avancées de la personne qu'elle suit, l'employer comme cahier des charges lui semble inconcevable. Évoquant la difficulté à s'approprier l'outil, elle fait référence à l'usage convenu du projet, celui de rappel à l'ordre des hébergés, une méthode à laquelle elle ne souscrit pas. On comprend que coexistent différentes postures parmi les travailleurs sociaux en fonction des personnes accompagnées, de leur familiarité avec les outils dont ils disposent, des limites personnelles et professionnelles qu'ils se fixent.

## Comment se positionner correctement vis-à-vis des personnes aidées ?

Être leur ami, leur confident et... leur « référent pour la bonne marche à suivre »

Travailleuse sociale, Brigitte estime avoir créé un lien avec la personne qu'elle accompagne lorsqu'elle « devient son amie, sa confidente, la référente pour la bonne marche à suivre ». Pour elle, un « bon accompagnement, c'est quand la personne se sent bien, à l'aise avec le travailleur social, qu'il y a une relation de confiance, qu'elle ne soit pas face à une personne à qui elle est obligée de répéter tout le temps la même chose, raconter sa vie 15 000 fois pour être comprise, il faut saisir ce que veulent les gens ». Elle apprécie ainsi les visites à domicile qui offre un cadre pour symétriser, même provisoirement, la relation d'aide.

La visite à domicile, je l'accompagne d'un moment festif, si on veut. Je dis : « Tiens, on mange ensemble ! ». Ça me permet de voir le genre de nourriture, comment la personne se débrouille. Tu viens pas juste pour discuter assis dans une chambre, sur le lit. Tu partages un moment. C'est un moment festif, ça valorise la personne aussi. Elle accueille une personne entre guillemets "*ordinaire*", peut-être pas dans une situation ordinaire, mais ça montre qu'elle peut inviter, recevoir, avoir le plaisir de donner, de partager. Ça bouge le statut, en fait, d'avoir passé sa matinée à faire des courses et préparer à manger pour quelqu'un et puis partager ce moment-là et recevoir des compliments.

Extrait d'entretien avec Brigitte, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

À travers ce qu'elle qualifie de "*moment festif*", ou d'occasion de "*créer du lien*", la travailleuse sociale crée un faisceau de circonstances qui soutiennent son objectif d'évaluation : suspendre le statut de travailleuse sociale en proposant d'être d'invitée, donner à la personne un statut d'hôte (statut qui prend place dans son emploi du temps bien avant le moment du repas), créer l'occasion de faire des compliments, de valoriser l'hôte d'un jour, permet en définitive d'observer et d'évaluer la personne ainsi mise en situation d'hospitalité<sup>40</sup>. La clef du bon accompagnement semble résider selon elle dans la capacité à négocier les rôles des uns et des autres, à créer des situations d'égalité, à solliciter proximité et confidences en prêtant un œil et une oreille attentive à ce qui est dit ou passé sous silence dans le cadre des conventions qui régissent par ailleurs le travail social<sup>41</sup>.

De l'autre côté de la relation d'aide, cette modulation des formes d'accompagnement opérée par Brigitte, en particulier le repas pris ensemble, constitue un soutien moral important dans les moments difficiles :

Si je me sens pas bien c'est elle vient me voir à la maison. Le temps que par exemple, c'est comme quoi je suis malade je peux pas bouger, et pour me faire plaisir elle vient de temps en temps et elle me demande, on a sorti, on a mangé ensemble dehors, ou elle vient manger avec moi, ou je viens manger avec elle ici. Le mois dernier j'ai été mangé, je suis venue ici manger avec elle. Je vois que, les gens qui sont humains ils sont humains. Et voilà.

Extrait d'entretien avec Wahiba, hébergée à la Cité Saint-Martin, réalisé par Mona Casoli le 10 juin 2018.

Ainsi, il ne s'agit pas tout le temps d'aider sur le plan administratif, mais toujours, au moins, de proposer une écoute attentive. Mais l'accompagnement social (avec ses entretiens périodiques, son contrat d'entretien, ses rendez-vous), on l'a dit, est obligatoire en hébergement, quel que soit le résident. Comment alors composer avec des personnes qui refusent l'accompagnement car elles s'estiment autonomes, n'ayant « *pas besoin de référent pour faire leurs démarches* » mais d'un logement ? Négocier l'horizon et les modalités de la

---

<sup>40</sup> À ce sujet, voir Partie 3 - Chapitre 3 : "Donner le droit de visite (ou le refuser) à qui on veut, comme on veut"

<sup>41</sup> M. Breviglieri et J. Stavo-Debaugé, « Sous les conventions. Accompagnement social à l'insertion : entre sollicitude et sollicitation », dans *L'économie des conventions, méthodes et résultats*, F. Eymard-Duvernay (éd.), Paris, 2006.

relation d'aide, ne pas rompre l'échange, faire preuve de son utilité face à des difficultés domestiques vues comme personnelles par le résident : ce sont autant de techniques qu'utilise Kayla :

— Quelqu'un d'autonome, c'est quelqu'un qui n'a pas besoin d'être accompagné, qui n'a pas besoin d'un tiers dans sa vie pour l'épauler, mais qui n'a besoin que d'un logement. S'ils ont besoin de faire des démarches à la Sécurité sociale, ils vont y aller, comme moi. Ils n'ont pas besoin d'un référent social pour ça, pour faire des démarches.

— C'est toi qui considères qu'ils n'en ont pas besoin ou c'est eux qui le disent ?

— C'est eux qui le disent : « Pourquoi voulez-vous me voir ? Pourquoi l'accompagnement social est obligatoire ? J'en ai pas besoin ». Je leur dis que je peux les accompagner autrement. Je pense qu'eux me voyaient comme l'assistante sociale qui allait les aider à rédiger leurs écrits. Je leur dis non, je peux vous écouter, vous vivez des situations pas très simples, je peux être là pour vous. Quand vous avez une rupture de contrat et que vous ne savez pas quoi faire, que vous n'avez pas envie d'en parler avec votre famille. Moi je peux faire tiers dans votre vie. Et là, la relation a commencé à venir.

Extrait d'entretien avec Kayla, travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

Plus qu'une aide pour les démarches administratives, la travailleuse sociale se propose d'être « *un tiers dans la vie [de la personne hébergée] pour l'épauler* », disponible pour l'écoute, attentive aux problèmes présentés par ceux qu'elle suit<sup>42</sup>. Ce type d'accompagnement est lié à la durée d'hébergement, d'une part parce qu'il implique une relation de confiance, comme le souligne l'extrait, d'autre part parce qu'il prend son sens dans la durée, dans le fait d'être là dans les moments difficiles surgissant au fil du temps.

### Moduler l'intensité de l'accompagnement, pour épauler sans rendre dépendant de l'assistance

En fonction des personnes hébergées, mais aussi du référent du suivi, l'accompagnement proposé peut être volontairement limité dans son contenu. Romain, travailleur social, souligne que certaines personnes « *peuvent avoir juste besoin d'une béquille à un moment donné* ». Une de ses collègues constate en effet que pour d'aucuns cela « *rythme de pouvoir venir nous voir régulièrement* ». Pour d'autres, c'est plutôt une contrainte, ils perçoivent les travailleurs sociaux « *vraiment juste comme l'agent immobilier à qui ils doivent verser leur loyer* » une fois par mois. Le travailleur social accepte d'avoir des rendez-vous relativement espacés avec certains, mais il tient à maintenir actif un lien avec eux pour ne pas perdre de vue leur situation administrative. Dans d'autres cas, un accompagnement moins intensif permet aux travailleurs sociaux de « *désacraliser* » leur rôle et de rappeler qu'ils ne peuvent pas tout.

À 63 ans, Billal prépare son départ à la retraite après plus de trente ans de bons et loyaux services dans l'établissement. D'abord bénévole, puis agent d'accueil et enfin travailleur

---

<sup>42</sup> Ce rôle de tiers est mis en avant par d'autres interlocuteurs des résidents, tels que les maîtres de maison ou encore les aides à domicile (cf. *infra*, Partie 2).

social, il décrit ses débuts dans le social comme la poursuite d'une vocation : il a toujours eu, dit-il, « *une écoute auprès des gens* » et « *cette envie d'aider l'autre* ». Il se souvient du discours de l'un de ses formateurs au métier de travailleur social qui l'a marqué et a forgé sa conception de l'accompagnement en CHRS :

Je me rappelle très bien, lors de ma formation, d'un intervenant qui a travaillé longtemps avec des personnes comme on reçoit. Il disait : « Surtout, surtout, surtout : ne les prenez pas sur vos épaules. Marchez avec eux, côte à côte. Sinon, vous ne les aidez pas ». C'est ce que je dis des fois avec les familles : « Moi, je vous considère comme moi, alors si vous faites pas ça, c'est pas moi qui vais le faire à votre place. Je vous dis ce qu'il faut faire, je peux vous aider, je peux aller avec vous physiquement, vous accompagner, mais c'est à vous de le faire.

Extrait d'entretien avec Billal, travailleur social à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Julie Lavayssière, le 21 mars 2018.

On parle de lui comme de « *la mémoire de l'établissement* ». En entretien, il raconte en détail à quoi ressemblait le centre d'hébergement dans les années 1980, lorsque les résidents furent touchés par l'épidémie du SIDA, l'évolution des publics accueillis, ou encore l'allongement progressif des délais avant relogement. À un an de la retraite, Billal évoque avec nostalgie cette époque qu'il considère comme bénie, et parle avec amertume de l'évolution du travail social :

Pendant toute cette période, j'adorais mon travail et j'ai accompagné pas mal de personnes jusqu'à la fin de leur vie. Le travail en lui-même était humain et fort, pour des jeunes qui avaient perdu toute relation avec leur famille pendant des années, on a fait le lien jusqu'à l'enterrement. D'autres ont eu un travail, ils l'ont toujours et viennent encore me voir, 20 ans après. [...] On restait jusqu'à 22 heures, on était pris tous les soirs, les personnes avaient besoin de parler, de connaître leurs droits. Maintenant c'est : « J'ai le droit à ça, tu me le donnes ».

Extrait d'entretien avec Billal, travailleur social à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Julie Lavayssière, le 21 mars 2018.

C'est un glissement de l'hébergé vers le statut de consommateur que dénonce Billal, qui n'approuve pas le fait que les familles aient « *accès à tout* » dans la structure dans laquelle il travaille. Il estime qu'elles sont « *trop aidées* » entre les chèques-services, la restauration et les tickets de métro. En écho aux propos de Billal, Claire observe au sein de cet établissement la création d'une certaine dépendance. Selon elle, « *on ne pousse pas les gens vers l'extérieur* », au risque de les rendre durablement dépendants de l'aide reçue et de les démobiliser dans les démarches que leur situation exige :

On permet presque de répondre à tous les besoins des gens au sein de la structure avec un certain confort, une certaine sécurité... C'est difficile après de rappeler aux gens : « N'oubliez pas que c'est provisoire, on fait tout pour que vous soyez bien pendant votre séjour, mais il faut partir maintenant ». Ça me gêne. Par exemple, il y a cette idée de créer une aire de jeu dans la cour, un espace de convivialité pour les enfants. Pourquoi, en fait ? Il vaut mieux accompagner les mamans, faire une sortie avec elles et les amener au parc. Il vaut mieux pousser les gens vers l'extérieur. Il y a aussi un service repas, avec une association qui récupère les invendus des magasins et qui vient donner des quantités assez importantes de nourriture qui sont redistribuées aux personnes. En soi, je trouve ça très bien, mais ça reste un peu de la consommation : les personnes viennent récupérer leur colis sans forcément s'impliquer dans l'organisation et la mise en place de ce projet. Ça me gêne de rendre les gens consommateurs, dépendants. On le ressent après dans les accompagnements : certaines personnes hébergées attendent que ça tombe du ciel et clairement, ils se mobilisent pas pour faire bouger des choses.

Extrait d'entretien avec Claire, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social (SAS) de la Cité Saint-Martin, réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 19 avril 2018.

Claire semble à première vue ne pas tenir compte des emplois du temps souvent chargés des résidents ni de leur pauvreté afin d'expliquer le comportement consumériste critiqué. Quelles qu'en soient les raisons, ce glissement dans la relation d'aide marque une priorité donnée aux solutions à court terme (tickets restaurant, etc), qui ne permettent pas de faire évoluer les situations individuelles.

Claire est attentive au respect de leur vie à l'extérieur de l'établissement. Par exemple, elle ne vise pas à tout prix leur participation à des activités au sein de l'établissement, dans une logique d'activation qui traverse l'univers de l'assistance. Elle exprime son incompréhension vis-à-vis de certains travailleurs sociaux qui vont chercher les personnes chez elles afin qu'elles participent aux réunions : « *Si les gens ont leur réseau, leurs activités à l'extérieur, eh bien tant mieux !* ». Face à des cas d'isolement, ou pour des personnes en rupture familiale et amicale, elle recommande en revanche des activités en dehors de l'établissement : « *Faire du bénévolat dans une association, trouver un club de je ne sais quoi. Peu importe en fait, mon objectif ce ne sera vraiment pas de ramener les gens vers ici, dans le centre* ». La mobilisation quotidienne des résidents n'est selon elle ni la seule manière ni une manière toujours nécessaire d'étayer l'autonomisation des résidents ; il faut d'abord jauger et faire parler leur autonomie, tout assistés qu'ils soient<sup>43</sup>.

La travailleuse sociale estime que son rôle est d'être « *un soutien à un moment donné dans la vie d'une personne, suite à un événement, une rupture, pour essayer de les soutenir pendant cette période et de faire en sorte qu'elles aient plus besoin de nous voir le plus rapidement possible* ». Elle s'interroge toutefois quant à la posture à adopter, à l'aide qu'elle peut apporter :

---

<sup>43</sup> Nicolas Duvoux, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Presses universitaires de France, 2009.

Au début des entretiens, je demande aux personnes comment elles vont, ce qu'il y a de nouveau depuis la dernière fois qu'on s'est vu. Je sais que certains vont arriver avec des demandes, d'autres ça va être plus compliqué, il faut rappeler ce qu'on a fait la dernière fois, ce qu'on s'était dit. Et puis parler d'une démarche peut amener à parler d'autres choses, parfois ils ont aussi besoin de s'exprimer, mais ça peut être aussi un moyen d'esquiver d'autres choses. S'il y a des choses importantes à régler, j'essaie de recadrer l'entretien. Mais si y a pas de choses particulières et que la personne souhaite passer une heure à me parler de sa relation avec sa famille, je vais essayer de me montrer disponible pour ça aussi. Il faut être attentif à leur demande. Des fois, je me dis que j'aurais dû être moins directive, moins guider l'entretien et laisser la personne s'exprimer sur ce qu'on allait faire aujourd'hui, et pas lui dire « Vous vous rappelez qu'on devait faire ça, ça, ça et ça ». C'est parce que je veux que les choses soient bien faites.

Extrait d'entretien avec Claire, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social (SAS) de la Cité Saint-Martin, réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 19 avril 2018.

### Changer et moduler le cadre de la rencontre, tout en gardant une bonne distance professionnelle

Au regard de la diversité des pratiques et des définitions de l'accompagnement social adoptées par les travailleurs sociaux apparaît une difficulté commune : trouver une juste distance avec ceux que l'on suit.

Romain rencontre des problèmes avec un homme qui présente des problèmes de santé mentale. Dans son bureau, celui-ci « *ne tient pas en place, c'est insupportable pour lui* ». Dans l'objectif de casser le cadre formel de leur rencontre et de pouvoir échanger avec cet homme de façon plus apaisée, Romain lui donne des rendez-vous dans différents endroits en dehors la structure. Selon lui, cela « *détend un peu l'atmosphère* ». Son accompagnement prend également la forme d'une veille : « *Je fais vraiment l'effort d'aller vers la personne, d'aller toquer chez lui s'il le faut* ». En outre, Romain explique être à la fois « *moins exigeant dans [s]es attentes* » mais « *cadrer beaucoup, encore davantage* » car selon lui, « *pour des personnes qui ont ce genre de troubles, c'est important d'avoir des repères stables* ». « *Cadrer davantage* » signifie pour Romain donner régulièrement la preuve de son honnêteté et de son sérieux. En effet, au fil du temps, Romain a compris que le résident était plutôt méfiant : « *Si j'ai un appel à passer à la préfecture, vu qu'il est assez méfiant, on appelle ensemble, je prends des notes devant lui. Quand on fixe un rendez-vous, je fais vraiment en sorte d'être pile à l'heure.* »

Être plus ou moins familier, utiliser le règlement comme outil éducatif ou au contraire le mettre de côté et assouplir le cadre de la rencontre : la posture adoptée par Romain dépend du contact qu'il noue avec chaque personne.

— Si je vois des personnes qui sont trop familières, en effet, je fais ce qu'on nous apprend en formation, je vais tenter d'avoir la bonne distance relationnelle. Si j'ai aucune prise, à l'inverse, là j'aurais plus tendance à provoquer la rencontre, lui montrer par différentes postures qu'elle peut avoir entièrement confiance en moi. Et puis tout ça se prouve au quotidien, par la fréquence des rencontres et de ce qu'on y met. [...] Un exemple de personne qui a tendance à être trop proche et pour qui j'évite de faire trop de visites à domicile... La dernière fois, elle voulait carrément que j'aille fumer la shisha avec elle sur le balcon...

— Et dans ce cas-là, tu leur dis que tu prends de la distance ? Comment tu fais ?

— Je fais comme dans la vraie vie : soit je trouve de faux prétextes, soit je « méta-communique », c'est-à-dire que je communique sur la façon de communiquer et je dis par exemple qu'on continue à se vouvoyer. Ce ne serait pas très professionnel si je faisais ce qu'elle me proposait. Je pense vraiment à l'exemple de la shisha parce que je sentais que ça allait trop loin, mais elle m'avait déjà invité à manger le midi un couscous.

Extrait d'entretien avec Romain, travailleur social au CHRS de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 22 mars 2018.

Les ajustements pour trouver la bonne distance découlent de l'évaluation que font ces professionnels des besoins et du caractère de la personne hébergée, mais aussi des critères de proximité définis *a priori* par chaque travailleur social en fonction de ce qui lui semble convenable dans sa relation d'aide. Partager un repas sera dans certains circonstances inapproprié, dans d'autres une condition requise pour consolider la confiance et approfondir la relation.

### Le cas des accompagnements aux rendez-vous à l'extérieur : contenir, rassurer et prendre la défense de celui que l'on épaulé

L'accompagnement n'a pas seulement lieu dans les bureaux ou lors de visites à domicile ; les travailleurs sociaux sont aussi amenés à se rendre hors des murs pour un rendez-vous administratif ou médical. Romain réserve ces accompagnements extérieurs aux « blocages ». Ce peut être pour soutenir la personne ou éviter qu'elle s'effondre : lorsqu'il constate que « *la personne perd patience* », « *pour pas qu'elle pète un câble à Pôle Emploi* », il s'y rend avec elle. En outre, il explique qu'être présent lors d'un rendez-vous peut forcer l'interlocuteur visité à prendre le temps et à être plus respectueux. Il prend d'abord l'exemple d'un rendez-vous chez le médecin où il s'est rendu avec un résident : « *Le médecin avait jamais pris le temps de parler de la maladie avec la personne concernée et là, le fait que je sois là, il a bien pris le temps de tout lui expliquer. C'est la personne qui a pu me dire ça après, que jamais son médecin n'avait fait le nécessaire* ». Mais Romain décrit également une forme de « *fantasme collectif* » des résidents qui « *pensent que si on les accompagne à la préfecture, peut-être qu'ils auront plus de chances d'avoir des papiers* ». Fantasme ou pas, le travailleur social accompagne systématiquement à la préfecture les personnes qu'il suit. Kayla, sa collègue, est elle aussi amenée à faire des accompagnements à la CAF, à la préfecture, à la Sécurité sociale ou encore à Pôle Emploi :

— J'aime bien y aller car je les remets à leur place. Par exemple, quand on arrive à la préfecture, je tends à la personne le dossier que j'ai constitué avec elle et je lui dis : « Voici votre dossier, tenez-le ». Parce que la personne attend que je prenne le dossier, que j'aille me présenter. Non, je me mets à côté : « Tenez, c'est votre dossier ». Pareil pour s'y rendre : je ne suis pas parisienne, je ne connais pas Paris, je demande à la personne où l'on va et la personne me montre le chemin, je ne me mets pas devant. Je leur dis, « Je suis là pour vous accompagner. Je ne vais pas faire partie de votre vie tout le temps, saisissez les armes que je vous donne pour vous défendre dans la vie. Là, c'est votre dossier, prenez-le ». Les gens sont mal à l'aise alors que c'est leur dossier ! « Présentez-vous, dites que vous êtes madame Untel ». Je ne me mets pas à leur place, je ne me mets pas devant eux. On est à l'extérieur et je suis un soutien pour eux à ce moment-là.

— C'est toi qui proposes l'accompagnement physique ou c'est eux qui le demandent ?

— C'est eux qui le demandent et si je suis dispo, je dis oui. Je leur dis : « Je vous accompagne si à un moment vous ne savez pas répondre, s'il y a un couac, mais vous faites comme si je n'étais pas là. Ils ont peur. Les administrations, quand on les voit, je le sens, ils regardent de haut en bas, « Vous êtes qui ? ». Ce sont des personnes qui sont un peu intimidées et qui vont avoir du mal à s'exprimer, alors que si on les accueille correctement et qu'on prend le temps avec eux, ils sont capables, comme vous et moi, de dire qu'ils ont besoin de ci, de ça. Si je viens, ça leur permet de se dire : « Je ne suis pas toute seule, il y a quelqu'un qui va pouvoir me défendre » ou alors « il va être un soutien pour moi ». Un soutien, une défense... Et puis ça marche. Par exemple, un de nos suivis est afghan, il ne parle pas très bien français, mais il arrive quand même à faire ses démarches. Plusieurs fois, à la CAF, sa situation ne bougeait pas. J'y suis allée et... son dossier est débloqué ! C'est pas bien, c'est pas juste. Tu accompagnes la personne et tu as juste besoin de dire que tu es travailleur social et ça débloque. Mais quand la personne, elle y va seule, ça reste bloqué.

Extrait d'entretien avec Kayla, travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

L'accompagnement aux rendez-vous médicaux ou administratifs n'est ici pas envisagé comme l'expression d'une dépendance ou d'un manque d'autonomie de la part des personnes accompagnées (ainsi que nous avons pu l'observer dans un autre cadre, pour les migrants résidant en centres d'hébergement d'urgence spécialisés<sup>44</sup>). Pour Kayla, demander à être accompagné, ce n'est pas faire l'aveu d'une incapacité, mais cultiver et tester *in vivo* les capacités des individus.

Ces extraits d'entretien montrent d'autre part que les travailleurs sociaux jugent utiles voire nécessaires ces accompagnements : tant Romain que Kayla soulignent à quel point les administrations peuvent être intimidantes, voire moins enclines à traiter efficacement le dossier d'une personne seule et visiblement démunie. Conscients de la violence symbolique qui peut s'y exercer, les travailleurs sociaux s'y rendent dans l'optique d'user au besoin de leur statut pour que les personnes qu'ils accompagnent soient traitées avec considération. Il s'agit alors de rassurer, parfois de défendre et de protéger, et toujours de former des citoyens. Le caractère pédagogique de ces accompagnements est marquant dans l'entretien avec Kayla lorsqu'elle décrit la manière dont elle se place en retrait, pousse les personnes à s'introduire auprès des agents et à présenter eux-mêmes leurs dossiers.

---

<sup>44</sup> Isabelle Siffert, Aude Cordone, Mégane Réginal et Erwan Le Méner, *L'accès aux soins des « migrants » en Ile-de-France. Une enquête auprès des centres d'hébergement d'urgence migrants en Ile-de-France, au printemps 2017*, Paris, Observatoire du Samusocial de Paris, 2018.

Là aussi, les travailleurs sociaux doivent composer avec la tension entre « faire avec » et « faire à la place de ». A plusieurs niveaux, le travail social se présente comme l'art d'user d'étroites marges de manœuvre pour parvenir à aider sans assister, un art mis à rude épreuve quand s'allonge le temps d'hébergement et s'amincissent les perspectives de sortie.

## La durée comme ressource de l'accompagnement ?

Pouvoir prendre le temps de travailler l'insertion professionnelle,  
« passeport pour le logement »

« *Travailler sur la sortie* » du CHRS suppose selon Paul, travailleur social, de « *mettre le paquet sur l'emploi, parce que l'emploi, c'est le passeport pour le logement* ». Toutefois, au cours de l'enquête, l'« insertion » s'est présentée relativement peu souvent – et moins, sans doute, que nous l'attendions – comme un thème des échanges sur l'accompagnement social. L'enquête s'est déroulée en hébergement ou en logement accompagné, et non auprès des partenaires extérieurs de ces centres, notamment les acteurs de l'insertion professionnelle, si bien que mécaniquement, elle se donnait moins de chances de décrire de première main l'activité d'insertion par l'emploi. Néanmoins, cette explication ne suffit pas à expliquer pourquoi l'insertion n'a pas davantage émergé des propos échangés en entretiens avec les travailleurs sociaux.

Celle qui en parle le plus, c'est Inès, conseillère en insertion professionnelle en CHRS. Poursuivant l'objectif d'aider les personnes qu'elle accompagne à trouver un emploi ou une formation, Inès travaille essentiellement en réalisant des entretiens individuels au cours desquels les personnes relatent leur parcours professionnel et scolaire. Les discussions s'étendent néanmoins très souvent à d'autres sphères de leur vie, à des questions familiales ou de santé. Pour accompagner les personnes vers l'emploi, son périmètre de travail doit en effet dépasser le cadre de l'insertion professionnelle. Elle insiste sur le besoin de s'adapter à chacune des situations, de prendre en compte la singularité du parcours et de co-construire les projets professionnels avec les personnes suivies pour éviter d'avoir à « recommencer » un accompagnement : « *Si on n'arrive pas à co-construire le projet, ils sont dans la soumission, l'acquiescement, ça veut dire que le travail sera à recommencer quelques années plus tard. Et moi, mon objectif, c'est d'éviter le recommencement.* »

Remettre l'individu en position d'acteur est d'autant plus important que la travailleuse sociale est consciente du possible désengagement que permet parfois la prise en charge en structure sociale :

On a des personnes qui ont été tellement habituées à être prises en charge depuis tellement longtemps qu'il faut leur réapprendre qu'elles sont capables de faire des choses toutes seules. « *Quelle action autonome avez-vous faite aujourd'hui ?* » Des fois, on entend : « *Je me suis levé ce matin, je me suis fait mon café et je suis pas allé le chercher au distributeur automatique* ». Vous imaginez ce que ça veut dire ? La détresse, elle est là depuis très longtemps, ils n'ont même plus l'effort ou l'énergie d'aller se préparer eux-mêmes leur petit café.

Extrait d'entretien avec Inès, conseillère en insertion professionnelle à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina, le 9 mars 2018.

Il n'est pas étonnant que la mobilisation des personnes hébergées consiste en certaines circonstances en des activités qui peuvent sembler, de l'extérieur, de faible portée (engager une personne à se doucher, à faire des courses quotidiennement, à travailler quelques heures de ci de là). Mais c'est aussi tout le mérite de dispositifs contemporains d'insertion (on pense par exemple à Premières heures) que de démarrer à un bas niveau d'exigence, et de miser sur des effets d'entraînement très progressifs, plutôt que de devoir composer avec un parcours erratique et fortement incertain. Exerçant depuis huit ans au sein d'un CHRS, Inès est ainsi consciente que même l'adhésion à l'accompagnement en institution n'est pas chose aisée pour les personnes hébergées :

— Y a pas mal de gens dans leur esprit, moi je vois quasiment tout le temps, j'étais très étonnée, toutes les femmes au début quand elles débarquent ici c'est « Inès, trouvez-moi un emploi et je m'en vais d'ici ».

— Ah oui, de pas vouloir rester.

— Ah ben, les trois quarts c'est ça. Mais c'est après qu'elles en tirent les bénéfices. Mais dans les premiers mois, « Mais Inès trouvez moi un boulot où je peux aller, je sais faire ci ça ça ». Et je les envoie en entreprise d'insertion et mes collègues me disent « Ben non, elle sait pas travailler, qu'est-ce que c'est que ce truc, enfin tu vois, elle a pas les codes, elle a pas ci elle a pas ça », je dis « Je sais bien qu'elle a pas ci elle a pas ça, mais voilà, je pourrais lui dire à cette dame qu'elle n'a pas encore ci ça ça. Et que l'hébergement lui permet de... ». D'accord ? Parce que c'est pas non-plus une entité facile à accepter et à adhérer.

— Le fait d'être hébergé ?

— D'être accompagné en institution, c'est pas pareil. Je veux bien du toit, mais quand on voit que l'accompagnement malgré tout, si vous voulez, malgré qu'il y ait l'accompagnement, le fait que ces personnes ont perdu leur faculté, quand je vous dis, ce monsieur accrochait sa clé tous les soirs, il en est malade, chaque soir. Attendre qu'il y ait un concierge qui soit là pour lui remettre la clé de l'hôtel, vous imaginez pas, mais c'est l'horreur de sa vie. Comme les dames elles me disent « Mais Inès, est-ce que tu es au courant que à la résidence y a un appart de libre ? » (*rires*). « Écoute, on attend des sorties, y a des CDI en perspectives, mais » (*rires*), voilà la question. Mais en même temps, si vous voulez, quand je leur demandais « Décrivez-moi votre maison votre appartement comment vous l'avez occupé », mais j'avais rien ! « Mais je vais pas rester là, Inès, je m'en vais. »

Source : *Ibid.*

L'accompagnement peut être d'autant plus difficile à supporter que les durées d'hébergement s'allongent. Cependant, ce paramètre temporel permet aussi à Inès d'ancrer son accompagnement dans la durée, en profitant des temps longs pour permettre de construire « *des parcours intéressants* », adaptés à la situation de chacun :

Moi, je veux au maximum profiter de cette liberté, si vous voulez [...] Ok, à Paris le temps d'hébergement est long, avant que les personnes soient relogées, donc on peut réellement faire des parcours qui peuvent être intéressants pour la personne. Elle peut partir de loin, mais petit à petit monter en grade. Et ça c'est vraiment, au niveau de... de l'individu, ça transforme complètement. Moi des fois, y'a des gens qui sont revenus me voir, et je les ai pas reconnus tellement ben ils avaient pris le pli de tout un chacun et que j'aurais pas fait gaffe vous voyez, je...

Source : *Ibid.*

Cette travailleuse sociale "*prend le temps*" d'exercer sa profession et, à ce titre, n'hésite pas à promouvoir les petits boulots, quels qu'ils soient, sans *a priori*. Selon le jugement d'Inès, il s'agit d'autant de "*points de départ*" de l'insertion professionnelle.

### Le temps du tâtonnement : les petits boulots

Pour de nombreux postes, la motivation à les occuper peut, selon la conseillère en insertion professionnelle, se faire jour. Il est souvent possible de trouver un réel intérêt intrinsèque aux missions confiées.

Je leur dis : « ça c'est des métiers de point de départ ». Moi je leur dis, des fois, aux femmes « Si vous commencez agent d'entretien, d'accord, mais si vous trouvez un intérêt dans le fait de rendre un espace propre, de le rendre agréable à autrui, tout ce qui est les procédures de ménage qui sont en train de changer, on a des nouveaux produits, mais y a aussi des nouveaux secteurs dans l'entretien...

Source : *Ibid.*

Pour la travailleuse sociale, l'intérêt d'une mission d'intérim voire d'un poste de travail, c'est l'opportunité offerte de s'en extirper rapidement, dans le même secteur d'activité ou vers des activités connexes. Et si la personne exprime le souhait d'avoir un travail pour gagner sa vie, et rien d'autre, Inès insiste sur la nécessité de viser, toujours, notamment par une formation, la possibilité d'une évolution professionnelle ultérieure.

Si vous voulez évoluer dans ce secteur, c'est possible. On peut commencer agent d'entretien, y en a qui sont aujourd'hui chefs d'équipe, y'en a d'autres qui se sont spécialisés en ménage en stérilisation, ça dépend des centres d'intérêt, vous voyez ? ». Et tout dépend de ce qu'on recherche. Mais si on se dit : « Je suis là parce que j'ai un travail pour me nourrir et que ça me suffit », eh bien on prend un métier qui est accessible immédiatement, mais avec une petite formation à la clé. Pourquoi ? Pour pouvoir se mobiliser et aller ailleurs. Moi par exemple, j'ai des situations de femmes, elles aimaient la cuisine, j'ai dit « très bien, on vise un titre professionnel parce que vous savez déjà lire, écrire et compter, ça serait quand même idiot de ne pas exploiter ça, de finaliser ça dans le centre d'hébergement, vous y êtes, on vous fiche la paix, vous pouvez apprendre, et moi si vous avez besoin de faire les rapports je vous aiderai sur mon temps de travail pour faire ça, parfait. Mais vous changez de région, ce titre professionnel est valable partout ». C'est vraiment l'objectif.

Source : *Ibid.*

Ce qui importe, c'est que la personne concernée parvienne à s'approprier le poste qu'elle brigue ou qu'elle occupe en l'inscrivant dans un projet personnel. C'est ce qu'attendent en tout cas Pôle emploi ou un employeur et le genre d'attentes que doit préfigurer l'accompagnement selon la travailleuse sociale. Inès n'ignore pourtant pas la difficulté à la

fois de formuler ce “*projet*” pour les personnes qu’elle conseille, qui ont peu ou pas de qualification, qui ne parlent pas tous bien français ni ne savent tous lire et écrire. Il faut alors les aider à contourner les épreuves délicates qui s’annoncent face aux recruteurs (“*Là, on va jouer au cinéma, on va bluffer, on va raconter tatata tatata* », et on apprend ça. Je leur apprends à ça. Dans les entretiens je les prépare.)

La conseillère en insertion n’idéalisait donc ni la capacité à formuler ces “projets”, ni le contenu des postes accessibles aux personnes qu’elle accompagne. C’est comme par réalisme qu’elle leur demande de tirer un bilan positif des contraintes immédiates mais relatives, et des opportunités lointaines mais décisives (pouvoir se loger, se nourrir, loger et nourrir ses enfants...) des positions professionnelles accessibles. Au-delà de la pénibilité d’un “travail alimentaire”, que gagne-t-on ? Gagne-t-on quelque chose, pour ne pas “perdre sa vie à la gagner”<sup>45</sup>?

Dans les entretiens je les prépare. [...] Qu’est-ce que en termes de savoirs tu as ? En termes de savoir-faire, est-ce que pendant que tu as fait ça, as-tu demandé une formation professionnelle ou... ?. Enfin voilà, c’est d’apprendre un peu qu’est-ce que je peux avoir besoin assez rapidement pour pouvoir donner à l’autre, se dire ben ça m’a quand même intéressé ce travail-là. Et je le finis en qualification oui ou non, mais d’avoir quelque chose supplémentaire, que ce soit pas une année que de galères, de... De souffrances en fait. Parce que le travail alimentaire génère aussi de la souffrance hein. Donc j’essaie de dire « Ben voilà, tu te dis que t’as besoin d’un logement, t’as besoin de nourrir, t’as envie que tes enfants soient habillés comme tout le monde, d’accord, mais pour ça qu’est-ce que je suis en capacité de faire ». Et puis quand au bout d’un an ce genre de métiers ça use hein, donc là je dis « Ben maintenant qu’est-ce que tu en penses, entre la proposition que je te faisais quelques années où on démarre un parcours de français, parce que c’était là que ça s’était arrêté, lire écrire c’était pas possible, et maintenant est-ce que ça devient possible, est-ce que tu vois l’intérêt ? ». J’en ai des comme ça aussi.

Source : *Ibid.*

Inès laisse le temps aux hébergés de tâtonner, de chercher et de trouver un intérêt aux emplois, alimentaires ou non, qu’ils occupent. Elle prépare ainsi les personnes hébergées à valoriser leurs expériences professionnelles face à un tiers, en particulier un possible employeur. Il s’agit de savoir jouer le jeu de l’employeur mais aussi de prendre confiance en soi et de donner sens à l’activité convoitée. L’apprentissage du rôle n’est pas une pure machination car pour la travailleuse sociale, toute expérience est bonne à prendre. La présentation d’une personne hébergée face à un employeur, la restitution de son expérience professionnelle, si menue soit-elle, ou la formulation de son “projet” doivent surtout démontrer (au sens des démonstrateurs : donner par des applications un aperçu séducteur mais concret) qu’elle est capable de tenir son rôle, un rôle qui doit avoir été éprouvé, interprété et répété<sup>46</sup>. Ces démonstrations de soi se préparent particulier dans les

<sup>45</sup> Ainsi que le dénonçait l’un des slogans de mai 68, et ainsi que le pose le sous-titre d’un ouvrage marquant publié en 1985, réemployé en 2015 qui explore la diversité des dégâts possibles du travail sur la santé, entendue dans toutes ses composantes (voir Annie Thébaud-Mony, Philippe Deveziès, Laurent Vogel et Serge Volkoff, *Les risques du travail. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris, La Découverte, 2015).

<sup>46</sup> M. Breviglieri et J. Stavo-Debaugé, « Sous les conventions. Accompagnement social à l’insertion : entre sollicitude et sollicitation »..., *op. cit.*

établissements où la question de l'insertion par l'emploi est institutionnellement, c'est-à-dire du fait du statut de l'établissement, la plus présente.

### Le temps et les conditions nécessaires pour transmettre les codes professionnels

Dans un centre d'hébergement et de stabilisation des Hauts-de-Seine, le Fleuron Saint-Michel – qui n'a pas le label et le financement d'un CHRS mais qui fonctionne à l'identique, les personnes, hébergées sur une péniche à quai au pied du pont de Gennevilliers, le long d'un axe routier bruyant et difficilement franchissable, « *travaillent ou ne sont pas très éloignés du marché du travail* ». Ce centre, qui accueille une trentaine d'hommes seuls, se définit dans le rapport d'activité comme un « *véritable tremplin pour que chaque homme accompagné quitte la structure avec un logement et un emploi pérenne* ». Les deux travailleuses sociales proposent un accompagnement vers l'emploi qui passe par l'apprentissage et l'appropriation de « *codes professionnels écrits et oraux* » et la capacité à « *structurer, présenter et vendre le parcours professionnel parfois chaotique des passagers* » à des employeurs potentiels. Chaque année, les rapports d'activité présentent le taux d'insertion professionnelle des résidents ou « *passagers* » comme un taux de sortie de l'établissement certain. Ce taux varie beaucoup d'une année à l'autre : il est de 22% en 2012, 41% en 2013, 32% en 2015 et atteint 57,8% en 2016. Toutefois, une vue plus détaillée des données statistiques concernant le devenir des personnes hébergées permet de comprendre qu'une partie des résidents accède à des contrats de courte durée : contrats d'insertion, CDD, intérim. En outre, une part non négligeable quitte le centre sans emploi : 32% en 2016, 46% en 2015, 17% en 2014 et 21% en 2013. Les parcours erratiques des chômeurs doivent parfois inquiéter les futurs employeurs. Mais la nature du travail accessible, le sens que l'on peut y donner par rapport à ses expériences passées et à ses aspirations, ont aussi de quoi troubler les candidats à l'emploi. C'est notamment ce que l'on peut retirer d'une série d'entretiens informels réalisés avec des résidents de ce centre d'hébergement qui est spécialisé, comme le précise la brochure de l'établissement, dans la « *réinsertion sociale et professionnelle* ». Nous passons donc ici une première fois de l'autre côté de la relation d'aide, pour présenter la perspective d'individus accompagnés.

#### Trouver du sens à son travail

Il est 18 heures, l'agent d'accueil de la nuit vient d'arriver et souhaite la bonne année à tous ceux qu'ils croisent, travailleuses sociales et passagers. Trois passagers passent la porte d'entrée, à quelques minutes les uns des autres. L'un d'eux, un homme frêle, s'arrête plus longtemps que les autres et commence à discuter avec l'agent d'accueil. L'assistante sociale, entendant sa voix depuis son bureau, vient se joindre à eux. Elle engage la conversation avec le résident, Ahnaf. Il est question d'un message téléphonique et d'appels, il semble qu'Ahnaf a décroché un entretien d'embauche dans un restaurant asiatique autour de Clichy pour le lundi même. L'assistante sociale se réjouit et lui demande plusieurs fois s'il est content. Bien que Ahnaf marmonne doucement que oui, il paraît soucieux, comme si cet entretien et possiblement cet emploi allaient à l'encontre de ses plans. Ahnaf passe un test de niveau de français le même

jour que son entretien, à Nanterre. Cette succession de rendez-vous importants, l'un lié à une formation à l'Université de Nanterre, l'autre à son suivi par sa référente sociale, est peut-être la cause de son inquiétude. Une fois la discussion finie, Ahnaf se rend dans la salle commune mais semble ne rien avoir à y faire et effectue des aller-retours entre cette pièce, l'entrée et sa cabine jusqu'à l'heure du dîner.

Extrait du journal de terrain du Fleuron Saint-Michel, centre d'hébergement et de stabilisation, observations réalisées par Jeanne Abernot, Zoé Barry et Julie Lavayssière, 5 janvier 2018.

Ahnaf, bangladais, la quarantaine, vient tout récemment d'obtenir son statut de réfugié. Il a accepté avec peu d'enthousiasme un emploi dans l'association Ardor où il est chargé de nettoyer la cantine dans une école privée de Neuilly-sur-Seine. Ahnaf souhaiterait être de nouveau agent de voyage, mais pense que son niveau de français est insuffisant. Il souhaiterait disposer de temps pour apprendre la langue et chercher un emploi dans ce type d'activité. Dans le centre, déserté la journée, les trois-quarts des hommes hébergés occupent un emploi ou sont en formation. Fatih, rencontré un jeudi, l'un de ses deux jours de repos, insiste sur l'importance d'avoir un emploi : « *Faut travailler pour s'occuper, faut pas que dormir, c'est pas bon pour la tête* ». L'équipe d'enquête rencontre les autres hommes en fin de journée, alors qu'ils reviennent du travail, comme Sélim, résident d'origine malienne âgé d'une trentaine d'années, qui fait la plonge et le ménage dans un restaurant du 8<sup>ème</sup> arrondissement. Il aurait aimé travailler comme cuisinier, car c'est le métier qu'il exerçait au Mali. Il répète à plusieurs reprises qu'il « *travaille beaucoup* », et que son travail ne lui plaît pas, qu'il espérait trouver mieux et qu'il n'a pas la possibilité de monter en grade. Nassim, la quarantaine, a quant à lui trouvé un emploi deux mois auparavant grâce au Centre communal d'action sociale de la ville. Il travaille pour EDF, déplore des conditions de travail pénibles, un maigre salaire mais « *[n'a] pas le choix* ». Abderrahmane, un homme usé et fatigué, travaille dans un centre de tri en dehors de la ville, à grande distance de l'établissement. Il décrit ses longs et complexes trajets en transport en commun pour aller au travail et ses réveils à quatre heures, lorsqu'il travaille le matin. Depuis son arrivée en CHS, Christophe suit via Pôle Emploi une formation de cariste, une formation qui lui plaît bien ; il espère décrocher son certificat d'aptitude et trouver un emploi « *au Carrefour, dans les entrepôts, les grands supermarchés* ».

Pour ces personnes hébergées qui se trouvent au seuil de l'emploi, il n'est pas aisé d'endurer des conditions de travail souvent pénibles, un déclassement éventuel par rapport à des compétences acquises ailleurs, des horaires et des déplacements exigeants. Le chemin vers l'insertion est difficile à trouver lorsque celle-ci passe ainsi par un emploi qui ne fait pas nécessairement sens autrement pour la personne concernée.

### **Maîtriser l'outil informatique pour trouver un travail**

Bertrand, 52 ans, vit depuis deux mois en centre d'hébergement et de stabilisation, après avoir alterné depuis 2003 des périodes à la rue, en squat, en centre d'hébergement d'urgence, chez des connaissances ou chez sa sœur. De 2015 jusqu'au 15 novembre 2017, il est hébergé

dans un foyer d'urgence de Nanterre, avant d'emménager dans le centre d'hébergement et de stabilisation des Hauts-de-Seine. Aujourd'hui, cet ancien maçon, agent d'entretien, agent de sécurité et balayeur, cherche un emploi. Mais il maîtrise mal l'outil informatique :

— Et en ce moment, vous cherchez du travail ?

— Ouais ! Là, tout à l'heure, on a regardé parce que y'avait une dame qui est venue faire l'informatique, j'ai postulé pour des candidatures et quand j'ai regardé, j'avais eu un... email, sauf que ma boîte e-mail, je l'ai pas regardée depuis l'autre fois. Et j'avais un poste de jardinier, qui m'était envoyé pour le 10 décembre. Alors hier, elle a renvoyé ma candidature et elle a redonné mon numéro de portable.

— Mais c'est pas trop tard, du coup ? [*L'échange a lieu le 9 janvier*]

— Aaah bah si, ouais, c'était un peu tard ! Mais elle m'a dit du coup il faudrait regarder plus souvent ma boîte e-mail.

— Et c'était Pôle Emploi qui vous avait envoyé cette offre de jardinier ?

— Non, c'était moi qui avais fait mes recherches sur l'ordinateur. Y avait une dame qui était là et bon, on avait postulé ensemble... Et après, elle m'a dit : « *Essayez de vous-même pour voir.* » Alors moi, avec la souris j'ai regardé ce qui m'intéressait ... j'faisais hop ce qu'elle m'avait expliqué, et voilà.

Extrait d'entretien avec Bertrand, 52 ans, résident d'un CHS en région parisienne après un long parcours de rue, réalisé par Jeanne Abernot, le 9 janvier 2018.

Des ateliers informatiques sont organisés pour aider les hommes hébergés à se familiariser à l'usage d'ordinateurs et à la navigation sur Internet :

Aux alentours de 18h30, l'assistante sociale (Ophélie) vient demander aux enquêtrices de lui donner un coup de main pour l'animation de l'atelier informatique. Quatre personnes sont présentes, devant leur poste informatique. Mickaël, la vingtaine, navigue sur Facebook puis joue à un jeu vidéo. Ophélie s'occupe surtout de deux hommes, Robert et Raoul. Le premier est secondé par l'enquêtrice, pendant qu'Ophélie livre des conseils à Raoul et à Ahnaf, de manière plus ponctuelle. Robert est débutant, il tape avec un seul doigt, ne parvient pas à naviguer sur Internet ni à rédiger un document sur Word. Le maniement d'une souris est nouveau pour lui. Après quelques conseils, il demande à l'enquêtrice de l'aider à actualiser son compte Pôle emploi et à importer ses dernières fiches de paie. Machinalement, il se connecte à Pôle emploi, remplit certains champs mais bloque au moment d'entrer une date. Il ne peut pas la taper mais doit utiliser un calendrier préformaté. Après plusieurs tentatives, il perd patience :

- Et puis, ce n'est pas grave si la date n'est pas la bonne.
- Un peu quand même, il faut entrer la bonne date à laquelle vous avez arrêté votre travail.
- Oui mais bon, j'irai les voir s'il y a une erreur.
- Ah, bon, si vous voulez, mais je peux vous montrer comment bien enregistrer la date.
- Ok alors. Mais je suis habitué d'aller les voir.

Par la suite, il sollicite l'enquêtrice car il n'arrive pas à se connecter au service de son entreprise pour consulter ses fiches de paie. Après 15 minutes de tâtonnements (création de plusieurs nouveaux mots de passe), tout est à jour, Robert est satisfait. Entre-temps, il avait tenté de se connecter à l'aide de son téléphone. L'enquêtrice constate qu'il peut consulter son adresse mail personnelle car tout est enregistré et il n'a qu'à appuyer sur un bouton. En revanche, il n'arrive pas à consulter ses mails sur un ordinateur car cela implique de se connecter à sa boîte mail. L'assistante sociale l'interpelle en fin d'atelier : *“Tu fais des progrès Robert mais il va falloir continuer à venir à l'atelier car pour ton prochain emploi, tu dois maîtriser le fonctionnement d'une tablette.”*

Extrait du journal de terrain du Fleuron Saint-Michel, centre d'hébergement et de stabilisation. Observation réalisée par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 12 janvier 2018.

Le commentaire de l'assistante sociale ressemble à une mise en garde faite à Robert sur le travail qu'il lui reste à faire, ce qui modifie sensiblement le caractère par ailleurs rassurant (« *tu fais des progrès* ») de ses paroles. Robert est loin d'être un cas isolé. Il est un bon exemple de la difficulté que présente, pour des personnes n'ayant pas un niveau d'éducation initial élevé, ni n'ayant pu bénéficier d'une formation continue, la dématérialisation des services publics. Pour les personnes qui ne maîtrisent pas les outils informatiques, il est difficile de faire des démarches administratives, à défaut d'un accompagnement soutenu, en personne<sup>47</sup>. En cas de difficultés ou d'échec, il est toujours plus facile de se déplacer, mais les “guichets” n'offrent que peu ou plus du tout certains des services aujourd'hui accessibles en ligne.

### **Tenir compte de la singularité des parcours individuels**

Inès, la conseillère en insertion professionnelle de la Cité Saint-Martin, considère que son travail consiste à aider les gens à entrer dans la “norme” (suivre un rythme de travail, respecter des horaires...). Ainsi, elle « *accompagne* » les hébergés qui sont capables de faire leurs démarches seuls à « *trouver les lieux de ressources, les personnes-ressources, et revenir*

<sup>47</sup> É. Alberola, P. Crouette et S. Hoibian, « La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2016, n° 3.

*sur un CV, discuter de ce CV, de la lettre de motivation une fois qu'[ils] l'[ont] faite par elle-même ».*

L'intensité de l'accompagnement varie selon les profils des personnes que rencontrent les travailleurs sociaux, comme dans cet autre CHRS :

Parmi les quatorze personnes suivies par Brigitte, seules deux ont un emploi : un homme en intérim et une femme qui fait des ménages et de la garde d'enfants. Généralement, les rendez-vous avec eux ne sont pas très longs. Au sujet de la résidente avec emploi : « Bien qu'elle soit en structure depuis mal de temps, c'est quelqu'un qui est absolument autonome, elle bosse. On a fait toutes les démarches pour le relogement, tous les papiers sont faits, on se voit à l'occasion du paiement de la participation, on papote... S'il y a un nouveau papier qui arrive, on se voit. C'est très convivial, très cordial, mais je vais pas passer ma vie à l'ennuyer. »

Extrait du journal de terrain du Fleuron Saint-Michel, centre d'hébergement et de stabilisation, résumé d'entretien réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, 4 avril 2018.

Selon Inès, la « *difficulté, c'est pour ceux qui n'acceptent pas les diktats officiels. C'est le maintien d'une souplesse qui leur permet de participer, d'adhérer... Dès que vous mettez des carcans, des horaires... Ils essaient, mais ils arrivent pas, sauf si c'est bien posé. Moi par exemple, y a des gens, je leur laisse autant de temps qu'ils veulent, de la souplesse et à la fin, on fait un bilan, au bout de six mois, pour voir si le logement et le boulot, ça a bougé. S'il s'est rien passé, la souplesse, ça n'a pas marché. Donc obligation de remettre des rendez-vous réguliers, puis on voit le résultat* ». La travailleuse sociale assure une fonction de « passeur », assurant un relais entre les usagers et l'extérieur, notamment les organismes publics tels que la CAF ou Pôle emploi – remarquons cependant qu'Inès ne met pas en rapport la rudesse, la pénibilité, la (piètre) qualité des postes visés, avec le manque d'entrain supposé du chômeur.

Arriver à l'heure chez le patron peut se révéler être un exercice difficile et décourageant. La travailleuse sociale aborde le manque de ponctualité comme un véritable handicap sur lequel doit porter un travail de longue haleine, en partenariat avec les employeurs : « *J'ai des personnes qui vont me dire "En fait je m'en rends compte, ben je peux pas travailler", ah, voilà, enfin vous voyez [elle souffle]. C'est posé. "Je ne peux pas travailler". Ben, parce que en réalité y a un véritable handicap, vous voyez. Donc je reprends, ben je dis : "En effet, premier rendez-vous que je vous ai positionné pour telle action, vous êtes arrivé avec une heure de retard, bon c'était un premier signe" et après, la personne a fait des efforts vous voyez, mais a mis que cinq minutes de retard. Mais comme par hasard, j'ai élevé le niveau de l'exigence du partenaire, parce que le partenaire en question je sais que si la personne n'est pas là à cinq minutes près, il ferme les portes, il ferme à clé. J'ai fait exprès hein, pour qu'il ait la réalité des choses, on peut pas arriver chez un patron en retard, c'est pas possible. Enfin, vous voyez, c'est des trucs comme ça, et après on a des motifs d'excuse et tout, mais au départ le prime abord, c'est ça. Et donc, et après ben je le laisse.* »

A plus forte raison, s'ajuster aux exigences de nouveaux rythmes professionnels, tandis que l'on se trouve en fin d'addiction est un défi plus grand encore. Ce défi ne peut être relevé que lorsque l'encadrement peut s'installer sur un temps long, ce que seul permet un hébergement de longue durée.

Voilà, c'est pour dire un petit peu, c'est-à-dire, la question d'autonomie tout le monde l'a, vous voyez, l'autonomie est en suspension. Il y a des faits, des facteurs, des paramètres, des situations qui font que, voilà. Et que sur ça, d'accord, là ce qu'il m'explique, ce qui est super intéressant, il remémore en fait tout le temps ancien. Qui fait qu'il n'arrive pas, donc il a besoin de sa petite bière, et qu'il a besoin de ci, vous voyez ? Donc il est déjà dans un processus, donc là pour l'instant je suis en train de lui faire énoncer son parcours, voilà, c'est pas que, j'ai pas appris l'alcool aujourd'hui, mais c'est un long truc qui est là, qui est posé, et ben oui, mais mon coco tant que ça tu l'as pas mis en sourdine hein, moi je lui ai expliqué, moi j'ai eu des gens ici complètement alcoolisés, mais je leur expliquais s'ils boivent pas du lundi au vendredi, qu'ils arrivent à tenir un poste de travail on s'en fout, mais le vendredi soir il fait la teuf, mais que lundi matin qu'il est frais, je m'en tape, l'employeur aussi, donc à vous de... Vous voyez ça.

Se délivrer des addictions, des habitudes de vie en décalé, développer un nouveau rapport au temps, plus utilitariste, afin de réussir à découper la semaine en temps de repos et temps de travail : ces épreuves donnent des pouvoirs d'action. Mais rien de cela ne se décrète ni ne se met en place de manière standardisée. Inès s'efforce de mettre à profit de longues durées d'hébergement pour travailler ces questions avec les personnes hébergées au sein du CHRS, en s'adaptant aux profils individuels et en « *[laissant] le temps* » quand elle le juge nécessaire.

### Gérer et meubler l'attente de relogement par le suivi social

L'hébergement se différencie du logement par sa temporalité. Etre hébergé, c'est avoir un toit par provision, au double sens de l'expression : temporairement et par défaut. Justine, éducatrice spécialisée dans un complexe CHRS-résidence sociale a été surprise lors de sa prise de poste des durées d'hébergement à rallonge, qui tranchent avec les usages de l'hébergement d'urgence dont elle était familière : « *dans l'urgence, les mecs, tu les vois une nuit, deux nuits, trois nuits, un mois et tac, ça rentre, ça sort [...]* ». Comment s'accommode-t-on, alors, de personnes dont le séjour s'éternise ? Comment module-t-on l'aide que l'on apporte, aussi bien dans son contenu que dans sa forme ?

En écoutant Inès, on a compris que la longue durée d'hébergement peut être mobilisée comme une ressource pour rendre le suivi plus pertinent, mieux individualisé, plus adapté au temps que prennent de difficiles changements. Pourtant, la durée ne semble pas en elle-même une ressource forcément positive : les longues durées d'hébergement peuvent aussi rendre difficile, pour les travailleurs sociaux, l'entretien d'une relation d'aide. Selon Romain, c'est d'abord la confiance qui pâtit de la durée. La situation des personnes hébergées n'évolue que peu, et cette stagnation peut en effet être attribuée à l'inefficacité de l'accompagnant. Romain observe notamment ce phénomène lorsqu'il travaille auprès de personnes atteintes de maladie mentale : « *Il peut y avoir de l'agressivité qui peut être dirigée contre nous, ils nous rendent vraiment responsables de leur situation, alors que ce sont les conditions qui ne sont pas*

*réunies pour un relogement* ». Pour Claire, sa consœur travailleuse sociale, les longues durées de séjour érode la motivation des personnes accompagnées :

Au début, les gens arrivent en disant : « Je veux faire ça, ça, ça » et au final, la durée de séjour fait qu'on perd un peu cette dynamique-là. [...] Le pire, c'est que ça dépend pas du tout de nous. Tu te dis : bon, la personne a fait sa demande de logement, elle travaille ou bien elle est au RSA, elle entretient bien son logement, elle respecte les rendez-vous, elle vient payer sa participation, elle sait faire ses démarches... Pour moi, c'est une personne qui n'a plus rien à faire chez nous. Sauf qu'en réalité, même si elle n'a plus rien à faire chez nous, elle va rester là encore cinq ans parce que y'a pas de logement. C'est indépendant de sa volonté et de la nôtre. On est vraiment dans l'attente, il ne se passe rien, donc finalement on trouve quelque chose, autre chose à travailler. Mais c'est bien beau de dire aux gens « Faut se préparer au relogement » mais si je n'ai pas une proposition avant trois ans, je me prépare à quoi ? « Allez, faut économiser ! ».

Romain essaie quant à lui de trouver des activités ludiques, il parle d'un temps (désormais révolu) où il faisait du footing avec deux résidentes – ils ont dû cesser car leur activité sportive ne collait pas avec l'emploi du temps des deux femmes. Au sujet d'une femme hébergée depuis plus de huit ans qu'elle a suivie pendant quelques années, Brigitte a demandé à une collègue de prendre le relais car elle en était arrivée à ressentir un certain agacement. Celui-ci paraît au moins autant reposer sur l'usure de l'interaction avec la personne concernée que sur un sentiment d'impasse professionnelle : « *La situation n'avancait plus, j'en pouvais plus de la personne, je savais plus trop quoi lui demander.* »

Kayla, leur collègue, suit des personnes logées à l'hôtel. Elle ressent un profond malaise, lorsqu'elle voit « *des gens dans une chambre d'hôtel toute petite, avec la salle de bains en plein milieu, pleine d'humidité... Voir les gens devenir fous parce qu'ils n'ont pas de logement, parce qu'ils vivent à l'hôtel, c'est compliqué* ». Elle aussi est confrontée à des individus qui ont fait toutes leurs demandes de logement social et qui sont autonomes, c'est-à-dire qu'ils « *sont là parce qu'ils n'ont pas le choix, ils n'ont pas besoin d'accompagnement social, tout ce qu'ils attendent, c'est le logement* ». Mais les rendez-vous ponctuels pour faire le point sur leur situation personnelle et professionnelle restent obligatoires, et lorsqu'elle les reçoit dans son bureau, Kayla est gênée. « *Ils pensent qu'on va leur dire qu'il y a un logement et... non. Quand on reçoit une personne et que le collègue me dit : « Ah tiens, pour lui ça va prendre cinq-six ans », je me dis, quand même, cinq-six ans à attendre un logement alors que cette personne travaille... Mais parce que derrière, c'est bouché* ». En entretien, elle explique qu'avec le temps, les résidents finissent par s'habituer à vivre à l'hôtel. Elle rappelle aux personnes qu'elle suit qu'elles peuvent « *avoir droit à mieux* » : « *Ils ont du mal à s'imaginer avoir mieux, à s'imaginer dans leur logement, ils oublient que c'est possible* ».

[Au sujet d'un homme qui, peu de temps après avoir été relogé, est décédé] C'est fou, il est sorti de la précarité et il n'a pas tenu. Il avait une vie *normale* entre guillemets et il est décédé quelque temps après. C'est vrai que ça m'a fait changer ma vision des choses : est-ce que tout le monde peut vivre dans un logement ? Certaines personnes auront le droit à l'accompagnement à vie. Comme si c'était trop dur. On les accompagne dans cette forme de normalité, on leur dit qu'ils vont être bien, qu'ils vont avoir leur logement. Et je me dis que certaines, malheureusement, elles vont faire toute leur vie dans un CHRS. Et que c'est pas plus mal pour eux.

Extrait d'entretien avec Kayla, travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

Penser le droit à un “accompagnement à vie”, en tant que travailleur social dans un CHRS, prendrait racine dans un contexte large de mutation de l'hébergement d'insertion : à la fois en termes de définition juridique (avec le principe de continuité) et en termes de conditions de séjour (avec un allongement général des durées de séjour dans les CHRS). Si l'installation dans la durée est acceptée par les travailleurs sociaux et peut être valorisée comme une ressource de l'accompagnement, les conséquences sur le quotidien de vie des personnes sont à explorer. Peut-on repérer une extension des droits d'usage pour les personnes hébergées depuis pour de très longues durées en CHRS ? Notre enquête ne nous a pas mené à rencontrer d'exemples emblématiques d'une reconnaissance d'un droit à habiter, à aménager, à disposer de son temps, qui serait le privilège des personnes hébergées pour de longues durées.

## Un accompagnement au point mort en attendant la régularisation : le cas des sans-papiers

Quand la durée d'hébergement s'allonge, il peut être difficile de distinguer un quelconque horizon de l'accompagnement. Lorsque la situation administrative de la personne hébergée s'ajoute aux difficultés, cette appréciation est encore plus marquée. La durée qui s'étire n'est pas seulement celle de l'attente d'un logement de droit commun, mais aussi celle de l'espoir d'une régularisation du statut de résident sur le territoire français.

Entre autres situations rencontrées, celles de Bérénice illustre les obstacles auxquels peut se heurter le travail social, lorsque le temps qui passe ne tend vers aucun débouché visible ni clairement identifiable. Plus largement, la question de savoir comment aider une personne à “se caser” se pose, pour les travailleurs sociaux.

### Une cage institutionnelle : être abrité, dans des conditions difficilement supportables

Bérénice<sup>48</sup> vit en situation irrégulière. Elle se bat tant bien que mal pour régulariser sa situation parce que sa vie et celle de ses enfants en dépendent. Originaire du Bénin, cette

---

<sup>48</sup> Extraits d'un entretien conduit avec Bérénice, hébergée depuis trois ans et trois mois au CHRS de la Cité Saint Martin. Entretien réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière le 03 avril 2018. Ainsi que du journal de terrain de la Cité Saint Martin réalisé par Émilie Adam-Vézina, Julie Lavayssière, Erwan Le Méner, Odile Macchi, à partir d'observations et entretiens menés du 29 janvier 2018 au 24 avril 2018.

femme de 42 ans a connu un parcours familial et affectif mouvementé, marqué par la précarité matérielle et les maltraitances physiques et sexuelles. Au Bénin, elle accouche de trois enfants de deux unions différentes, dont l'une arrangée par sa mère. Quand sa cadette a cinq ans, elle décide de partir avec elle et laisse ses deux aînés à la charge de leur grand-mère. Sans le sou, elle rencontre un passeur qui l'aide à quitter le pays, moyennant des rapports sexuels. Elle tombe enceinte et arrive à Nantes. En France, elle ne connaît personne, mais des passagers du bateau avec lequel elle est arrivée l'aident à gagner Paris. Elle y rencontre une femme qui la loge pendant plusieurs mois. Elle apprend sa séropositivité au VIH et sa quatrième grossesse. Ce changement rend impossible la cohabitation. Bérénice accède alors à un hébergement en hôtel social, avant d'accoucher puis d'être orientée vers un CHRS dans lequel elle loge, au moment de l'entretien, depuis plus de trois ans. Cette situation, interminable au regard des injonctions d'un hébergement supposé temporaire, est difficile à gérer pour l'équipe sociale, et difficile à vivre pour la résidente et ses enfants. Submergée par la lourdeur des démarches administratives, Bérénice commet une infraction condamnée par l'administration française. Au moment du renouvellement de son titre de séjour pour soins, elle se rend à la préfecture. Un agent lui conseille de déposer un titre de séjour pour parent d'enfant français et Bérénice suit ses recommandations. Elle obtient un premier récépissé, puis un second, avant de recevoir un refus puis une obligation de quitter le territoire français (OQTF). Elle est accusée de fraude administrative pour avoir présenté à la fois un renouvellement de son titre de séjour pour soins et un titre de séjour pour parent d'enfant français<sup>49</sup>. Bérénice se sent « *victime d'une injustice parce que pour dire qu'il y a une fraude, il faut quelque chose qui prouve qu'il y a une fraude* ». Elle perçoit en outre du racisme institutionnel dans sa vie quotidienne : « *Dans les mots pas toujours, mais les comportements [racistes], ça ne manque pas.* » Pour Bérénice, c'est principalement ce problème qui entrave les démarches qu'elle entreprend. Elle se retrouve donc sans ressources ni titre de séjour et bien que dans ses démarches elle soit épaulée par Paul, son travailleur social référent, elle ressent une grande solitude. Le travailleur social essaie tant bien que mal de contacter différentes associations aidant des étrangers. Bérénice trouve ainsi conseil auprès d'une juriste. Le référent social est désemparé, il lui offre de se promener, à défaut de pouvoir l'aider autrement : un soutien et une écoute, à défaut d'un accompagnement administratif. Mais pour Bérénice, « *ce dont [elle a] besoin, ça ne dépend pas d'eux* ».

Je comprends que ce dont j'ai besoin, ça ne dépend pas d'eux. Tout ce dont j'ai besoin, ça ne dépend pas d'eux. C'est pas à leur niveau. S'ils pouvaient m'aider, ils allaient le faire. Ce qu'ils peuvent faire, ils le font. Comme la chambre, je vous en ai parlé, j'ai dit j'en avais besoin et ils l'ont fait.

Extrait d'un entretien avec Bérénice, hébergée au CHRS de la Cité Saint Martin. Entretien réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière le 3 avril 2018.

---

<sup>49</sup> Extraits du journal de terrain de la Cité Saint-Martin du mardi 03 avril 2018 réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, p. 52.

Les obstacles administratifs auxquels sont confrontés les hébergés tout comme les travailleurs sociaux produisent ce que l'on pourrait appeler des « incasables ». Cette « incasabilité », qui ne concerne pas que les personnes sans papiers (cf. encadré *infra*), possible dans une structure où l'inconditionnalité de l'accueil prime, se traduit dans le quotidien par une nécessité de gérer le temps long. Tout est gelé, comme mis en suspens et dépendant de la décision finale qui sera émise par l'administration française. L'attente est longue, d'autant plus au regard des enjeux qu'elle soulève.

Capucine vit une situation proche de celle de Bérénice. Cette Congolaise de 24 ans, sans papiers, hébergée depuis un peu plus d'un an avec sa fille en CHRS, exprime son isolement quotidien tant au sein de la structure qui l'héberge qu'en dehors.

— Je ne parle pas avec beaucoup de mamans ici. Je suis toute seule (rires). J'attends, et... pour l'instant vu que je fais rien, je m'ennuie un peu. Mais bon, je me dis peut-être si la préfecture me donne au moins un droit de travail, ben je vais trouver du travail, je vais travailler en attendant parce que l'école... [Capucine avait entamé une formation pour devenir technicienne de laboratoire qu'elle a dû interrompre faute de papiers en règle] du coup j'ai mis une croix. Parce que ma fille, faut qu'elle grandisse et que je trouve un appartement, faut qu'elle vive. Donc il faut que je trouve un appartement [...].

— Et vous avez pas une copine par exemple ici, qui pourrait être comme la copine que vous aviez à l'hôtel ?

— Non, j'en n'ai pas ici. Parce que comme je disais, c'est plus des mamans (rires). C'est plus des mamans, [...] et surtout c'est des mamans, ben c'est pas pour dire que c'est des mamans en fait qui viennent de l'Afrique, et ils pourront se comporter différent que moi. Et la manière de réfléchir et de penser les choses ça sera pas peut-être pareil, et ils pourront pas me guider en fait en quelque sorte. Parce que, je le vois (rires) je les vois plus, même si la majorité sont venus en France il y a longtemps, mais ils sont plus restés dans leur cocon africain qui est, que de vraiment de s'intégrer autrement non. Et par rapport à ce que moi j'ai vécu, parce que moi j'ai grandi plus avec des Européens, j'étais dans une famille d'accueil, j'ai grandi avec une marraine des choses comme ça, c'était, c'est un peu différent. [...] Et surtout que là j'ai, j'ai presque plus des amis en fait. Je suis restée toute seule et ma fille. Ben en même temps c'est, c'est, j'ai pas eu la chance d'avoir des bonnes amies en fait. C'est des amis qui m'apportent rien, c'est des amis qui envient tout, qui veulent tout avoir, et moi cette vie-là, j'aime pas. Parce que ben, du coup on se sent un peu en décalé pourtant on n'est pas. Parce que eux ils forcent à en avoir, et moi je force pas à en avoir, des choses. Et c'est pour ça, j'ai arrêté tout le lien avec tout ce qui est amis, tout, mes amis.

— Ici ou à l'extérieur ?

— À l'extérieur.

Extrait d'un entretien conduit avec Capucine, hébergée depuis un an et trois mois au CHRS de la Cité Saint Martin. Entretien réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière le 21 mars 2018.

Les sociabilités au sein de la structure collective ne sont pas évidentes et les autres résidentes ne se révèlent pas être des ressources pour la jeune femme. Dans un contexte où tous les projets – scolaires, résidentiels, professionnels – sont suspendus à l'obtention de papiers, le sentiment d'être en décalage avec les autres l'emporte et limite les possibilités d'interaction.

D'autre part, les travailleurs sociaux apparaissent comme une ressource limitée pour la résidente, répondant à cette situation enrayée en accordant un degré de liberté plus ample et en relâchant l'encadrement, conscients que la situation est immuable. Ils lui laissent donc le

« *champ libre* ». Cet affaiblissement dans l'encadrement proposé par les travailleurs sociaux la renvoie à sa solitude :

« Isolée. Je me sens isolée. Ben, au fur et à mesure les jours avancent, je me sens de plus en plus isolée, en fait. Je ne vois pas de gens, à part si peut-être je sors avec mon copain mais il travaille, donc il travaille le matin, il finit jusqu'au soir. Des fois, il vient pas tout le temps ici et il est fatigué aussi, donc du coup ben, en soirée peut-être les week-ends où je vais là-bas, où on se balade, mais... ».

Extrait d'un entretien conduit avec Capucine, hébergée depuis un an et trois mois au CHRS de la Cité Saint Martin. Entretien réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière le 21 mars 2018.

Capucine se sent seule et souffre, cette situation est d'autant plus pesante qu'elle se reproche de transmettre ses maux à sa fille dans un contexte où l'intimité est limitée par le studio étroit dans lequel elles résident.

Bérénice et Capucine expriment ainsi un sentiment de « *délaissement* », une « *solitude* » face aux problèmes qui se posent quotidiennement, accentués par le sentiment que le dynamisme de l'encadrement fourni par les travailleurs sociaux de la Cité Saint Martin fléchit au fil du temps.

Comme on l'a vu précédemment à propos de Paul, qui accompagne Bérénice, les travailleurs sociaux peuvent également se sentir désemparés par l'essoufflement, sur la durée, de l'accompagnement qu'ils cherchent à construire. Pour plusieurs des travailleurs sociaux rencontrés, cette perte de dynamisme peut se contrer de différentes manières. Pour Younn, travailleur social et collègue de Brigitte depuis cinq ans à la Cité Saint-Martin, et dédié comme elle à l'accompagnement de ménage en logements diffus, il peut être pertinent de recourir à des "relais". Il s'agit ainsi de chercher de l'aide auprès de collègues et, réciproquement, d'offrir la sienne aux collègues en difficulté, lorsqu'une situation s'enlise et que la confiance d'une personne hébergée envers celui qui l'accompagne s'en trouve ébranlée :

— Tu as parlé de longues périodes de prise en charge (...). Comment tu vois le sens de ton travail quand l'accompagnement est si long ?

— Le travail peut devenir compliqué, ça dépend des personnes. Les personnes peuvent imaginer que si elles sont encore là c'est parce que le service, le travailleur social n'a pas fait ce qu'il avait à faire [...]. C'est clair que rester trois ans, quatre ans, cinq ans ici, c'est pas agréable. Moi ma position c'est que avec mes collègues j'essaie de faire un relais dans les réunions (...) je peux me proposer [comme] relais. J'émet l'idée comme ça, au vu de ce que j'entends, ben je pense que on peut faire un relais, passer la référence à un collègue. Quand il n'y a personne qui se dévoue, ben je me propose. Avec mes suivis j'essaye de faire pareil, mais sans forcer qui que ce soit. Oui, parce que ça peut devenir compliqué.

Au sein d'un autre hébergement d'insertion, le CHRS de Conflans-Sainte-Honorine, est mis en place un système dit de « double regard », pour assurer une plus grande justesse du suivi des personnes hébergées et leur garantir la présence quotidienne d'au moins un des deux éducateurs "référents". Au CHRS de la Cité Saint Martin, un système de « *double référence* »

est également mis en place, mais exclusivement pour les personnes dont le suivi est jugé « *trop lourd ou trop difficile* ».

Quand la durée s'allonge mais ne garantit pas de sortir du "jeu de l'oie"<sup>50</sup>

Quand la temporalité de l'hébergement s'allonge, résidents et travailleurs sociaux doivent s'adapter. Ainsi, "*l'inscription dans la durée est une épreuve, au sens où il faut bien "faire quelque chose" de ce temps de présence dans l'institution.*"<sup>51</sup>. Cependant Olivia, éducatrice spécialisée depuis sept ans au sein du CHRS de Gonesse, parle d'un « *encadrement artificiel* », elle semble fatiguée elle aussi de l'attente et des situations immuables des résidentes dont elle s'occupe. La travailleuse sociale constate la récente expression d'un mal-être exprimé plus particulièrement sous la forme de dépression chez les personnes sans papiers qui voient leurs durées d'hébergement s'éterniser.

Les conditions de vie temporaires sont acceptées, dans la mesure où elles ne sont qu'un passage obligé pour gravir les marches de l'escalier de l'hébergement pour l'accès à un logement. Mais l'impossible sortie d'hébergement temporaire, qui apparaît lorsque des marches de cet escalier se révèlent infranchissables, produit des frustrations face à des durées qui s'éternisent.

Romain remarque des « *résistances comportementales* » face à des durées d'hébergement présumées temporaires mais qui de fait se prolongent beaucoup. Ces résistances s'expriment selon lui par de « *l'agressivité qui peut être dirigée contre [eux, les travailleurs sociaux]* » parce que les personnes hébergées vivant ces situations « *nous [les travailleurs sociaux] rendent vraiment responsables de leurs situations* » alors que, selon Romain, « *ce sont les conditions qui ne sont pas réunies pour un relogement* » Outre ce comportement agressif, pour Romain, le danger des longues durées d'hébergement est que « *la confiance s'estompe un peu, quand les personnes voient que voilà, leur situation n'évolue pas. Puis même nous, on ne sait plus quoi leur proposer quoi, c'est compliqué pour nous aussi* ». Effectivement, Bérénice s'agace, elle a l'impression que l'escalade fatigante du sinueux escalier ne terminera jamais :

---

<sup>50</sup> J. Damon, *La question SDF...*, op. cit.

<sup>51</sup> E. Gardella, « Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale »..., op. cit.

Je me retrouve dans la même situation que celle dans laquelle j'étais quand je suis arrivée. Et pourtant, j'ai avancé dans la vie. J'ai même eu deux propositions de logement. La dernière proposition de logement, on me l'a refusée parce qu'effectivement, je n'avais pas de titre de séjour. (...) Pour la deuxième proposition, j'étais prioritaire mais je n'avais pas de revenus. C'est Audrey qui m'aide avec la deuxième proposition de logement, parce que Paul est en congés. Elle m'a dit : « Là, on ne va pas dire non, on va donner les papiers qu'il faut mais vu que vous n'avez pas de revenus, c'est sûr qu'ils vont dire non (...) ». On a donné des anciennes fiches de paie, les titres de séjour expirés... Je subis les injustices, je reviens en arrière. (...) Ici, c'est bien, je ne suis pas dehors, mais là, ma petite, elle dort tard. Elle dort tard parce que moi je suis debout tard. (...) Si j'étais dans ma propre maison, elle pourrait être dans sa chambre et moi dans le salon. Tout ça, ça joue sur le moral. Je peux pas m'endormir, parfois je fais semblant de m'endormir pour qu'elle s'endorme. Et elle s'endort à 23h et le lendemain elle doit se lever pour aller à l'école. Pareil avec sa soeur. C'est pas que moi, les enfants aussi, ça les affecte. Ça me plaît pas de voir mes enfants dormir aussi tard.

Bérénice obtiendra-t-elle le droit de rester sur le territoire français ? Pour combien de temps ? Cette durée sera-t-elle suffisante pour lui permettre de formuler des projets de vie avec l'assurance d'une certaine stabilité ? Pour l'instant, elle attend. L'équipe sociale attend. Tout le monde attend. Mais il arrive que les situations se débloquent :

Arrivée d'Emilie qui croise à quelques mètres du CHRS Capucine, interviewée quelques jours plus tôt. Elle se promène avec sa fille, couchée dans sa poussette. Salutations et discussions. Puis Capucine lui apprend la bonne nouvelle : elle vient d'obtenir un récépissé et attend son titre de séjour (vie privée et familiale, à titre de parent d'enfant français). Elle est ravie, souriante, pimpante, elle fait plaisir à voir. Ce récépissé de trois mois lui donne le droit de travailler. Elle va demander une dispense à l'OFII puisqu'elle a étudié en France et espère ne pas avoir certaines démarches à faire.

Extrait du journal de terrain de la Cité Saint-Martin, 11 avril 2018, Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière.

Capucine est métamorphosée, cette nouvelle perspective d'avenir qui s'offre à elle la rassure, et va permettre aux travailleurs sociaux de mettre en œuvre des actions plus concrètes avec elle pour favoriser son accès rapide à un logement.

### **Encadré 2. Qu'est-ce que "l'incasabilité" ?**

« Il y a quelques personnes qui sont là-bas, des incasables justement »<sup>52</sup>. Travailleuse depuis 25 ans au sein du service d'accompagnement social (SAS) de la Cité Saint Martin, Brigitte a « vu vieillir » certaines personnes hébergées au cours de sa carrière professionnelle. Elle se réfère plus particulièrement à deux femmes dont elle était la « référente », Nadia et Leïla. Brigitte explique que la première est dans une « démarche effrénée par rapport à tout ce qui est administratif ». Malgré cette détermination, elle n'obtient pas de papiers et son titre de séjour n'est pas renouvelé. Sa situation est conditionnée par son statut administratif, donc elle attend. Pour la travailleuse sociale, « c'est de la folie [...] parce qu'elle fait des procédures, et des procédures à n'en plus finir,

<sup>52</sup> Les extraits suivants sont extraits d'un entretien avec Brigitte, travailleuse sociale au service d'accompagnement social (SAS) de la Cité Saint Martin depuis 25 ans, réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière le 4 avril 2018.

un jour elle va en crever hein ! ». Nadia est revenue en France sous les conseils de médecins algériens, pour se faire opérer des yeux et demande finalement à rester. “Revenue” parce que c’est sa deuxième rencontre avec cette terre qui l’a vu naître et grandir avant que sa mère décède et que son père prenne l’initiative de rentrer dans son pays d’origine, l’Algérie, avec ses enfants. Outre sa situation administrative ankylosée, Nadia pose un autre problème à la travailleuse sociale. « C’est quelqu’un qui a une âme de clocharde. Avant, elle arrivait avec son caddie rempli de choses (...) enfin je veux dire elle met ses légumes par terre. Et puis elle entasse, elle empile (...) Je pense que si cette femme avait un logement, ça deviendrait une porcherie très vite. » Nadia contraste avec la seconde : « Leïla elle est propre, elle est ordonnée chez elle, mais Nadia, elle a un grain. » Leïla n’a pas de papiers et voudrait « absolument [obtenir un visa] pour soins ». Sa condition s’est d’autant plus compliquée que ses aides ont été coupées. Selon Brigitte, ces deux résidentes ne revendiquent pas l’accès à un logement de droit commun. La travailleuse sociale craint « le jour où il y aura une proposition de logement [parce que ces profils] risquent de péter les plombs. » Notamment pour Leïla, qui selon elle « a quand même gâché sa vie ». Jamais mariée, c’est elle qui s’est occupée de ses parents jusqu’à leur décès. Contrainte par ses frères qui voulaient la voiler, elle part de son pays d’origine, revendiquant ainsi son indépendance. Elle est aujourd’hui occupée à se battre pour défendre ses droits et obtenir des « papiers, mais quand elle aura plus ça, qu’est-ce qu’elle va avoir ? ».

Que recouvre cette notion d’« incasable », développée au XX<sup>ème</sup> siècle, notamment utilisée « par les professionnels de terrain pour désigner des situations d’enfants ou de jeunes en danger qui posent problème aux institutions sanitaires et sociales » ?<sup>53</sup> A première vue, Brigitte l’utilise pour qualifier celle et ceux qui ne peuvent passer à l’étape suivante en accédant au logement autonome, et pour qui elle anticipe même que la possibilité d’accéder un jour à un logement pourrait poser problème. “L’incasable” c’est aussi René, 78 ans, hébergé au centre d’hébergement de stabilisation (CHS) de la Mie de Pain depuis quatre ans (cf infra section IV). Un hébergement temporaire qui s’éternise et qui n’est plus adapté ni adaptable pour les travailleurs sociaux qui accompagnent René. Ou encore Bérénice, évoquée dans ces pages, logée avec deux de ses enfants depuis un peu plus de trois ans dans un centre d’hébergement temporaire : une situation qui traîne faute de papiers en règle. Samantha réside pour sa part dans la pension de famille des Thermopyles depuis près de six ans. Elle rejette le statut de « malade mentale » qu’elle estime avoir auprès de l’institution psychiatrique après ses hospitalisations répétées au Centre hospitalier Sainte Anne, où elle est suivie en addictologie.

Dans les discours des travailleurs sociaux, s’esquisse donc une définition très diverse de “l’incasabilité”, où revient souvent l’irrégularité du statut administratif sur le territoire national. Entre autres et multiples difficultés sociales (notamment celle du logement), cet obstacle-là rend la gestion longue du temps de l’hébergement particulièrement complexe

<sup>53</sup> Jean-Yves Barreyre et Patricia Fiacre, « Parcours et situations de vie des jeunes dits « incasables » », *Informations sociales*, n° 156-6, 2009, p. 80-90.

pour le travail social.

## La fin de l'accompagnement : la sortie vers le logement

Confrontés à des durées longues d'hébergement, voire à des impasses dans le parcours d'accompagnement, résidents et travailleurs sociaux envisagent des solutions diverses et parfois discordantes pour surmonter les obstacles qui peuvent se dresser à la sortie de l'établissement.

### Vieillir en centre d'hébergement, au risque de ne plus en sortir

#### **Encadré 3 – Evolution et répartition de l'âge des personnes hébergées en centre d'hébergement de longue durée**

Le vieillissement de la population sans-domicile est une évolution démographique notable depuis le début des années 2000<sup>54</sup>. Concernant les établissements d'hébergement de longue durée, le déplacement vers la droite de la distribution des âges personnes résidentes est visible dans les données de l'enquête exhaustive menée sur les établissements français (*Etablissement Sociaux* - DREES, INSEE). La répartition des âges est pour autant distincte entre les pensions de famille et les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Les pensions de familles sont majoritairement peuplées par des personnes âgées de plus de 45 ans : elles représentent 77% des personnes hébergées en pension de famille au 15 décembre 2008 et non comptabilisées comme sortantes pour l'année à venir, et encore 63% au 15 décembre 2012. La dynamique de vieillissement connaît ainsi un tassement entre les deux dates. Le public hébergé en CHRS se révèle être plus jeune et devenir de plus en plus jeune : en 2008, les plus de 45 ans représentent 38% des personnes hébergées, contre 17% en 2012. L'explosion remarquable en CHRS est celle des personnes âgées de moins de 20 ans : qui passent de 8% des présents en 2008 à 35% en 2012. Ceci s'explique par l'arrivée continue de familles depuis le début du XXI<sup>ème</sup> siècle.

#### **Jusqu'à quel point aménager les conditions de vie des résidents les plus anciens ?**

René est hébergé dans le centre d'hébergement de stabilisation « Le Refuge » géré par la Mie de Pain et situé dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement parisien, un des plus grands et vieux centres d'hébergement d'urgence de Paris. Fondé en 1932 par la Mie de Pain, "le Refuge" devient le plus grand centre d'hébergement d'urgence (CHU) de France. Après l'adoption du Plan d'action renforcée pour les sans abri (PARSA) en janvier 2007, la structure s'est vue

<sup>54</sup> Bénédicte Mordier, « Introduction de cadrage. Les sans-domicile en France : caractéristiques et principales évolutions entre 2001 et 2012 », *Economie et Statistique*, 488-1, 2016, p. 25-35 ; Marie Loison-Leruste, Marion Arnaud et Benoît Roullin, *Les personnes de 50 ans ou plus utilisant des services d'hébergement et de distribution de repas pour sans-domicile. Étude pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale*, ONPES, 2016.

contrainte d'élargir ses fonctions et de proposer "un accompagnement social qui s'inscrit dans la durée." Pour ce faire "Le Refuge" a réduit à 100 les places d'urgence, pour créer 200 places de stabilisation. Ce nouveau dispositif d'hébergement temporaire se conçoit comme une transition entre les CHU et les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Emblématique de tout ce qui était critiqué il y a quelques années en matière d'urgence sociale, La Mie de Pain nouvelle époque devient une « niche » pour le vieux résident<sup>55</sup>.

Cela fait quatre ans que René vit ici, dans une chambre équipée pour des personnes à mobilité réduite. C'est une durée d'hébergement anormalement longue pour les travailleurs sociaux, et déprimante pour René qui, à force de changer de personne référente, perd patience et espoir.

Cet endroit, ici, il a cette particularité que les personnes qui travaillent là, à un moment donné, elles foutent le camp. Soit parce qu'elles ont trouvé quelque chose de mieux et tant mieux pour elles, soit parce qu'elles n'arrivent pas à s'adapter à cette boutique. Donc j'ai déjà vu, quatre ou cinq assistantes sociales, fin des personnes à qui on rend des comptes, machin. La direction a changé. Voilà. Donc moi je n'ai qu'un seul désir actuel, foutre le camp d'ici, et avoir un logement décent. « Mais, monsieur G., si vous voulez une HLM, on vous la donne pas parce que vous êtes trop âgé » Enfin c'est ce qu'ils disent, moi je répète ce qu'on dit. Et il faut avoir de l'argent. Bon.

Extrait d'un entretien conduit avec René, 78 ans, hébergé au "Refuge" de la Mie de Pain depuis quatre ans, réalisé par Mona Casoli et Julie Lavayssière le 29 mai 2018.

L'homme de 78 ans alterne logement et hébergement depuis des années, au gré de ses rencontres amoureuses et amicales. La dégradation de son état, il y a quelques années, l'a conduit et installé durablement en hébergement. En 2013, souffrant du syndrome de Diogène, il est expulsé de son logement après l'effondrement de son balcon sous le poids des livres et des objets qu'il entasse. Il est alors placé dans un centre d'hébergement d'urgence au Fort-de-Nogent jusqu'à printemps 2014. A la fin de la période hivernale et à la fermeture du foyer saisonnier, il est orienté à la Mie de Pain. Il y vit depuis. Il voudrait retrouver un logement à lui. Mais ce n'est pas une solution envisageable pour l'équipe du centre : le vieil homme présente des difficultés évidentes à se mouvoir et plusieurs problèmes de santé l'obligent à se rendre régulièrement à l'hôpital. Les places en Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) sont rares et, en attendant le sésame, l'équipe de la Mie de Pain fait venir plusieurs fois par semaine des infirmières auprès de René. Cette aide à domicile,

---

<sup>55</sup> Depuis les années 1980 l'hébergement d'urgence, développé sur le modèle de l'urgence médicale, est caractérisé par une prise en charge à court terme, pour quelques nuits. Justifié par la pénurie des places d'hébergement par rapport à la demande, un roulement régulier rythme le "circuit de l'assistance". La précarité et l'instabilité des parcours motivent une mobilisation associative, portée par les Enfants de Don Quichotte en 2006, qui revendiquent l'allongement temporel des prises en charge afin de permettre une forme de continuité des parcours. Les places en centres d'hébergement d'urgence (CHU) déclinent à la vitesse à laquelle se multiplient les places en Centres d'hébergement et de stabilisation, comme celui dans lequel loge René, et en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale. Ce type de dispositif assure aux personnes hébergées une certaine forme de stabilité. Ainsi, des personnes qui auparavant pouvaient être reconduites dans les rues parisiennes, après une nuit passée en CHU, occupent aujourd'hui des places dans les centres d'hébergement et obligent les travailleurs sociaux à s'adapter à cette occupation permanente et durable de l'hébergement. (Source : Gardella E., « Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale. Une étude du fractionnement social », *op. cit*)

faut de place en établissement spécialisé, a une fonction ambivalente : elle démontre l'insuffisance des moyens de routine du centre auprès de résidents particulièrement fragiles, mais aussi la capacité d'adaptation de l'équipe, au risque de prolonger le séjour d'une personne qui ne demande qu'à sortir.

Dans le cas de René, ses problèmes de mobilité le handicapent dans ses gestes quotidiens et notamment pour se laver, dans un centre d'hébergement et de stabilisation qui n'est pas, selon les travailleurs sociaux, adapté à ses besoins. Il partage une salle de bains avec les quatre hommes hébergés dans la même unité de vie que lui. Mais dit-il, « *On ne peut pas toujours prendre de douche parce que c'est occupé [...] Bon alors, je la prends pas. Je prends de l'eau de Cologne, je prends un gant, je m'arrange un peu quoi, comme ça.* »<sup>56</sup>

Il participe péniblement au ménage de son logement – le linoléum recouvrant le sol de sa chambre individuelle est taché et des poils forment des moutons aux pieds du lit, comme le remarquent les enquêtrices au moment de l'entretien. Des boîtes en plastique transparent renfermant les livres, disques et vêtements que son armoire ne suffit pas à contenir, s'accumulent. Des médicaments surplombent les ordonnances et les feuilles volantes recouvertes des poèmes qu'écrit le vieil homme. Tout déborde. Bien que l'équipe sociale s'efforce d'aménager l'espace pour faire bénéficier René de conditions de vie décentes, elle veille à ce que l'hébergé ne s'installe pas et que ce lieu de passage ne se mue pas en logement pérenne. Les infirmières contribuent aussi à la mise en ordre de l'espace. C'est un véritable travail d'équilibriste, révélateur du rôle ambivalent des travailleurs sociaux, qui doivent faire en sorte que l'occupant vive au mieux dans l'établissement, tout en organisant aussi son départ ou, dans les termes du rapport d'activité, en orchestrant "*une redynamisation des personnes hébergées depuis longtemps, pour engager un processus d'insertion.*"

Pour l'établissement, la limite architecturale et organisationnelle de la structure (faible taux d'équipement en chambres pour personnes à mobilité réduite et en ascenseurs, restauration collective qui ne prend pas en compte les régimes alimentaires individuels, pas de professionnels sanitaires internes à la structure...) apparaît comme un argument pour envisager une orientation et pour se décharger ainsi de ce résident au séjour inhabituellement long dans un lieu d'hébergement conçu comme temporaire.

Mais l'orientation vers une maison de retraite médicalisée « *fait peur* » à René comme à d'autres résidents, quels que soient les formes d'hébergement social concerné. Esther, travailleuse sociale depuis deux ans à la pension de famille Vaugirard située Paris<sup>57</sup>, relate le récit d'un résident âgé de 82 ans qui présente de « *gros problèmes de santé* ». Malgré de longues hospitalisations répétées, il voulait rester en pension de famille. « *Il avait tous ses*

---

<sup>56</sup> Extraits d'un entretien conduit avec René, 78 ans, hébergé au "refuge" de la Mie de Pain depuis quatre ans, réalisé par Mona Casoli et Julie Lavayssière le 29 mai 2018.

<sup>57</sup> Extraits du journal de terrain de la pension de famille et résidence sociale Vaugirard, structure dans laquelle les enquêtrices.eur.s Zoé Barry, Aude Cordone, Julie Lavayssière, Erwan Le Méner sont allés du 14 février 2018 au 23 avril 2018.

*repères ici* », explique Esther. Une aide-ménagère et une télé-alarme ont été mises en place pour que le résident puisse rester à la pension de famille mais il a vite été transféré en EHPAD, « *un milieu mieux pour lui* » selon la travailleuse sociale.

— Erwan : Et comment il va maintenant ?

— Esther : Il est décédé ! Sans doute qu'arrivé en EHPAD, il a relâché. »

Extrait du journal de terrain de la pension de famille et résidence sociale Vaugirard, structure dans laquelle les enquêtrice.eur.s Zoé Barry, Aude Cordone, Julie Lavayssière, Erwan Le Méner sont allés du 14 février 2018 au 23 avril 2018.

Le “relâchement” n’est pas toujours mortel, mais il est bien mortifère, pour autant que nous l’avons compris, en interrogeant des personnes passées d’un foyer à autre, d’un hébergement pour sans-abri à un hébergement pour personnes âgées.

Sylvère est atteint d’un trouble cognitif fortement invalidant, qui lui a fait perdre en même temps la mémoire, son travail, un logement et son mariage. Les travailleurs sociaux du centre d’hébergement et de stabilisation Pierre Petit avaient dans un premier temps opté pour le recours à une aide extérieure. Celui-ci recevait la visite d’une aide médico-psychologique dans le centre où il était hébergé, mais la fréquence des rendez-vous s’était intensifiée à mesure que la santé de Sylvère se dégradait<sup>58</sup>. Les travailleurs sociaux, conscients de la limite de leurs actions et du temps qu’ils pouvaient accorder à Sylvère, l’ont orienté vers un EHPAD, à l’âge de 71 ans, en constatant la récurrence de ses chutes et l’insuffisance du soutien apporté par son aide médico-psychologique. Malgré l’adéquation de l’EHPAD à ses problèmes de mobilité, structure où il a pu refaire seul certains gestes du quotidien pour lesquels il nécessitait une aide quand il logeait à Pierre Petit, Sylvère s’ennuie beaucoup. Il rythme alors ses journées par sa consommation de cigarettes achetées avec l’argent de poche hebdomadaire que sa tutrice lui octroie.

Ces exemples laissent voir en creux la difficulté d’ajuster les contraintes des hébergeurs et les volontés des résidents, qui s’expriment par des comportements inquiétants, glissant sur la pente d’une installation à durée indéfinie qui hante les structures d’hébergement. Mais en prêtant davantage l’oreille aux habitants, toute une palette de motifs se dévoile, qui permet de rendre compte de leur résistance à des logiques d’orientation qui n’en tiennent guère compte.

---

<sup>58</sup> Extraits d’un entretien conduit avec Sylvère, 71 ans, hébergé depuis quatre mois dans un EHPAD (établissement d’hébergement pour personnes âgées dépendantes), et l’éducateur de la mission “Interface” mise en place par le Samusocial de Paris et destinée à faire le lien entre les structures sociales et médicosociales pour favoriser l’accès et le maintien des personnes vieillissantes dans les structures pour personnes âgées. Cet entretien a été réalisé par Mona Casoli et Julie Lavayssière le 29 mai 2018.

### **Déménager, mais pas n'importe où : des volontés qui résistent aux mécanismes d'orientation**

René, le septuagénaire de la Mie de Pain, que l'équipe voudrait voir quitter les lieux, compte-tenu de ses problèmes de mobilité et du fait qu'il s'agit d'un hébergement temporaire, et qui souhaite pour sa part retrouver plus d'autonomie, se montre critique envers les résidences services qu'il a visitées aux côtés des travailleurs sociaux : « Si on veut qu'on me tue mon intellect, ma culture, mon esprit, on me met là-dedans. Là, je meurs en cinq minutes ». Pour lui, ce sont des “mouroirs” et il refuse de finir ses jours dans une structure telle que celle-là. Cependant, quand l'infirmière qui le soigne quotidiennement l'interroge, le résident se montre moins véhément mais pose tout de même des conditions. Il veut rester dans le 13<sup>ème</sup> ou le 14<sup>ème</sup> arrondissement de Paris : “Oui parce que j'ai ma pharmacie, ma banque et l'hôpital dans le 14<sup>ème</sup>”. René finira par obtenir une place en EHPAD près de Montparnasse.

Quand René négocie, Patrick, qui vit aussi à la Mie de Pain, rejette quant à lui entièrement toute proposition d'hébergement où l'équipe sociale essaie tant bien que mal de le « caser ». Ce Camerounais de 68 ans n'a ni ressource ni titre de séjour. En 2013, lors d'un voyage touristique en France, le retraité se retrouve contraint de prolonger son séjour après un bilan de santé révélant diverses « *pathologies invalidantes* ». Son installation précipitée à Paris ne lui laisse pas le temps de trouver de logement stable, il est alors hébergé à droite à gauche par des connaissances et dort parfois à la rue : « *A mon âge, dormir dehors... [...] J'ai fait ça un an, vraiment c'était dur* ». Il est orienté par un salarié d'un d'accueil de jour vers un centre d'hébergement d'urgence qu'il quittera un an plus tard pour s'installer en août 2015 dans une chambre double au centre d'hébergement et de stabilisation de la Mie de Pain. Il acquiert la même année un titre de séjour pour soins qui finalement ne sera pas renouvelé. Ces difficultés administratives bloquent Patrick dans l'accès au logement de droit commun auquel il aspire : « *Si je pouvais avoir un logement social à 200 euros, moi j'étais peinard, et c'est ce qui me convient.* »<sup>59</sup>

L'attente est longue et teintée d'amertume. Le retraité sait qu'il ne pourra pas vieillir aux côtés de sa femme et ses quatre enfants restés au pays. Mais il ne veut pas vivre n'importe où, il veut un logement à lui. Il refuse donc systématiquement les orientations en résidence service.

---

<sup>59</sup> Extrait d'entretien avec Patrick, hébergé au Refuge de la Mie de Pain, réalisé le 29 mai 2018 par Julie Lavayssière.

Mon problème ma fille, c'est que je suis un responsable. C'est que je suis né autonome. C'est à dire que j'aime pas être assisté, vous comprenez ? Et quand vous me proposez par exemple d'aller dans une résidence, ça a beau être le cadre, le truc comme ça, tant que je ne m'épanouis pas sur place par exemple, de mes mouvements. Mes mouvements, c'est à dire que je peux, on ne m'interdit pas peut-être mais moi je ne veux pas de contraintes, sept heures, c'est une contrainte.

Extrait d'entretien avec Patrick, hébergé au Refuge de la Mie de Pain, réalisé le 29 mai 2018 par Julie Lavayssière.

Sa volonté d'autonomie lui coûte pourtant : les conditions de vie dans l'ancien foyer d'urgence ne sont pas propices à l'amélioration de sa santé.

Amine, un autre septuagénaire de la Mie de Pain, donne même comme point de départ de la détérioration de son état de santé son entrée au centre d'hébergement : « *La nourriture était trop riche et collective. C'est gras. Ils mélangent tout, on mange n'importe quoi*<sup>60</sup>. » Après plusieurs hospitalisations pour hyperglycémie, il reçoit la visite quotidienne d'infirmières pour ses injections d'insuline. Quand nous le rencontrons dans son nouveau logement en résidence service, il est particulièrement vigilant à son alimentation et est heureux de « *[se] faire à manger tout seul* ». Il connaît les aliments auxquels il a droit, « *une soupe et une pomme en dessert* », et il est libre de les cuisiner comme bon lui semble. Cependant, il se montre très critique quant à son nouvel environnement : « *Ici, pour discuter avec qui ? Tous vieux, tous malades* ».

Une prise en compte difficile des souhaits des personnes hébergées en termes de relogement

### **Des refus d'orientation dans le logement social : ces décisions injustifiées selon les travailleurs sociaux**

Les travailleurs sociaux font souvent part de leur incompréhension face aux refus de relogement de certains résidents, « *en dehors de la réalité* » ; ils estiment qu'elles n'ont pas conscience de la difficulté de trouver un logement aujourd'hui, qu'elles se montrent trop exigeantes. Leur décision peut aussi être interprétée comme une stratégie d'évitement, et être mise sur le compte de l'anxiété, de la peur. Elle n'apparaît en tout cas pas comme un choix rationnel et éclairé. Ces observations sont tout à fait concordantes avec celles de Marie Lanzaro, à propos des sorties de l'hébergement au logement<sup>61</sup>.

Paul, travailleur social, évoque le cas d'une famille « *hors réalité* » :

---

<sup>60</sup> Extraits d'un entretien conduit avec Amine, 70 ans, logé en résidence service depuis cinq mois, réalisé par Mona Casoli et Julie Lavayssière le 25 mai 2018.

<sup>61</sup> Marie Lanzaro, « Favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement. De l'injonction politique aux pratiques de relogement en Île-de-France », *Revue des politiques sociales et familiales*, 114-1, 2013, p. 39-49.

— Je pense à une famille que l'on n'arrive pas à reloger, un couple avec leurs quatre enfants. Ça fait partie des choses qui ne sont pas fréquentes, mais qui arrivent quand même, hein : une famille, qu'on ne va pas réussir à reloger parce qu'elle met en place des stratégies d'échec, d'évitement, et qui en plus va venir régulièrement nous reprocher de ne rien faire pour favoriser son relogement. Le couple est incapable de rentrer dans une relation de confiance avec nous, qui est sur un fonctionnement très traditionnaliste, psychorigide. Et, bon ils ont déjà refusé quatre propositions de logement. Mais ça n'empêche pas ce monsieur de venir régulièrement me reprocher de rien faire pour les reloger.

— Et des refus pour toi qui étaient justifiés ou des refus qui ne le sont pas ?

— Ah, ben c'est des refus qui sont pour lui justifiés. Mais par exemple... Quand je dis qu'ils sont "hors réalité", c'est parce qu'ils ont refusé le logement proposé parce que il était dans une cité. Alors que c'est juste que c'est dans un immeuble [rires]. C'est vers Pantin mais c'est quand même un secteur qui est pas mal du tout. Et il me dit « Y a de l'insécurité ». Et quand je suis allé voir sur place, il y a un premier portillon avec une caméra [rires] puis un deuxième portillon avec une caméra. C'est quoi l'insécurité ? « Y a un carreau qui a été cassé, il y a un scotch sur un carreau ». Et quand je lui dis « Mais monsieur vous avez demandé du logement social, et vous dites que vous ne voulez pas être dans une cité, déjà y a un problème ». Et quand on essaye d'argumenter, ça n'a aucune portée sur lui, il ne veut rien entendre. Et quand on lui explique « Oui, mais si vous refusez le logement, il va y avoir des conséquences, c'est-à-dire que vous allez perdre votre DALO, vous avez déjà refusé trois propositions... », il ne veut rien entendre.

Extrait d'entretien avec Paul, travailleur social au CHRS de la Cité Saint Martin, réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 22 mars 2018.

On pourrait objecter, ou ajouter, que ce que les travailleurs sociaux comprennent parfois comme des stratégies d'échec peut s'expliquer par le fait que les personnes hébergées ont pu trouver une forme d'équilibre dans leur hébergement présent. Il ne leur est pas facile d'accepter un changement, même si celui-ci se présente théoriquement comme une amélioration de leur situation. Ici, le point de vue des travailleurs sociaux est largement pris dans la logique des dispositifs institutionnels qui, depuis 2007, concentrent tous les efforts sur le relogement. Comme le montre Marie Lanzaro<sup>62</sup>, face au resserrement des offres locatives, les intervenants sociaux développent une stratégie visant à ce que les personnes hébergées prennent en compte cette réalité de l'offre, et nourrissent en conséquence des attentes réalistes dans ce contexte de possibilités très limitées.

Mélanie, travailleuse sociale : Il y a le « logement rêvé » et le « logement adapté ». Le logement rêvé, c'est ce que la famille met dans sa demande de logement social. On ne peut pas l'empêcher de mettre que le 5<sup>ème</sup> arrondissement. On ne peut pas, mais on va lui suggérer d'ouvrir ses vœux à la banlieue. Ensuite, on a des propositions de Mission Logement, et si la proposition elle est dans les 1 heure 30 de distance par rapport au travail de la personne, si elle est adaptée à la composition familiale et aux ressources du foyer, on décide en équipe de proposer. Même si ça ne rentre pas dans les critères de la personne. C'est comme ça. Il y a du monde qui attend derrière, et il faut sortir. Pour le turn-over. Et ils connaissent cette règle.

Extrait d'entretien avec Mélanie, travailleuse sociale en CHRS à Paris, réalisé par Édouard Gardella et trois étudiantes de l'IEDES, Kenza Azizi, Juliette Legendre et Mathilde Rault, le 7 mars 2018.

Le quartier ou le fait que le logement social proposé soit en banlieue sont pour les travailleurs sociaux des motifs injustifiés de refus de relogement. Justine, qui travaille dans un CHRS au

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

cœur de Paris, explique qu'à son arrivée, les « *trois quarts des familles avaient demandé uniquement Paris sur leur demande de logement social* », une demande illusoire, notamment pour des familles de plus de quatre personnes. Elle les invite donc à élargir leurs options, baisser leurs exigences et à être disposées à accepter une place hors Paris *intra muros*. Pour lever leurs préjugés et inquiétudes, Ajouad, maître de maison dans le même établissement, propose aux résidents des « *sorties en banlieues, des pique-niques dans des parcs en banlieue* », à Gennevilliers ou à la Courneuve, en Essonne. Il ne manque pas d'arguments de persuasion : « *On leur dit : "écoutez, à Paris, c'est très difficile d'avoir des crèches. À Paris, les appartements sont pas grands. À Paris, il n'y a pas de parking et on a du mal à se garer ! Alors qu'en banlieue, tout est grand"* ».

Si une famille refuse une ou deux propositions de logement, avec des motifs injustifiés selon les critères de l'équipe encadrante, une procédure d'expulsion peut être mise en place. Mélanie, travailleuse sociale, raconte en détail le cas d'un couple avec deux enfants qui était ouvert à l'idée de se voir proposer un appartement en banlieue, mais à proximité de Châtelet. Un appartement au Pré-Saint-Gervais (une demi-heure de métro avec un changement) leur est proposé mais, après visite, le couple refuse, craignant d'être trop à l'étroit. Trois mois après, une deuxième proposition leur est faite pour un appartement de 70 mètres carrés situé à 45 minutes de Châtelet et au loyer très intéressant : « *avec la simulation APL, à la fin, il leur restait quelque chose comme 115 euros à payer* ». Une visite est organisée, la travailleuse sociale accompagne le couple mais « *ils faisaient déjà la tête avant la visite, parce que c'était en banlieue alors qu'ils voulaient Paris* ». La travailleuse sociale annonce au couple la procédure d'expulsion qui doit être mise en place en cas de refus et essaie de les convaincre : « *Ce n'est peut-être pas votre logement définitif, mais au moins, vous nous aurez plus sur le dos. Vous aurez votre logement à vous. Après, libre à vous de faire des demandes d'échange de logement et là, vous pourrez attendre comme vous voulez votre hébergement rêvé. Mais là, vous êtes en centre d'hébergement, il y a du monde derrière, nous on ne peut pas se permettre d'attendre que vous ayez un balcon, ce n'est pas possible* ». La cheffe de service de Mélanie lui conseille de laisser au couple quelques jours de réflexion. Ils sont ensuite reçus par la cheffe, mais ils réitèrent leur refus. Ils doivent ensuite signer un papier à joindre à un dossier où est présenté le parcours du couple. Le dossier sera transmis à l'avocat de l'association qui validera ou non les critères de l'expulsion. Un commandement de quitter les lieux est émis le 1<sup>er</sup> avril 2017. Mélanie avertit d'abord le SIAO d'une « *réorientation pour un hébergement* » car elle ne voulait pas « *qu'ils soient à la rue* ». Elle prévient aussi la DRIHL, qui finance le CHRS, de la procédure d'expulsion : « *Et en fait, ça a appuyé pour avoir une autre demande de logement* ». La troisième proposition est la bonne : le couple accepte le logement Paris Habitat situé en banlieue.

### **Continuer à accompagner après le relogement**

Même après le relogement, l'accompagnement continue – en théorie – pendant six mois. Brigitte suit quatorze personnes, dont trois « *anciens* », des personnes « *qui savent pas lire, qui ont personne* ». Elle continue de les aider pour faire des démarches et les accompagne à des rendez-vous administratifs. Elle leur trouve aussi des aides pour les soulager au quotidien

(comme une auxiliaire de puériculture). Deux de ces anciens hébergés, âgés, la sollicitent particulièrement, au point de dépendre d'elle, malgré elle :

Il y a un monsieur dont je m'occupe. Hier, il a paniqué. Il ose me dire qu'il dort par terre, je lui réponds : « Non, vous dormez pas par terre, je vous ai amené un matelas, vous dormez sur un matelas qui est posé par terre, mais un sommier c'est tout aussi dur ». Je lui ai ramené des trucs de chez moi, etc. Il vient me voir et me dit : « Mes cabinets sont bouchés » ou « Mon évier est bouché ». Je lui dis : « Oui et alors, y a marqué 'plombier' ? Vous avez un numéro, vous appelez à ce numéro, je suis pas votre bailleur, vous avez 64 ans ». Je m'occupe de tout, c'est lourd de devenir presque la maman d'un monsieur qui est plus vieux que moi. C'est une plus grosse responsabilité quelque part. Il ouvre même plus les courriers, il me les amène et me les donne comme ça, il a même pas fait l'effort de les lire. [...]

Extrait d'entretien avec Brigitte, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

La travailleuse sociale continue même d'accompagner une femme partie de l'établissement depuis trois ans, ce qui doit rester exceptionnel, selon son chef de service.

Je vais encore en préfecture avec elle pour les papiers vu qu'elle sait ni lire, ni écrire. Une fois j'étais en vacances, et elle me fait : « Mais non, tu peux pas me laisser comme ça, c'est pas possible ! ». Je lui dis : « Mais tu sais un jour, je vais plus travailler là » – « Ah, mais il faudra que tu viennes quand même, quoi ». Et à côté de ça, elle se fait aider par des filles d'amies avec qui elle va à l'église et qui font des conneries avec ses dossiers administratifs. [...] C'est lourd ça, des fois, ça m'agace. [...] Y a une telle relation de confiance qui a été créée. Si elle pouvait me faire un autel à mon image, elle me le ferait. Je suis en gros la seule personne à qui elle a vraiment parlé de tous ses problèmes [...]

Extrait d'entretien avec Brigitte, travailleuse sociale au Service d'Accompagnement Social de la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 4 avril 2018.

On comprend ici que si l'allongement des temps d'hébergement impose aux travailleurs sociaux comme aux personnes hébergées de savoir nourrir leur relation dans la durée, la forte interconnaissance qui s'ensuit rendant parfois difficile la séparation, tant la relation s'est personnalisée.

Nous avons ainsi montré à quel point la durée d'hébergement, lorsqu'elle se prolonge dans un hébergement qui était *a priori* défini - en CHRS ou en résidence sociale, par exemple - comme temporaire, exerce des effets complexes et pour partie paradoxaux. Nécessaire à ce que s'établissent des liens de confiance, utile également à pouvoir faire mûrir certains projets, notamment en matière d'insertion professionnelle, le temps peut également nuire à la confiance entre un travailleur social et une personne hébergée. S'il se passe sans que des obstacles insurmontables (comme l'attente vaine de la régularisation d'une situation administrative) puissent être vaincus, la relation d'aide peut s'essouffler, le travailleur social est désemparé quant à la manière dont il pourrait remplir sa mission, et la personne qu'il accompagne renvoyée au caractère insoluble de ses difficultés sociales.

## Chapitre 2 – L’accompagnement en pension de famille : vers une autonomie relative

Le chapitre précédent s’intéressait aux formes prises par l’accompagnement social dans des établissements où l’entrée dans l’hébergement est adossée à un objectif de sortie. Ce n’est pas le cas dans les établissements qui nous occupent dans ce chapitre. Nous nous intéressons ici aux pensions de familles, un type de résidence sociale où aucun objectif de sortie n’est associé à l’admission.

Le terme de « résidence sociale » recouvre différentes formes d’hébergement de longue durée, en logement meublé, qui ont un objectif d’insertion, entre l’hébergement de stabilisation et le logement social<sup>63</sup>. Ces établissements sont destinés à des individus qui manifestent des difficultés économiques ou sociales pour accéder à un logement indépendant ou l’occuper durablement, mais qui ne requièrent pas un encadrement aussi soutenu qu’en CHRS, par exemple<sup>64</sup>. On y signe un contrat d’occupation d’un mois, renouvelable jusqu’à deux ans et on y paie l’équivalent d’un loyer, pour lequel on peut bénéficier de l’aide personnalisée au logement.

Cependant, comme le souligne une évaluation du dispositif datant de 2002<sup>65</sup> et des travaux récents<sup>66</sup>, la vocation temporaire de cet habitat peut être contrariée lorsque le parc locatif local est inabordable ou lorsque les résidents occupent les lieux de longue date, comme dans d’anciens foyers d’ouvriers immigrés. Il s’agit alors d’un type de résidence sociale proposant un logement meublé sans durée limitée : les pensions de famille. Pensées pour sortir les grands exclus de la rue ou de l’urgence sociale, les pensions de famille sont conçues comme des lieux de vie et d’accueil de taille réduite offrant « *l’indépendance et la sécurité d’un petit logement entièrement autonome, ainsi que la convivialité d’une vie collective* ».

Les premières pensions de famille voient le jour au milieu des années 1990, à un moment de développement intense de l’hébergement d’urgence selon des modalités que l’on peut juger rétrospectivement très frustes, avec des durées de séjour de quelques nuits, une forte rotation des hébergés justifiée par la carence de places et la nécessité de secourir autant de monde que

---

<sup>63</sup> Source : Direction générale de l’urbanisme, de l’habitat et de la construction et Direction générale de l’action sociale, circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales. Cette circulaire est la référence réglementaire actuelle de résidences sociales. Elle abroge une circulaire de 1995 qui instituait le dispositif, créé l’année précédente.

<sup>64</sup> En CHRS, on décompte près d’un employé pour trois personnes hébergées (32%), contre près d’un employé pour cinq personnes hébergées (19,3%) en pension de famille. Source : enquête ES 2012, DREES.

<sup>65</sup> Citée dans la *Circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales*, publiée le 30 juillet 2014 (modifié le 2 septembre 2014), Ministère de la cohésion et des territoires.

<sup>66</sup> Une thèse a été consacrée à la transformation des foyers d’immigrés en résidences sociales : Hélène Béguin (2015). *Héberger des migrants ou gérer des logements ? : L’Aftam et ses « foyers d’Africains noirs » (1962-2012)*, Thèse de doctorat en architecture et aménagement de l’espace, Université Paris-Est. .

possible contre les dangers de la rue<sup>67</sup>. En février 1997, une circulaire interministérielle encourage la création de pensions de famille, « *une forme d'habitat adapté au besoin de logement pour des personnes dont l'isolement social ou affectif, le faible niveau de ressources et une situation personnelle difficile rendent impossible une insertion dans un logement indépendant*<sup>68</sup> ». Xavier Emmanuelli, président et fondateur du Samusocial de Paris, organisation emblématique de la mise en œuvre des dispositifs d'urgence sociale, soutient le développement de cet « *habitat adapté* ». Secrétaire d'Etat à l'Action humanitaire d'urgence, il prépare l'appel à projets publié le 21 avril 1997, sur lequel repose un programme expérimental de création de pensions de famille. Sur les trente projets soumis, dix-huit sont retenus<sup>69</sup>. L'évaluation positive de l'expérimentation donne lieu à la création de 5 000 places en cinq ans, dans des établissements de petite taille (entre dix et vingt-cinq logements). La circulaire du 10 décembre 2002 expose le cadre de mise en œuvre et de fonctionnement des pensions de famille : leurs caractéristiques, leurs objectifs, leur fonctionnement, le public auquel elles s'adressent, ainsi que leur financement<sup>70</sup>.

Au nombre de 81 sur le territoire français en 2004, elles sont 258 en 2008 et 546 en 2012. En termes de places, elles représentent 1 410 places en 2004 au niveau national, à savoir 3% des places totales du parc d'hébergement renseigné dans les enquêtes ES<sup>71</sup>. En 2008, elles totalisent 4 516 places, ce qui représente une augmentation en pourcentage de 216% du volume des places existantes en pension en quatre années. En 2012, on compte 10 574 places en pension de famille sur le territoire français, ce qui représente près de 10% du parc<sup>72</sup> de places existantes sur le territoire et une augmentation en volume de 129% par rapport à l'année 2008. L'ouverture des places en pension de famille connaît donc un rythme très soutenu. L'Ile-de-France occupe une place de premier plan dans cette vigoureuse dynamique, puisqu'elle regroupe 83 pensions de famille au 15 décembre 2012, ce qui représente 32% du parc national des pensions de famille à cette date.

C'est ainsi que se développe un habitat tout équipé pour des gens pauvres, sans-domicile et manifestant des difficultés à occuper seuls un logement indépendant. Mais comment parvient-on justement à loger aussi longtemps qu'ils le souhaitent des habitants qui présentent, selon

---

<sup>67</sup> E. Gardella, *L'urgence sociale comme chronopolitique. Temporalités et justice sociale de l'assistance aux personnes sans-abri en France depuis les années 1980...*, op. cit.

<sup>68</sup> Ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, Secrétariat d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion et Ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer. Circulaire DGAS/SDA n°2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais. Disponible en ligne. <<http://solidarites-sante.gouv.fr/...>> Consulté le 15 janvier 2018.

<sup>69</sup> Ville et Habitat. *Évaluation nationale du dispositif maisons relais*, Rapport réalisé à la demande de la Direction générale de l'action sociale, avril 2008, p. 3.

<sup>70</sup> Ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, Secrétariat d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion et Ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer. Circulaire DGAS/SDA n°2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais. Disponible en ligne. <<http://solidarites-sante.gouv.fr/...>> Consulté le 15 janvier 2018.

<sup>71</sup> A savoir, les CHR, les pensions de famille, les centres d'accueil pour demandeurs d'asile, les centres maternels, les centres d'accueil non conventionnés, et les centres provisoires d'hébergement.

<sup>72</sup> Dans le périmètre précisé dans la note précédente.

les termes de la dernière circulaire, un “*faible niveau de ressources, issues pour l’essentiel de minima sociaux ; [une] situation d’isolement affectif, familial ou social ; [un] parcours antérieur fait de ruptures et souvent de séjours à la rue ; [ou des] difficultés de santé, physiques ou psychologiques voire psychiatriques qui les fragilisent*”<sup>73</sup> ?

## Un accompagnement et un logement sur le long terme, sans limite de durée et sans nécessaire perspective de relogement

### Le terrain d’étude principal

L’établissement Arago est l’un des soixante-trois « centres d’hébergement ou logements adaptés » d’Emmaüs Solidarité, nom actuel de l’association créée en 1954 par l’Abbé Pierre. Ouvert en 2011, il a succédé à une ancienne clinique, rachetée après faillite par le plus gros bailleur social français, 3F<sup>74</sup>. À Arago, 20 des 48 studios constituent une pension de famille. Rien ne semble distinguer les logements de la résidence et ceux de la pension de famille. Sur les boîtes aux lettres, ne figurent que les noms de famille des habitants sans distinction de résidence à l’un ou l’autre service. Toutes les portes d’entrée se ressemblent<sup>75</sup>. Et à en croire les travailleurs sociaux, tous les habitants sont logés à la même enseigne. Seule la durée de séjour changerait. Mais pourtant, « *on n’accueille pas le même public*<sup>76</sup> » à la résidence sociale et à la pension de famille :

---

<sup>73</sup>Ministère des Affaires sociales et de la Santé, Ministère du logement et de l’habitat durable, *Circulaire interministérielle N° DGCS/SDIC/DHUP/DIHAL/2017/157 du 20 avril 2017 relative à la mise en œuvre du plan de relance 2017-2021 des pensions de famille et des résidences accueil*, 10 p., ici p. 3. D’après l’enquête menée par le Centre d’étude sur les risques, l’environnement, la mobilité et l’aménagement (CEREMA) pour la DIHAL, la DGCS et la DHUP et les gestionnaires interrogés, un épisode de « rupture ou de violence conjugale » expliquerait 14% des sorties de pension de famille, des « impayés » 19% et des « raisons de santé, handicap et troubles psychiques » 37% (CEREMA, *Les pensions de famille et résidences accueil : du modèle aux réalités d’aujourd’hui*, DIHAL, DGCS et DHUP, 2015).

<sup>74</sup> Anon., « L’ex-clinique reconvertie en résidence sociale », *Le Parisien*, 8 mars 2011 ; Emmaüs Solidarité, *Rapport d’activité 2016, 2017*, 64 p., ici p. 4.

<sup>75</sup> Dans d’autres résidences sociales, comprenant une pension de famille, des démarcations matérielles existent entre les logements de deux services, notamment via une séparation de uns et des autres dans les différents étages ou bâtiments de la structure (comme dans l’établissement géré par Aurore, boulevard Vaugirard, dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement de Paris).

<sup>76</sup> *Ibid.*, p.1.

— Stéphanie : On a un dispositif résidence sociale avec des personnes plutôt en situation d'activité ou qui ont des problématiques plutôt liées par exemple à la violence conjugale, parcours ASE [aide sociale à l'enfance], qui arrivent, qui ont un projet de formation, qui sont en situation d'activité et l'objectif, ça va être de les accompagner sur deux ans pour les reloger vers du droit commun [...]

— Kamel : ... alors que pour la pension de famille, on n'a plus du tout de durée de séjour. Donc là, c'est plutôt un public issu de la rue, des CHRS, avec un parcours d'errance assez important...

— Stéphanie : ... des parcours d'errance, mais aussi des personnes plus âgées, soit à la retraite ou ayant une AAH, une allocation d'adulte handicapé...

— Kamel : Voilà, avec quand même une partie des personnes qui sont atteintes de maladies psys, diagnostiquées ou non.

Extrait d'entretien avec Stéphanie et Kamel, travailleurs sociaux à la pension de famille et résidence sociale Arago (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial de Paris), avec le concours de Alpha Sow, Océane Chevrier, Ny Mandresy Rasoloniana et Arnaud Langlois (étudiants en Master 1 à l'IEDES, Université Paris 1), le 19 mars 2018.

Conseillère en économie sociale et familiale, Stéphanie est convaincue par la combinaison d'une résidence sociale et d'une pension de famille, au sein d'un même établissement. Cela favorise selon elle un lien intergénérationnel entre les deux publics, des relations de voisinage, de l'entraide et de la convivialité. Il s'agit également de briser l'entre-soi des résidents de pension de famille, qu'elle décrit comme « *des gens de la rue* ». Plus encore, en tant que professionnelle, elle y trouve aussi un intérêt car elle affirme qu'il serait difficile pour elle de travailler uniquement avec des résidents de pension de famille à long terme :

C'est simple, ça fait cinq ans que je suis ici et je ne m'ennuie pas, dans le sens où je vois toujours des nouvelles personnes. Je n'ai pas le côté routinier du travail. S'il n'y avait que la pension de famille, je serais pas restée aussi longtemps [ndlr : elle travaille dans cet établissement depuis six ans]. En tant que professionnelle, je ne pourrais pas. Parce que... le public, il n'est pas amené à beaucoup changer ! Ça veut dire qu'on est avec les mêmes personnes pendant des années et des années... Faut se projeter en se disant que, quand même, cette personne on va l'accompagner pendant cinq ou dix ans. Après, y a des professionnels, ça les embête pas plus que ça, ça fait dix ans qu'ils sont en pension de famille, ils voient dix ans la même personne, ça les dérange pas. Moi ce qui me motive, c'est la résidence sociale. Y a le challenge des deux ans, et c'est là-dessus que je me retrouve parce que c'est toujours des nouvelles personnes, des nouvelles problématiques, c'est vraiment enrichissant.

Extrait d'entretien avec Stéphanie, travailleuse sociale en résidence sociale et pension de famille, réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial de Paris), le 29 juin 2018.

Le fait que les résidents puissent rester indéfiniment en pension de famille, sans limite de durée, peut se révéler frustrant pour les travailleurs sociaux. Que veut dire accompagner des seniors, moins « actifs », attendant un suivi social plutôt lâche ? Esther, éducatrice spécialisée, travaille elle aussi dans un établissement parisien qui combine une résidence sociale et deux pensions de famille. À son arrivée, l'âge avancé des résidents et leur faible rotation en pension de famille l'ont quelque peu inquiété car « *pour beaucoup, c'est un de leurs projets de mourir, aussi par crainte de l'extérieur* » :

C'est quand même des personnes assez âgées, en pension de famille. Alors c'est vrai que quand je suis arrivée ici, je me disais : "Oula, c'est un mouroir, mon Dieu, mon Dieu ! Y a pas de vie ! Il se passe rien ! C'est pas possible..." Du coup, on a essayé de mettre en place une dynamique avec ma collègue et les maîtres de maison, en essayant de travailler sur l'isolement, la participation aux activités et aux sorties. On a mis une bonne année, voire une bonne année et quart pour faire bouger les gens, pour leur faire comprendre que mine de rien, ils sont pas là jusqu'à leur mort. Être ici, c'est pas une fatalité non plus. Et ça commence à rentrer pour certains dans leur tête qu'en effet, « Bah, on n'est pas là jusqu'à notre mort, faut peut-être qu'on réfléchisse à une autre structure qui pourrait nous accueillir quand ce sera plus possible d'être ici ».

Extrait d'entretien avec Esther, travailleuse sociale en résidence sociale et pension de famille, réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial de Paris), le 23 avril 2018.

Il faut dire que depuis 2015, le directeur de l'établissement a demandé à l'équipe encadrante de faire en sorte que la pension de famille ne soit non pas un habitat « pérenne », mais un habitat « durable ». Autrement dit, comme l'expliquent les travailleuses sociales lors de notre première rencontre dans le cadre de l'enquête, il s'agit de « faire comprendre aux résidents que la pension de famille, c'est pas une fin en soi, ça peut aussi n'être qu'un passage », et qu'il y a « une possibilité d'évolution ». Cette nouvelle ligne directrice, face à laquelle les positions du personnel encadrant varient, peut être difficile à accepter pour les résidents, comme l'explique Blandine, travailleuse sociale : « En 2010, en pension de famille, on leur disait « vous êtes chez vous », les visites à domicile étaient pas obligatoires et on considérait qu'ils vivaient leur vie. [Le changement de ligne directrice en 2015], ils l'ont pas bien pris du tout, ils n'ont pas apprécié qu'on leur parle de réorientation alors que c'est leur maison ».

« Le droit d'y rester, la capacité d'en sortir »<sup>77</sup>

#### **Encadré 4 – La durée d'hébergement en pension de famille**

Le droit de s'installer en pension de famille est lisible dans la répartition des durées d'hébergement en pension de famille. D'après l'enquête ES-DS, en 2008, aucune personne parmi les 1102 sortants dans l'année n'a connu une durée d'hébergement inférieure à deux ans. Sept sur dix ont connu un hébergement d'une période de deux à cinq ans, et une personne sur trois reste entre 5 et 10 ans en pension de famille. En 2012, parmi les 1684 sortants de pension de famille, la durée moyenne de séjour de deux ans et la médiane se situe à 17 mois, ce qui signifie qu'une personne sur deux a une durée de séjour supérieure à un an et demi. Une personne sur quatre a une durée supérieure à 33 mois de séjour (soit 2,7 années).

<sup>77</sup> Formule employée en entretien par Gilles Desrumaux, délégué général de l'Union professionnelle du logement accompagné (UNAFLO), cité par Marie Ged Lafon, *Les pensions de famille à l'épreuve de la santé et du vieillissement de leurs résidents : constats et perspectives d'évolutions en Bretagne*, Mémoire de l'EHESP, EHESP, 2016.

Pendant un après-midi, l'enquêtrice accompagne Idriss, maître de maison en pension de famille à Vaugirard, à des visites à domicile. Idriss a quatre rendez-vous avec des résidents différents. Ils ont lieu d'abord dans la grande tour rénovée, où se trouvent une résidence sociale et une pension de famille, puis dans le bâtiment au fond du jardin de l'établissement, où vivent majoritairement d'anciens résidents, qui vivaient sur place dans un foyer de travailleurs migrants géré par la Ville de Paris, réhabilité en 2010 en pension de famille.

Les visites à domicile se poursuivent dans le bâtiment au fond du jardin, la pension de famille n°1. Idriss se dirige vers les appartements de gauche au rez-de-chaussée. Il frappe à la porte d'un certain Monsieur B., « le doyen ». Ce dernier entrouvre à peine la porte, passe rapidement la tête dans l'entrebâillement. C'est un vieil homme avec une tignasse blanche. Idriss lui dit « Bonjour Monsieur B., ça va bien ? Ça fait longtemps qu'on vous a pas vu ! ». Le résident hoche la tête, l'œil méfiant puis ferme sa porte en vitesse. [...]

Ils prennent l'ascenseur pour le deuxième étage, empruntent la passerelle extérieure et frappent chez Monsieur Hassan. Vif et sympathique, Monsieur Hassan, retraité de 70 ans environ, porte une épaisse moustache blanche qui contraste avec un crâne dégarni. Il est vêtu d'un jogging et d'une chemise en flanelle. Pas le moindre espace de son petit appartement de 13m<sup>2</sup> n'est resté vide. Le mur est recouvert de photos de famille plus ou moins anciennes, d'images, de belles assiettes dorées, une photo de lui en bleu de travail, des cadres, des étagères avec des livres... L'enquêtrice est surtout frappée par les piles de valises rigides d'une autre époque, empilées les unes sur les autres et qui séparent le lit de la kitchenette. Dès son entrée dans le logement, Idriss, le maître de maison, fait une remarque sur les valises : « *C'est pour envoyer au pays tout ça, Monsieur Hassan ?* ». « *Hé oui* », répond le résident. [...]

Monsieur Hassan invite Idriss et l'enquêtrice à s'asseoir à la table à manger. Il s'agit d'une table rectangulaire en bois, recouverte d'une nappe cirée, entourée de quatre chaises avec des coussins confortables. Monsieur Hassan, lui, s'assoit sur son lit recouvert d'un couvre-lit fleuri. À côté, une table de nuit à tiroirs transparents où l'on devine de nombreux objets métalliques. Il y a tant de choses à regarder, tout semble à sa place dans ces petits meubles à tiroirs.

Extrait du journal de terrain des pensions de famille et de la résidence sociale « Vaugirard » (75). Observations réalisées par Zoé Barry (Observatoire du Samusocial de Paris), le 21 mars 2018.

Monsieur Hassan habite à la même adresse depuis fort longtemps : avant d'emménager en pension de famille dans un petit studio de 13 m<sup>2</sup>, il partageait depuis 1996 une chambre de 26 m<sup>2</sup> avec deux autres hommes, du temps où l'établissement était un foyer de travailleurs migrants. Arrivé en France à la fin des années 1970, il commence par travailler cinq ans dans les mines dans le Nord, puis alterne les petits boulots : ouvrier dans le bâtiment, employé d'épicerie, ou encore agent d'entretien. Depuis deux ans, Monsieur Hassan est retraité. Pour s'occuper et compléter sa pension, il passe ses journées à bricoler et à réparer des objets qu'il vend ensuite à la biffe aux quatre coins de Paris. Il ignore si dans les années à venir, il retournera vivre dans son pays natal : « *Je ne sais pas, à un moment donné, bien sûr, j'ai de la famille là-bas, mais vous savez ça fait longtemps... Peut-être quand je serai mort, c'est la vie, c'est comme ça.* »

Comme de nombreux résidents en pension de famille, Monsieur Hassan ignore encore où il va passer ses vieux jours : en France, au pays, en pension de famille, en résidence senior ou en EHPAD. C'est là tout l'intérêt de ce type de structure, la pension de famille dans laquelle

il vit : donner la possibilité aux personnes accompagnées d'être logées aussi longtemps qu'elles le souhaitent et ainsi leur donner le droit de rester, de ne pas savoir ou encore d'être accompagné pour être relogé.

David vient d'avoir 60 ans et habite une pension de famille à Palaiseau, dans l'Essonne<sup>78</sup>. Il vit dans un petit appartement. Il s'y sent bien car il sait qu'il y restera « *toute sa vie* ». C'est d'ailleurs ainsi qu'il se présente aux enquêtrices, comme l'un de « *ceux qui ont le droit de rester à vie* ». Dans cet appartement au calme, il a fait son petit nid et a décoré les murs avec des cageots multicolores et des photos de famille. Il s'est aussi équipé d'un réfrigérateur avec une partie congélateur et d'une armoire pour ranger ses affaires. « *Débordé dans ses papiers* », David est sous curatelle et reçoit 30 euros par semaine. Il se dit « *très bien inséré* », d'abord au sein de l'établissement où il entretient des relations cordiales avec ses voisins et où il occupe le poste de « *représentant des résidents* ». Mais aussi en ville, où il est suivi par un psychiatre au centre médico-psychologique, où il serait connu de tous les services hospitaliers et des commerçants. Sortir prendre l'air dans le quartier est son passe-temps préféré, les promenades étant une activité qu'il apprécie particulièrement. David a grandi à la campagne dans une ferme. Ce qu'il aime aujourd'hui, comme jadis, c'est s'asseoir sur un banc sur une place à cinq minutes de la pension de famille. Sur ce banc, il a marqué son nom au marqueur indélébile. Il sort souvent avec une radio et un sac poubelle pour ne pas se salir, « *cela fait partie des choses qu'[il a] appris dans la rue* ». Bref, David est très satisfait d'avoir fait sa place en pension de famille et l'équipe encadrante décrit son parcours comme une « *réussite exemplaire* ».

Sylvie, une femme brune de forte corpulence qui se déplace difficilement à l'aide d'une béquille, ne s'imagine pas non plus partir de la pension de famille dans laquelle elle réside depuis maintenant neuf mois, la pension des Thermopyles, située dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement :

Je suis vraiment handicapée. On en revient au fait de rester là longtemps ou pas. Je me suis dit : "Quand je serai en fauteuil roulant, mon logement, c'est étudié pour". Là, la douche, c'est étudié pour des gens comme moi, avec un strapontin, c'est pratique de prendre une douche ici. C'est ce que j'ai dit à la directrice : "Je veux rester là tout le temps, pour toujours." J'étais un peu angoissée parce que je sais que le bail, c'est un mois renouvelable. Elle m'a dit : "Ne t'inquiète pas." Ça ne m'angoisse plus, mais c'est pas rassurant de savoir que c'est qu'un mois renouvelable... Mais je me fais confiance. Je suis pas du genre à hurler, ni à mettre de la musique très forte... Y'a pas de raison qu'on ait envie de me mettre à la porte. On verra bien, mais y'a pas de raison. Donc jusqu'à la fin, ici...

Entretien avec Sylvie, résidente à la pension de famille des Thermopyles depuis l'automne 2017, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli (Observatoire du Samusocial de Paris), le 4 mai 2018.

À 58 ans, c'est un soulagement pour elle d'avoir trouvé un tel logement, où elle peut se mouvoir sans trop de difficultés, malgré son handicap. Artiste et bibliothécaire jeunesse,

---

<sup>78</sup> Source : Journal de terrain de la pension de famille et résidence sociale « Palaiseau » (91). Enquêtrices et enquêteurs : Chayma Boda et Camille Freixinos, Éléonore Perrier, Eva Mombellet, Laura Demasure, Ryane Ismail (IEDES), 7 et 19 mars 2018.

Sylvie se présente comme une « *fonctionnaire pauvre* » de la Mairie de Paris, malade qui plus est : « *Je pense pas que je suis un cas social, c'est la maladie qui fait que je suis là.* »

En 2008, après la mort de ses parents, elle est expulsée du domicile familial. D'abord hébergée par sa sœur, elle déménage ensuite à Courcelles, mais les longs allers-retours en taxi, contraints par sa mobilité réduite, deviennent trop pesants. Elle doit alors arrêter son travail à la bibliothèque. Dans l'impossibilité de travailler à cause d'un état de santé physique et mentale précaire, elle se retrouve sans revenu, perd à nouveau son logement et vit dans un hôtel meublé près de la station de métro Colonel Fabien, à Paris. Le quartier cosmopolite et vivant lui convient. L'hôtel en revanche lui plaît nettement moins : elle le qualifie de « *sordide* », malgré la somme importante qu'elle payait pour y loger. Le bâtiment n'étant pas adapté à son handicap, elle ne se sent pas à l'aise. Elle raconte devoir « *ramper* » dans les escaliers pour arriver jusqu'au deuxième étage où se trouvait sa chambre. Elle en parle à ses amis et le propriétaire ayant intercepté son échange lui propose de quitter le logement si elle ne s'y sent pas bien. Mais n'ayant aucune autre solution, Sylvie est obligée d'y rester. Une assistante sociale de la Ville de Paris, qui la suit, lui propose un premier logement dans le 19ème arrondissement. Sylvie visite cet appartement au nord-est de Paris, elle se résout à y déménager mais elle craint le quartier et ses voyous, elle qui ferait une « *proie facile* » avec sa béquille. Le jour où elle s'apprête à déposer son dossier, la directrice de pension de famille l'appelle pour lui dire qu'une place se libère et qu'elle peut venir visiter la pension pour éventuellement s'y installer si elle le souhaite. Elle exprime un immense soulagement. Elle a le sentiment d'avoir enfin trouvé le « *chez soi* » qui lui permet de se stabiliser et de penser à elle en prenant le temps de traiter ses problématiques de santé.

Les résidents témoignent ainsi d'une capacité à se projeter et d'une volonté de pouvoir décider ce qui est le mieux pour eux, qui semble plus disposées à être entendues que dans des établissements qui visent une sortie rapide ou rechignent à l'installation de leurs pensionnaires. En pension de famille plus qu'ailleurs, les habitants entendent qu'on leur laisse la possibilité de faire des choix, comme Fatima, autre locataire d'Arago :

— Moi quand on m'a proposé un studio moins cher, plus petit et loin de l'hôpital... Psychologiquement, j'ai été effondrée de larmes quand j'ai su ça. « *Je suis en train de me reconstruire, madame. Excusez-moi, vous faites quoi ? Vous me redescendez ?* ». Je ne veux pas sortir d'ici où c'est clair, c'est propre, c'est le rez-de-chaussée, c'est pas loin de l'hôpital... Et puis voilà, je me suis posée. Pendant 26 mois, j'ai été SDF, dans l'instabilité [NDLR : en centre d'hébergement d'urgence, puis en centre d'hébergement et de stabilisation]. Je me pose pendant un mois, et on me dit « *C'est trop cher pour vous, vous partez ailleurs pour plus petit et payer moins cher* ». Non.

— Ça, on vous l'a proposé quand ?

— Ça fait un an. Au mois de mai dernier à peu près. Je l'ai refusé et puis voilà, depuis j'ai plus le droit à rien. Je leur ai dit, je n'accepte pas d'aller là-bas. Je suis mieux où je suis, même si c'est plus cher. « *Bah non madame, vous devez accepter tout ce qu'on vous dit parce que vous étiez SDF* ». C'est sur le plan moral, c'est vraiment... Je sais pas, les lois sont dures... C'est des réglementations... Et voilà. J'avais le choix, j'ai choisi, je dois m'en sortir, je dois sortir d'ici, comment, quand, je sais pas... Je suis bien ici. Je fais tout pour être mieux, parce que la plaie a été très dure au départ. Pour qu'elle soit soignée, c'est pas évident.

Extrait d'entretien avec Fatima, résidente de pension de famille, réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial), le 28 mars 2018.

Fatima veut être orientée vers un logement de droit commun et exprime une peur sous-jacente d'être condamnée à la vie en institution. Elle voit son passage à la pension de famille comme un moyen de « *se reconstruire* », « *de se poser* », après avoir gravi les marches de l'assistance une à une. Même si elle sait qu'elle a la possibilité de « *rester à vie si [elle] a envie* », elle souhaite aller dans un logement d'ici deux ou trois ans afin de retrouver « *sa liberté* » et pour qu'on cesse de lui coller l'étiquette de personne isolée et précaire :

Je me bats pour aller ailleurs... Voilà. C'est tout. Il faut... C'est un choix qu'ils nous ont donné... De se poser et rester à vie, si on a envie. Ou au bout d'un certain nombre de mois, deux ans, trois ans... On peut aller en logement de droit commun. J'opte pour ça. Parce que d'abord, le loyer est moins cher. J'ai des petits revenus, je me bats... Bon d'une part. Et d'autre part, j'ai ma liberté. Là, j'ai pas le droit de faire dormir du monde chez moi et je paie plus cher qu'ailleurs. Ils m'ont vraiment égorgé ma liberté. J'ai une vie sociale, j'ai... Vous savez ce qu'ils me disent ? Vous êtes dans une pension de famille et vous êtes, je sais pas le terme en français, vous êtes sans famille, vous n'avez personne... Donc vous n'avez pas le droit de faire venir, vous n'avez même pas le droit d'avoir des gens qui viennent vous voir... Vous n'avez plus de vie sociale. Vous n'existez pas. Vous êtes là jusqu'à que vous mourez. Vous n'avez pas le droit de faire rentrer des gens chez vous pour dormir. Vous n'avez pas le droit, vous n'avez pas le droit...

Extrait d'entretien avec Fatima, résidente de pension de famille, réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial), le 28 mars 2018.

Elle résiste ainsi à certaines mesures que voudrait mettre en place Stéphanie, la travailleuse sociale de la pension de famille, et qui limitent sa liberté d'action. La salariée a ainsi imposé un double suivi à la résidente parce que celle-ci l'« *aspirait* » et qu'elle tenait à garder du temps pour les autres résidents. Très vite après l'admission de Fatima, Stéphanie s'est adressée au conseil départemental pour demander un suivi MASP (pour Mesure d'accompagnement social personnalisé), dans l'optique d'une possible mise sous curatelle. La travailleuse sociale ne semble pas la juger capable de gérer son budget. Elle lui refuse des aides financières ponctuelles car « *il faut s'attaquer à la source du problème, pas juste combler le trou.* » Elle rappelle que Fatima est en situation d'impayé locatif mais, dans ses

échanges avec l'enquêtrice, la travailleuse sociale ne fait pas le lien avec les petits revenus perçus par la résidente et l'incapacité pratique de boucler ses fins de mois dans cette situation. Cependant, Fatima est consciente de ses dettes et organise méticuleusement toute la gestion de son budget pour pallier à ses défaillances. Mais l'exercice se révèle complexe (voir : Partie 2, chapitre 1, « La gestion du budget »).

## Mourir en pension de famille

### Encadré 5 – La mort en chiffres

Nous avons souligné précédemment une tendance certaine au vieillissement en pension de famille. Douze pourcents (n=225) des personnes sortantes de pensions de famille en 2012 sont ainsi comptabilisées après décès, contre seulement 0,5% des sortants de CHRS. Les personnes décédées ne représentaient que 7% (n=83%) des sorties en 2008, toujours d'après l'enquête ES-DS.

L'orientation vers le logement de droit commun reste cependant la destination la plus fréquente à la sortie des pensions de famille (35% et 37% des sortants des deux années le rejoignent). Il est suivi par l'orientation en institutions (prison, hôpital et maison de retraite) qui représente 11% des sorties en 2008 (dont 7% vers un hôpital), et 13% en 2012. L'hébergement par des tiers est la troisième possibilité la plus citée (11% et 12% des sorties).

Stéphanie, bien qu'exerçant au sein d'une pension de famille, n'évoque pas moins des situations pour lesquelles une sortie est envisagée par l'encadrement social. Madame B. connaît ainsi une « *importante dégradation sanitaire* ». Après une visite à domicile du chef de service qui la retrouve souillée, une orientation vers une maison d'accueil spécialisée est envisagée par l'équipe sociale, à l'issue de discussions avec une équipe mobile psychiatrique. La travailleuse sociale justifie cette décision par une « *autonomie quasi inexistante* » qui ne permet plus qu'elle demeure seule. Cela devient « *maltraitant de la laisser ici* », et la visite à domicile vaut comme un « *signal d'alerte* ». Il apparaît donc nécessaire que Madame B. soit orientée vers un « *environnement plus cocoonant* » avec « *plus de présence* ».

L'incitation à la sortie semble le plus souvent d'autant plus pressante que les résidents vieillissent. Une travailleuse sociale explique que la gestion des décès des résidents constitue une de ses « *limites professionnelles* », notamment quand il s'agit de recevoir les « *dernières volontés* » des résidents, qu'elle refuse de « *porter* ». Elle préfère donc orienter plutôt que de devoir gérer cette étape. Mais dans d'autres structures, l'équipe accompagne la volonté des habitants de rester chez eux aussi longtemps qu'ils le souhaitent et jusqu'à la mort éventuellement.

Dans une autre pension de famille, l'Alchimie des Jours dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement, qui peut accueillir jusqu'à trente-trois résidents, dont cinq couples, dans des studios avec kitchenette de 11 à 12 mètres carrés pour les personnes seules et de 29 à 30 mètres carrés pour les couples, le responsable, Stéphane, exprime lui des difficultés face aux décès des résidents. La solitude du professionnel s'éprouve non seulement pour gérer le poids de l'organisation des obsèques mais aussi, plus fondamentalement, pour affronter le décès lui-même. Stéphane considère qu'il en va de sa responsabilité d'accompagner la volonté de chacun, y compris lorsque celle-ci est de vieillir et de mourir sur place. L'encadrant s'évertue à adapter l'environnement afin que les habitants puissent y demeurer aussi bien que possible. Ainsi, il n'hésite pas à permettre à l'une des résidentes, Colette, de rester auprès de son mari, malgré le cancer qui la ronge et qui lui ôte peu à peu la vie.

De près, en liquette, jambes et bras dénudés, elle paraît encore plus maigre. Elle a une voix assez rocailleuse mais avenante. Sa coiffure de cheveux gris et frisés, en forme de chignon géant, lui donne un air malicieux. [...] [Cependant], Colette préoccupe Stéphane. Il est las de ce « *système où les gens décident de ne pas se soigner quand ils en ont vraiment besoin* » [En effet, ce n'est pas la première fois qu'un résident s'éteint, après avoir refusé obstinément les soins proposés, à l'Alchimie des Jours.].

Extrait du journal de terrain de l'Alchimie des Jours, par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry, Aude Cordone, Erwan Le Méner (Observatoire du Samusocial), du 12 octobre au 31 janvier 2018.

Mais cette situation met le directeur de la pension de famille dans une position délicate. Il comprend le refus de se soigner de Colette : elle sait que si elle va à l'hôpital, elle n'en reviendra pas. Il comprend qu'elle veuille finir ses jours à la pension de famille, qu'elle veuille « *partir chez elle* ». Mais il est « *obligé de [se] couvrir* ». Sa hiérarchie lui demande des comptes – « *Qu'est-ce qu'elle fait là ? Il faut qu'elle se soigne, qu'elle aille à l'hôpital* » aurait exigé sa directrice.

— Je sais que, une fois que [ma directrice] a dit ça, elle considère que je dois agir. J'ai fait venir le médecin... J'ai fait un mail à la directrice avec les résultats de prise de sang [même si ce sont des données médicales qui ne doivent pas être transmises]. Je me couvre.

— Colette, elle est condamnée ?

— Oui, c'est ce que les médecins disent. Son cancer s'est répandu. Elle va mourir ici... La pension de famille, c'est un peu comme ceux dans la rue qui refusent les hébergements, sauf qu'ici, les résidents refusent les soins de santé... On a eu deux morts récemment.

Extrait du journal de terrain de l'Alchimie des Jours, par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry, Aude Cordone, Erwan Le Méner (Observatoire du Samusocial), du 12 octobre au 31 janvier 2018.

Au-delà de sa manière de concevoir et d'appréhender la mort des résidents, Stéphane fait figure d'exception dans sa façon d'accompagner, faisant le choix de suivre les volontés Colette jusqu'à sa mort et lui octroyant la possibilité d'aménager son "*chez elle*" pour partir dans les conditions qu'elle aura choisies.

## Se montrer présent et montrer disponible, veiller au bien-être des résidents

### Être présent dans la vie quotidienne des habitants

Comme rappelé dans le rapport d'activité 2012 de cette pension de famille de l'est parisien, et en conformité avec le statut des pensions de famille, « *l'établissement ne s'inscrit pas dans une logique de logement temporaire mais bien d'habitat durable, sans limitation de durée, offrant un cadre semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social* ». Les personnes peuvent y loger autant de temps qu'elles le souhaitent. Au cours des sept années d'exercice du responsable, il y aurait eu une trentaine de nouveaux locataires. Il estime ce nombre excessif car selon lui, la pension ne devrait pas avoir un *turn-over* aussi important. Dans un entretien, il rappelle que la vocation de la pension de famille est d'accompagner les résidents au long cours. Il souligne la différence avec les structures de l'urgence, dans lesquelles les personnes ne restent que très peu de temps :

Il y a eu trente admissions depuis que je suis là, c'est beaucoup ! Notamment cette année on a eu beaucoup d'entrées, huit. Et bien sûr des décès, quatre. Je trouve que c'est beaucoup, car il s'agit d'un accompagnement long des nouveaux arrivants. Ce n'est pas comme un CHU d'urgence où tu accueilles la personne et elle repart le lendemain. (...)

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille L'Alchimie des Jours (75), réalisé par Erwan Le Méner, Emilie Adam-Vezina et Aude Cordone (Observatoire du Samusocial), le 12 octobre 2017.

Les pensions de famille ont en effet un taux de sortie bien moins élevé que d'autres structures d'hébergement, comme les CHRS notamment. En 2012, à Paris, le taux de sortie des CHRS était de 37,6%, contre 11,4% pour les pensions de famille d'après l'enquête ES.

**Tableau 2. Le taux de sortie en CHRS et en pension de famille en 2012, mesuré à différentes échelles**

	FRANCE	PARIS	IDF
CHRS	53,3%	32,5%	37,6%
PENSIONS	16,9%	9,3%	11,4%
<b>TOTAL</b>	<b>48,4%</b>	<b>24,2%</b>	<b>29,8%</b>

Source : ES 2012 - Traitement Observatoire du Samusocial de Paris

Note de lecture : En 2012, au niveau national, le taux de sortie est de 53% parmi les personnes hébergées en CHRS, de 16,9% parmi les personnes hébergées en pensions de famille. Le taux de sortie tout type de structure confondue au niveau national, de 48,4% en 2012.

Ces faibles taux de sortie en pension de famille sont le signe de longues durées d'hébergement, qui changent la nature du travail des professionnels. Comme ses confrères, le responsable de l'Alchimie des Jours considère ainsi que son rôle est « *d'assurer le quotidien* » de la pension de famille. Il s'investit d'autant plus dans l'organisation des activités et le

suivi des personnes logées, qu'il n'a pas à organiser, d'emblée, le départ des pensionnaires. Il se concentre essentiellement sur le travail social : « *J'ai trois missions : assurer le quotidien, la coordination avec les partenaires, la gestion des conflits. Ensuite, la gestion de l'équipe et des bénévoles* ». Stéphane se préoccupe avant tout de « *faire vivre* » la pension, à travers de petites choses, par exemple assurer les déménagements :

Cette année, il y a eu beaucoup de bricolage car il y a eu beaucoup d'entrées et de sorties. Il faut savoir être polyvalent. Je ne suis pas seulement le responsable administratif. Par exemple, j'ai fait beaucoup de déménagements, des petits travaux de rénovation dans les logements, de remplacement d'ampoules. Ce n'est pas mon travail, mais qui va le faire ?

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille L'Alchimie des Jours (75), réalisé par Erwan Le Méner, Emilie Adam-Vezina et Aude Cordone (Observatoire du Samusocial), le 12 octobre 2017.

Stéphane est conscient que cette façon d'exercer son travail n'est pas tout à fait ce que l'on attend de lui. Il fait plus que ce qu'on lui demande, pour veiller avant tout au bien-être des résidents. Cette veille est quotidienne, elle passe par des interactions plus ou moins brèves, plus ou moins provoquées, comme dans les parties communes qu'il arpente tous les jours.

Je n'ai pas de journée-type. Mais il y a quelque chose que je fais tous les jours : je visite les parties communes, étage par étage et je lis le cahier de liaison de la nuit. Quand je n'ai pas vu une personne, après quelques jours, je vais taper à la porte pour voir si tout va bien. Si la personne change ses habitudes ou se comporte différemment, je vais aller la voir.

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille Alchimie des Jours (75), réalisé par Erwan Le Méner, Emilie Adam-vezina et Aude Cordone (Observatoire du Samusocial), le 12 octobre 2017.

Il assure une présence physique. Il se montre, ne reste pas dans son bureau. Cette façon de faire augmente ses chances de croiser les résidents au détour d'un couloir et de discuter avec eux. Cela entraîne une importante proximité et familiarité avec l'ensemble des résidents de la structure. Il est au fait de leurs histoires respectives, de leurs habitudes quotidiennes, et même de leur empreinte sur les lieux. Il assure aussi une présence à l'extérieur de la structure : il arrive qu'il se rende dans les cafés et bars adjacents pour aller à la rencontre des résidents qui s'y trouvent. Son périmètre de travail est étendu, il intervient pour régler les conflits entre les résidents, mais aussi entre les résidents et leurs fréquentations extérieures. Cet engagement dans le travail, qui suppose une investigation permanente de l'environnement des pensionnaires, n'est sans doute pas commune. La plupart des travailleurs sociaux – en pension de famille comme en CHRS – mentionnent au contraire la nécessité de ne pas trop s'investir, pour garder une juste distance professionnelle. Stéphane, lui, se montre très impliqué, à proximité des habitants :

Pour montrer que la pension de famille n'est pas « *une zone de non-droit* », il arrive que Stéphane doive s'expliquer dans la rue avec les mauvaises fréquentations de certains locataires pour rétablir l'ordre. Cela fait dire à Stéphane que contrairement aux apparences, la rue Chaumont n'est pas paisible : « *La rue Chaumont, on dirait que c'est calme comme ça mais y a le bar PMU, le bar à chicha, les types qui traînent, les jeunes qui fument le chichon dans le sas...* ». Stéphane doit donc souvent recadrer ces personnes : « *Si tu les laisses faire, ils reviennent de plus belle* », il faut « *s'imposer* ».

Extrait du journal de terrain de la pension de famille l'Alchimie des Jours (75), réalisé par Erwan Le Méner, Emilie Adam-Vezina, Aude Cordone et Zoé Barry (Observatoire du Samusocial), le 14 octobre 2017.

Il lui est également arrivé d'intervenir pour défendre les intérêts d'un résident maltraité au supermarché voisin de l'Alchimie des Jours :

S'ils sont discriminés, je monte au front. Comme par exemple Auguste, qui était discriminé à Dia, à chaque fois qu'il sortait, il était systématiquement fouillé. Donc là je monte au créneau, je vais voir le responsable du magasin pour leur dire que voilà... il y a pas moyen que ça se passe comme ça. Pour qu'ils revoient leur façon de faire. Et depuis, le vigile a été viré. Mais il y a eu des antécédents, il y a eu plusieurs plaintes des résidents avant que je monte au créneau.

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille l'Alchimie des Jours (75), réalisé par Erwan Le Méner, Emilie Adam-Vezina, Aude Cordone et Zoé Barry (Observatoire du Samusocial), le 14 octobre 2017.

Il existe d'autres manières de développer un accompagnement très intensif auprès des personnes. Celui-ci peut notamment prendre la forme d'une présence très rapprochée, y compris hors de l'établissement.

### Un accompagnement « au corps »

Florence est coordinatrice d'une pension de famille dans le Val d'Oise, à Goussainville, implantée non loin du centre-ville de la commune, dans une ancienne abbaye rénovée en 2015 par l'association Emmaüs. Elle loue désormais les locaux à l'association Aurore, gestionnaire de la pension qui accueille une trentaine de résidents, dont deux couples dans des appartements dont la taille varie de 18 à 21 mètres carrés. Florence y travaille cinq jours par semaine. Elle assure le suivi social de tous les pensionnaires, un « *accompagnement de proximité* », qui se traduit par des pratiques de travail bien particulières. Elle explique par exemple qu'une grande partie de ses journées est consacrée à faire des « *accompagnements extérieurs* ».

Une semaine-type, j'arrive, en général j'arrive sur les coups de neuf heures et demi. Je consulte mes messages, et puis je vais saluer les résidents s'il y en a qui sont déjà dans la tisanerie. Et donc par la suite, souvent j'ai beaucoup d'accompagnements extérieurs. Donc je relance les résidents pour lesquels il faut aller chez le médecin, ou il faut aller à telle administration. Je leur donne des heures de départ et on y va ensuite.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de pension de famille de Goussainville, réalisé le 19 mars 2018 par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante à l'IEDES).

Ces accompagnements extérieurs consistent à conduire les résidents à leurs différents rendez-vous (médicaux, administratifs), mais aussi dans les moments de leur vie personnelle. Elle

explique qu'il lui est arrivé d'accompagner certains résidents à la gare pour qu'ils aillent voir leur famille par exemple. Cette pratique est justifiée par l'incapacité des résidents à faire seuls leurs démarches, du fait de leur vulnérabilité. Selon Florence, les personnes qu'elle accompagne sont fragiles et parfois incapables de faire certaines choses seules, ce qui justifie un soutien étroit et renforcé de sa part. Son travail est présenté comme indispensable et nécessaire et décrit comme un accompagnement « *au corps* » :

Et c'est vrai que ça peut aller très loin l'accompagnement, j'en parlais justement dans le rapport d'activité<sup>79</sup>. Certains résidents, si je ne les accompagne pas dans le cabinet, ils n'y vont pas. Ils n'entrent pas. Par exemple, un résident qui avait son rendez-vous avec son oncologue parce qu'il a un suivi, parce qu'il est en rémission de cancer, je ne pouvais pas être là ce jour-là je ne pouvais pas l'accompagner, donc je lui ai dit qu'il pouvait prendre un taxi médicalisé. Il m'a assuré que oui, il ferait le nécessaire, bien sûr. Eh bien, en fait, quand je l'ai accompagné pour les autres examens, il m'a confié qu'il n'a pas été à cet examen parce que le chauffeur de taxi est venu mais qu'il n'a pas osé monter, il n'a pas voulu monter. Donc du coup j'ai dû reprendre rendez-vous pour qu'on y aille ensemble. Alors ça fait un petit moment qu'on l'accompagne parce qu'il est là depuis 2015 et je pensais qu'il était déjà suffisamment à l'aise, parce que l'idée n'est pas non plus que toute leur vie, voilà... Après si pour certains c'est nécessaire d'accompagner comme ça, on le fera, puisque c'est aussi le projet de la pension de famille. Mais voilà lui, il n'a pas été, il faut que je rentre dans le cabinet, il faut que je puisse entendre ce que le médecin lui explique parce que s'il n'a pas compris il se sentira rassuré de savoir que je peux poser la question ou que je peux reformuler, voilà.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de pension de famille de Goussainville, réalisé le 19 mars 2018 par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante à l'IEDES).

Au-delà du suivi social, Florence pense que les résidents ont besoin d'être entourés au quotidien : tel est le rôle de l'hôte de maison, d'animer la vie collective et d'assurer une présence sociale pour des résidents en mal de sociabilités. Cette façon de voir les choses témoigne là encore d'une représentation des résidents comme vulnérables, isolés et marginalisés. Accompagnements à l'extérieur et dans le quotidien indiquent l'importance du périmètre couvert par les encadrants des pensions de famille, alors que le taux d'encadrement y est bien plus faible qu'en CHRS (cf. *supra*). Ceci suppose une répartition des rôles et une organisation parfois acrobatique, à la pension de famille Vaugirard comme à celle de Goussainville :

---

<sup>79</sup> “Bien que les droits à la santé étaient à jour pour certaines personnes, ces dernières n'accomplissaient pas toujours les démarches nécessaires à leur bien-être. Ainsi, l'équipe de la pension de famille accompagne parfois certains résidents jusqu'à chez leur médecin quand cela s'avère nécessaire. En effet, les résidents expriment une crainte de ne pas tout comprendre, du fait de l'angoisse ou de la peur de l'annonce d'une mauvaise nouvelle. Quelques résidents ont été atteints de cancers et sont en phase de rémission mais la peur de la récurrence est encore très présente. D'autres ont l'expérience du décès d'un de leur compagnon de rue à l'hôpital et craignent ces retours à l'hôpital, lieu de forte inquiétudes. Le fait d'être présent au plus près du résident pour l'encourager à prendre soin de lui a toutefois permis à certains résidents de formuler le souhait de diminuer, voire arrêter leur consommation de tabac et/ou d'alcool [...]. En somme, pour certaines catégories de résidents, le fait d'être accompagné auprès des différentes administrations pour réaliser des démarches est plus rassurant. Cela permet aussi de garantir l'aboutissement de la démarche”. Rapport d'activité 2017, p. 19.

— Et pour une personne comme ça qui demande plus de temps, d'accompagnement... Vous faites comment ?

— Bah on essaie que le maître de maison prenne le relais. Parce que c'est vrai que des fois, eux, ils ont un peu plus le temps aussi... Après, moi ce que j'essaie de le dire, c'est que... Moi j'ai quand même 36 suivis entre la résidence sociale et la pension de famille, il faut que je partage mon temps avec tout le monde, les urgences et les priorités de tout le monde, je fais ce que je peux, maintenant, si c'est pas assez...

Extrait d'entretien avec Esther, coordinatrice de pension de famille de Vaugirard, réalisé le .... 2018 par ...Entretien avec Esther, Vaugirard

A Goussainville, Florence concède que cet accompagnement de proximité et cette présence permanente ne sont pas nécessaires pour tous les résidents. Elle explique faire au cas par cas, « *vraiment en fonction des besoins de chacun* ». Elle donne notamment l'exemple d'une personne pour laquelle elle procède à un accompagnement plus souple, qu'elle qualifie de « *soutien* » :

Il y a des personnes, je pense notamment à une résidente, c'est quelqu'un qui est très à l'aise, je suis sur beaucoup d'informel avec elle. On n'a pas de rendez-vous au bureau, on fait des petits points, voilà. S'il faut, je serai plus sur de l'encouragement, du soutien, on n'est pas sur un accompagnement de proximité comme je peux être avec d'autres, par exemple. Elle est en mesure de faire ses démarches, c'est quelqu'un, si elle a un petit souci en termes d'impayés ben elle va me le dire, elle va dire voilà enfin, ça se passe très bien.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de pension de famille de Goussainville, réalisé le 19 mars 2018 par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante à l'IEDES).

Malgré la possibilité de moduler l'accompagnement, Florence explique que cela ne convient pas à tout le monde. Elle évoque le cas de deux résidents qui ont fait le choix de partir car le suivi social et la proximité imposée leur était trop pesant :

Nous avons eu des départs volontaires de personnes qui ne se retrouvaient pas finalement dans le projet de la pension de famille, cette idée d'être, d'avoir un hôte de maison qui mette en place des activités, qu'on s'intéresse à eux, enfin je ne sais pas si on peut dire que ça ne, qu'ils ne se retrouvaient pas mais en tout cas c'était trop pour eux. Y en a deux comme ça qui sont partis c'était trop pour eux, ils n'en pouvaient plus, ils sont partis mais à la rue. Donc ils sont retournés dans le système de la précarité, c'est leur choix aussi.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de la pension de famille (95), réalisé par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante de l'IEDES) le 19 mars 2018

Certains résidents préfèrent aussi trouver des solutions par leurs propres moyens, sans passer par l'équipe encadrante ou les dispositifs d'aide disponibles dans l'établissement. Ainsi Marie-Dominique, hébergée à l'Alchimie des Jours depuis 2007, convient-elle d'un arrangement avec une autre résidente pour les repas. Après un accident et un séjour à l'hôpital qui limitent ses capacités physiques, elle se retrouve dans l'impossibilité de cuisiner ses repas.

— Ici, avec mon accident, quand je suis revenue de l'hôpital, tout le monde était là, Mme Douceau et tout le monde. Quand je suis revenue, je ne pouvais pas manger seule, couper les aliments. Comme j'ai eu un peu d'indemnités, il y a la voisine du 5<sup>e</sup>, on a parlé avec Mme Douceau et Anne-Christine, j'ai discuté avec elles et j'ai demandé si je pouvais donner des sous à ma voisine pour qu'elle me fasse à manger. Et quand elle fait la viande, si elle peut me couper en petits morceaux. Mais son mari est alcoolique. Comme elle fait à manger pour elle et pour lui, je lui donne des sous et elle fait la nourriture pour trois personnes. Ça s'est bien passé, jusqu'au jour où je lui ai donné des sous et son mari a pris les sous et il est allé au pub à côté. Et le soir, je n'ai pas de repas. Je lui demande pourquoi, je lui ai donné des sous. Elle m'a dit que Charles a pris l'argent. Je suis sortie et je suis allée le voir. Je lui ai demandé de me rendre mes 50 euros ou j'appelle la police. Ou je te donne une raclée avec ma béquille. Le mec du pub a dit que c'était mal de prendre mes sous. Il m'a donné des sous.

— Vous n'aviez pas le portage de repas ?

— Je n'aime pas le portage de repas. On n'a pas de salade, juste de la soupe. Et comme je suis maniaque avec mes plats, je veux que ce soit épicié, sinon je ne peux pas manger.

Extrait d'entretien avec Marie-Dominique, résidente de la pension de famille l'Alchimie des Jours (Paris 19<sup>e</sup>), réalisé les 13, 19 et 23 octobre 2017 par Emilie Adam-Vezina

Plusieurs solutions se combinent donc pour assurer l'aide nécessaire aux personnes hébergées. Lorsque l'accompagnement est éprouvé de manière trop pesante et oppressante pour les résidents, certaines pensions de famille font le choix de déléguer une partie du travail social à des tiers.

### Pousser vers un suivi social à l'extérieur de la pension de famille

Stéphanie est conseillère en économie sociale et familiale, dans une résidence sociale et pension de famille de l'est parisien déjà évoquée. Comme les autres travailleurs sociaux interrogés dans ce type d'établissement, son travail est loin de ne se réaliser qu'en colloque singulier entre elle et ceux qu'elle suit. Pour prendre langue avec eux, elle passe par des entretiens informels, mais met aussi à profit des sorties extérieures lors desquelles « *il n'y a pas de filtre, ils se lâchent* » et parlent de « *souvenirs d'enfance, des souvenirs de vie, des choses qu'ils ne vont pas forcément aborder dans le bureau* ». Travaillant à la fois en résidence sociale et pension de famille, elle et son collègue Kamel doivent partager leur temps entre quarante-huit personnes.

Le projet de pension de famille, dans la circulaire, on parle de « personnes autonomes ». Mais l'autonomie, qu'est-ce que c'est ? La personne qui a écrit cette circulaire n'a pas vraiment défini l'autonomie. Normalement, ces personnes n'ont pas besoin d'accompagnement social, ils sont très autonomes, ils n'ont pas besoin de quelqu'un pour faire leurs démarches administratives, ils auraient juste besoin d'un collectif ! Or le public qu'on accueille a besoin d'un accompagnement social parce qu'ils sont complètement paumés dans les démarches administratives. En plus, souvent, c'est des personnes qui savent ni lire ou écrire ou qui ont de grosses difficultés pour lire. Quand je suis arrivée en pension de famille, c'était tout nouveau pour moi, je connaissais pas, je venais d'un CHRS. Je me suis dit : « Bon, bah je vais me concentrer sur les résidents de la résidence sociale ! ». Et après, j'ai vu le public pension de famille, et c'est vraiment impressionnant la quantité de travail. C'est un public qui peut vous aspirer, c'est-à-dire qu'ils ont tellement besoin de parler qu'ils vont entrer spontanément dans le bureau et ça peut être des heures et des heures. Je pense que c'est sain de réorienter vers le secteur pour se dégager de cette relation et de travailler plutôt le collectif avec eux sur le site.

Extrait d'entretien avec Stéphanie, conseillère en économie sociale et familiale en pension de famille et résidence sociale à Paris, réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière (Observatoire du Samusocial), le 29 juin 2018.

Les textes réglementaires qui mettent en place les pensions de famille prévoient un accompagnement limité pour les personnes qui y sont logées, celles-ci étant définies comme « *autonomes* ». Cet accompagnement doit porter sur le « *collectif* » : sans que l'on sache vraiment ce que ce terme recouvre, on devine à travers les témoignages des travailleurs sociaux qu'il s'agit souvent de rompre l'isolement présumé des personnes en pension de famille à travers des activités collectives organisées par la structure. Pour ce qui relève des démarches administratives, les personnes doivent être orientées vers un assistant ou une assistante sociale de secteur. Pour Kamel et Stéphanie, ce type d'accompagnement est « *utopique* » et « *sous-estime vraiment les besoins au sein des pensions de famille* ». En effet, en pratique, malgré un suivi par le secteur, les deux travailleurs sociaux observent qu'ils sont sollicités au quotidien par exemple pour la rédaction de courriers, la gestion d'abonnement, le CMP, les soins de santé. En outre, Stéphanie explique que ces personnes ont un réel « *besoin de parler* », ce qui peut se révéler envahissant pour elle et son collègue. Pour ne pas se laisser « *aspirer* » par certains résidents, ne pas être « *trop investie par les résidents* » mais aussi pour ne pas arriver à une certaine forme d'agacement, Stéphanie a établi des limites à l'aide qu'elle peut apporter aux personnes logées en pension de famille : il s'agit alors de passer le relais.

Dans une autre pension de famille parisienne, les Thermopyles, où l'orientation vers le secteur est systématique pour tous les résidents, Jocelyn, travailleur social, explique qu'il s'agit aussi d'admettre que les « *hôtes* » ne savent pas tout et qu'il vaut mieux envoyer une personne vers un professionnel plutôt que d'improviser et de faire des erreurs. Le projet social instauré par cette pension de famille a d'ailleurs été conçu pour orienter les résidents vers des professionnels de secteur extérieurs à la structure. Ainsi, les habitants sont mis en relation avec des professionnels de santé, des assistants sociaux ou autres acteurs. Dounia, résidente depuis six mois le dit elle-même : « *Les gens qui travaillent ici, ils font leur travail, [...] on peut discuter de ma situation, toutes les démarches que je suis en train de faire, ils peuvent m'aider. Ils ne peuvent pas faire tout pour moi, parce qu'ici c'est pas leur travail de faire l'assistante sociale* ». Ce statut permet de construire une autre forme de relation d'aide

entre les résidentes et les travailleurs sociaux, basée sur le quotidien de cette structure collective. Dans le *Rapport d'activité 2015*, une courte rubrique est consacrée à cette absence d'accompagnement social global :

Pas d'accompagnement social global : La pension de famille ne propose pas d'accompagnement social global, elle offre plutôt aux résidents un cadre qui leur permet de s'inscrire dans un suivi à l'extérieur. L'accompagnement s'articule entre le vivre chez soi et le vivre ensemble, en lien avec un quartier. [...] L'accompagnement concerne toutes les difficultés que les résidents peuvent rencontrer. C'est à partir d'un lien de confiance qu'ils ou elles vont solliciter le couple d'hôtes. Cela concerne les démarches d'accès aux droits et le maintien de ces droits, la gestion budgétaire, le retour aux soins médicaux, la mise en place de parcours de soins avec les partenaires, et la mobilisation pour mener une activité, éventuellement vers un emploi. Le couple d'hôtes écoute, évalue et accompagne là où la personne en a besoin et met en place le lien vers un tiers, le cas échéant.

Source : « Maison des Thermopyles », Rapport d'activité 2015 présenté lors de l'assemblée générale annuelle, 9 avril 2016, p. 11.

L'hôte de cette pension de famille est toutefois conscient que ce type de fonctionnement est possible uniquement parce qu'ils sont en ville et qu'ils sont bien entourés. En effet, ils s'estiment heureux d'avoir de bons partenaires dans le quartier : le centre médico-psychologique et la Sécurité sociale à proximité, un cabinet médical avec six généralistes où la majorité des résidents sont suivis et même la pharmacie, qui donne aux hôtes des médicaments pour les résidents sans ordonnance. Prenant l'exemple d'une structure visitée dans le Loiret, il comprend que des pensions de famille en milieu rural ne peuvent se permettre d'envoyer les résidents à l'extérieur quand le premier service social est à quarante-cinq minutes en voiture.

Cependant, tous les résidents n'acceptent pas facilement les contraintes de l'accompagnement en pension familiale. Si la majorité adhère aux modèles de prises en charge ciblés sur le respect du projet d'établissement et de ses objectifs d'autonomisation des usagers, et notamment aux interactions quotidiennes et à l'accompagnement de proximité, certaines résistent aux pratiques d'accompagnement et de contrôle social des résidents, en mettant en avant leur autonomie.

### **Par contraste, un exemple d'accompagnement mal vécu par une pensionnaire**

Gisèle, 52 ans, vit dans la pension de famille gérée par l'association Aurore à Goussainville, avec son mari Roger, et leur chien, Milou, dans un studio d'une vingtaine de mètres carrés. Le couple a loué pendant plusieurs années un appartement à Saint-Ouen, jusqu'à la retraite de l'époux. Avec des revenus amoindris et sans que Gisèle puisse retravailler<sup>80</sup>, ils n'ont plus réussi à payer le loyer. C'est l'employeur de Roger, l'entreprise Astria, qui leur a trouvé une

---

<sup>80</sup> Gisèle ne travaille plus depuis six ans, à cause d'un accident du travail ; elle touche aujourd'hui une pension d'invalidité.

place à Goussainville, via le dispositif du 1% patronal<sup>81</sup>. Cette orientation particulière fait dire à Gisèle que leur « *parcours n'est pas comme les autres* », c'est-à-dire comme les autres résidents. Le couple est arrivé à la pension à son ouverture en 2015, mais ils espèrent que leur passage sera de courte durée : « *On veut pas rester ici, ni l'un, ni l'autre* ».

### Une résidente exigeante, qui n'hésite pas à faire des réclamations

Lors des deux entretiens réalisés avec la résidente, celle-ci exprime sans réserve son avis sur le fonctionnement de la structure dans laquelle elle vit. Elle se montre très critique à l'égard de l'équipe sociale et de l'association gestionnaire. Tout ou presque est motif à reproches : le maître de maison ne sait pas gérer les activités, la coordinatrice n'est pas assez humaine, elle ne laisse pas assez d'autonomie aux résidents. Les travailleurs sociaux l'agacent et elle voudrait ne pas avoir à faire eux. Elle n'a d'ailleurs cessé de réclamer des améliorations.

Au moment où les enquêtrices la rencontrent, elle mène un combat pour qu'une connexion wifi soit installée à l'intérieur de la structure. Elle explique aux encadrants que ce serait un bon moyen de rendre les résidents plus responsables en leur permettant de faire leurs démarches administratives en ligne de façon autonome. Pour l'instant, les résidents sont obligés de faire appel au maître de maison pour pouvoir utiliser les ordinateurs. « *Ici, le problème c'est pas qu'ils ont du mal, c'est parce qu'on ne leur laisse pas la possibilité d'apprendre par eux-mêmes* », avance Gisèle.

Certes, le wifi n'est pas encore installé pour les résidents. Mais petit à petit, à force de demandes répétées, Gisèle est tout de même parvenue à obtenir plusieurs choses de la part de l'équipe sociale. Un interphone a par exemple été installé pour que les résidents n'aient pas besoin de sortir pour ouvrir la porte dès qu'ils ont de la visite. Elle et son mari peuvent aussi désormais accueillir leur chien dans leur appartement, autorisation obtenue de haute lutte, contre les réticences de la coordinatrice.

Ces demandes sont perçues par les encadrants comme des caprices d'une résidente bien trop exigeante. En entretien, le directeur suggère une stratégie pour canaliser ses réclamations : faire d'elle la représentante des résidents au Conseil de vie sociale (CVS). Il pense que ce serait un moyen de freiner ses ardeurs, en lui permettant de s'exprimer sans répercussion sur la vie de la structure : « *En fait le CVS c'est une obligation de moyen, pas de résultat, hein !* ».

Pourtant, pour Gisèle ces petites victoires sont considérables et appellent d'autres batailles. La protestataire voudrait par exemple que la tisanerie soit à la disposition des résidents et souhaiterait en faire un espace plus chaleureux. Elle déplore qu'il n'y ait que des gobelets en

---

<sup>81</sup> Le 1% patronal, ou 1% logement, désormais appelé "Action logement", est un dispositif qui oblige les entreprises du secteur privé d'au moins dix salariés à participer à l'effort de construction de logement. Cet effort peut passer par l'attribution de prêt Action Logement (1% logement) pour aider les salariés à acheter leur résidence sociale, réaliser des travaux ou déménager. L'effort peut également se traduire par le financement de structures d'hébergement telles que les pensions de famille, pour y loger ensuite des salariés, comme le mari de Gisèle.

plastique à disposition des résidents pour se servir du café : « *Des fois on aime bien prendre une tasse qui est pas la même que tout le monde, un peu personnalisée, les gens ils aiment ça* ». Elle ne comprend pas que la pièce ne soit ouverte qu'en présence d'un encadrant : les résidents devraient pouvoir y venir de leur propre fait, y faire ce que bon leur semble, et s'approprier l'endroit.

Sans surprise, l'équipe, maître de maison en tête, ne voit pas d'un bon oeil ces nouvelles suggestions. Celles qui ont été examinées ont été refusées. Gisèle réplique en boycottant les activités organisées par l'encadrement – couscous, galette des rois, sorties hebdomadaires. Surtout, elle anime une vie collective souterraine, en marge des activités proposées par l'équipe d'encadrement. Elle a par exemple secrètement organisé une raclette pour dix-huit personnes dans son studio, et tous les mois elle organise un « *dîner pizza* » pour une petite poignée de résidents privilégiés, « *l'occasion de partager un moment sympa* ». Elle apprécie d'autant plus ces moments qu'ils sont en dehors du cadre de l'accompagnement de l'équipe sociale. Pour elle, la présence des travailleurs sociaux tend à limiter et rendre factices les liens que les résidents peuvent avoir entre eux. Elle souhaiterait pouvoir vivre dans la pension comme dans un logement autonome, sans la présence continue et forcée des travailleurs sociaux.

On a fait un barbecue, avec des sardines et tout, mais nous-mêmes, ensemble. Ça a très bien marché. Pour eux (les résidents) c'était super bon tu vois. En fait quand il n'y a pas Aurore, ça marche très très bien.

Extrait d'entretien avec Gisèle, résidente de la pension de famille de Goussainville (95), gérée par l'Association Aurore, réalisé par Jeanne Abernot et Djenaba Cissé (étudiante à l'IEDES), le 14 mars 2018.

### Des exigences calibrées par son expérience professionnelle et ses responsabilités antérieures

Gisèle a travaillé pendant longtemps en grande surface, en tant que « *responsable de groupe* ». Elle a également été directrice de colonies de vacances, avec plus de « *400 enfants sous [sa] responsabilité, et une trentaine de personnes à gérer* ». Dans les dernières années de sa carrière, elle a travaillé pendant six mois à Pôle Emploi, où elle assurait l'accueil des usagers. Ces responsabilités antérieures expliquent son implication dans le fonctionnement de la pension de famille. Son expérience dans les colonies de vacances est l'occasion pour elle de rappeler qu'elle sait comment organiser des activités et animer un groupe de personnes. Son expérience à Pôle Emploi lui a donné une bonne connaissance des rouages de l'administration. Elle est capable de s'occuper elle-même ses démarches administratives, mais aussi d'aider des voisins moins débrouillards.

Lors d'un entretien avec Gisèle dans son appartement, sa voisine vient la voir pour qu'elle l'aide à remplir un compte rendu opératoire pour l'hôpital. Elle se tourne vers Gisèle, alors même qu'elle vient de rendre visite à la travailleuse sociale de la pension de famille, Florence. Les enquêtrices l'ont aperçue dans son bureau lorsqu'elles entraient dans la structure. Visiblement, ce rendez-vous n'a pas suffi à la rassurer et elle a besoin du deuxième avis de Gisèle.

Extrait du journal de terrain à la pension de famille de Goussainville (95) réalisé par Odile Macchi, Jeanne Abernot (Observatoire), Djenaba Cissé, Romane Couteux, Solenne Augier et Linda Du Roy (étudiantes à l'IEDES).

L'équipe sociale de la structure ignore visiblement le travail que fait Gisèle avec les résidents. L'ancien responsable de colonie de vacances, cadre dans le privé, et experte de l'administration du chômage, est présentée comme une résidente fragile et vulnérable, qui ne nécessite pas un moindre accompagnement que les autres résidents. La coordinatrice de la pension de famille, Florence, estime même que Gisèle et son mari ont un « *besoin d'accompagnement renforcé* », que ce soit pour leur soins ou toute autre démarche administrative, quoique Gisèle ne partage pas son avis.

### Un suivi social perçu comme intrusif et envahissant

Gisèle ne veut pas de cet accompagnement qu'on tend à lui imposer. Elle voudrait pouvoir continuer à faire ses démarches seule.

Ce qu'il faut savoir c'est que nous, avec Florence [coordinatrice de la pension de famille], les contacts sont très durs, parce qu'une fois qu'elle met son nez dans les papiers, elle y reste. Et si tu veux, ben non nous on est autonome, on est ici parce qu'on a eu un petit souci, mais bon après... Je gère.

Extrait d'entretien avec Gisèle, résidente de la pension de famille de Goussainville (95), gérée par l'Association Aurore, réalisé par Jeanne Abernot et Djenaba Cissé (étudiante à l'IEDES), le 14 mars 2018

Elle adopte différentes tactiques pour contourner ce suivi. Elle a d'abord décidé de façon très formelle de prendre ses distances vis-à-vis de la coordinatrice. Alors qu'elle va être hospitalisée pendant deux mois pour ses problèmes de genoux, Gisèle a annoncé à Florence qu'elle ne voulait pas qu'elle s'occupe de ses démarches administratives. Elle préfère qu'une assistante sociale, qui la suit à l'extérieur, prenne le relais :

Là je vais me faire faire la prothèse du genou, à partir du moment où je suis hospitalisée, je lui ai dit : « C'est fini, vous touchez plus à mes papiers, je sors le dossier d'ici et c'est avec mon autre assistance sociale que ça se passera. »

Extrait d'entretien avec Gisèle, résidente de la pension de famille de Goussainville (95), gérée par l'Association Aurore, réalisé par Jeanne Abernot et Djenaba Cissé (étudiante à l'IEDES), le 14 mars 2018

### D) Écarts de perception entre la résidente et les encadrants de la structure

Gisèle pénètre dans la pièce où se tient un entretien entre les encadrants de la structure et plusieurs enquêtrices. Elle est passablement agacée car le maître de maison lui avait demandé de se rendre disponible à cet horaire-là pour un entretien. On toque à la porte.

- La pensionnaire : Excusez-moi.
- Le directeur : Oui, Gisèle?
- *d'une voix énermée* : Je voulais vous dire, c'est pas très gentil. Tu sais que j'ai un problème avec les escaliers.
- Ah, mais si vous pouvez pas Gisèle y a pas de souci, vous inquiétez pas.
- Parce que moi monter descendre, monter descendre, marche par marche... ça m'enchanté pas déjà de le faire, alors de descendre monter comme ça...
- Y a aucun problème, on peut aussi s'adapter à vous Gisèle, y a pas de souci.
- Je suis diabétique, vous m'avez demandé de venir, moi c'est compliqué...
- Pas de problème. Si c'est pas possible aujourd'hui on essayera de reprogrammer... Les enquêteurs reviennent le 19 mars.
- Je m'en vais avant 14h. Mais il faut concorder. Me faire descendre juste avant, que j'aille pas remonter, redescendre, c'est ça... J'essaye de jongler avec les...
- Pas de souci, pas de souci.
- Je fais tout ce que je peux et vous m'aviez dit que ça durerait un quart d'heure !
- On s'attarde plus longtemps parce que voilà y a des questions, y a des échanges.
- Ouais mais dans ce cas-là, attendez, moi j'ai aussi travaillé comme ça. Quand je sais que j'ai quelqu'un qui ne peut pas, ben je le préviens, je dis que je prends la personne et puis après je reprends avec lui.
- Gisèle, Gisèle. Est-ce qu'on peut se dire, quel serait le meilleur horaire pour vous ? Vous partez à 14h là?
- Oui.
- Vous mangez aussi ? Est-ce qu'on se dit 13h15 ? 13h30 ? ça vous va ? Juste avant que vous partiez ?
- Ah non non, je dis bien avant 14h parce que moi après il faut que j'aille à la gare, hein. L'ennui c'est que je monte et que je redescende ! Une trentaine de marches. C'est que je les compte les marches (*rires*). Le problème, il est là. Je marche très très bien, mais pour descendre c'est l'enfer. C'est marche par marche. 13h15.
- *s'adressant aux enquêtrices* : Ça va ?
- Une enquêtrice : 13h15 c'est parfait. Ça vous va ?
- Oui, très bien madame. C'est pas question que je veux pas, mais moi je suis obligée de m'organiser.
- A tout à l'heure Gisèle y a pas de souci, y'a pas de souci.
- 13h15. Excusez-moi de vous avoir dérangé.
- Mais non pas du tout.
- Merci.

Extrait d'entretien avec les deux encadrants de la pension de famille de Goussainville (95), interrompu par Gisèle, une résidente. Réalisé le 7 mars 2018 par Odile Macchi, Jeanne Abernot (Observatoire du Samusocial), Djenaba Cissé, Romane Couteux, Solenne Augier et Linda Du Roy (étudiantes à l'IEDES).

Dans cette courte intervention, Gisèle exprime vigoureusement sa contrariété de ne pas pouvoir être interrogée à l'heure convenue. Une fois la résidente sortie, les encadrants expliquent aux enquêtrices que selon eux, cette intrusion est une manifestation de son anxiété. Il est moins question du souci d'organisation de la résidente que d'une démonstration

de sa peur de rencontrer les enquêtrices. Une résidente ne peut pas être si occupée. Le directeur ajoute d'ailleurs ensuite qu'il est parfois étonné du peu de disponibilité des résidents : « *Même s'ils ont beaucoup de temps, ils sont très occupés. Certains, j'étais surpris hein, certains sont occupés.* » Pourtant, dans cet extrait, Gisèle exprime très clairement le besoin qu'elle a de s'organiser et son manque de temps : « *C'est pas question que je veux pas, mais moi je suis obligée de m'organiser* ».

Son intrusion est mise sur le compte de sa fragilité et de son anxiété. Pour les encadrants comme Manuel, les résidents ont besoin d'être rassurés, ils sont présentés comme vulnérables, fragiles, anxieux et ont besoin d'un accompagnement très poussé.

C'est des personnes, du coup même parfois une présence physique les rassure. Une présence, comme là, par exemple, Gisèle, c'était pour l'accompagner chez le médecin. Parce qu'elle angoisse.

Extrait d'entretien avec les deux encadrants de la pension de famille de Goussainville (95), interrompu par Gisèle, une résidente. Réalisé le 7 mars 2018 par Odile Macchi, Jeanne Abernot (Observatoire), Djenaba Cissé, Romane Couteux, Solenne Augier et Linda Du Roy (étudiantes à l'IEDES)

Cet extrait montre en creux l'important écart de perception entre d'un côté des travailleurs sociaux qui ressentent la vulnérabilité des personnes qu'ils accompagnent et de l'autre une résidente qui affirme sa capacité d'autonomie et de débrouillardise. Gisèle se montre très agacée par ce suivi qu'elle juge pesant et infantilisant dans les différents entretiens auxquels elle s'est prêtée.

Dans les pensions de famille, l'accompagnement des personnes par les travailleurs sociaux est supposé plus lâche, du fait de leur plus grande autonomie théorique. C'est du moins ce que prévoit, sur le papier, le statut de ces établissements. En pratique, l'implication des encadrants peut être très forte, lorsqu'ils estiment que les résidents sont peu autonomes, ou qu'ils s'efforcent de garantir que résider dans la pension reviendra à résider - et mourir, lorsque le moment en sera venu - "chez soi".

\*

\* \*

Selon la manière dont la durée d'hébergement ou de résidence est définie par le statut même de l'établissement, selon aussi ce qu'en présument les travailleurs sociaux, l'accompagnement auprès des résidents et personnes hébergées ne prend pas les mêmes formes et ne soulève pas les mêmes enjeux. C'est ce qu'a fait apparaître cette première partie.

Là où en centre d'hébergement et de stabilisation ou en CHRS, le temps de l'hébergement est supposé le plus court, l'installation dans la durée pose problème tant pour les personnes accompagnées que pour leurs accompagnants. Un temps long permet certes de mieux se connaître et d'aider à formuler des projets adaptés aux situations individuelles, mais une durée d'hébergement qui se prolonge, signe d'obstacles à l'insertion et en particulier à l'accès

à un logement de droit commun, débouche sur une difficulté réciproque à définir ce qui fait l'objet même de l'accompagnement. Sans issue possible, ou lorsque l'issue est très improbable, remise *sine die* comme dans le cas de personnes sans papiers attendant la régularisation de leur situation, quelle matière reste-t-il à traiter pour le travail social ? Que peut signifier dans de telles situations et des deux côtés de la relation d'aide, une injonction à l'autonomie des personnes hébergées ?

L'autonomie, il en est également question dans la relation d'aide qui prend place dans les pensions de famille, c'est-à-dire là où les conditions de résidence ne sont plus soumises à la question pressante d'une sortie. Incertaine, insuffisante ou perçue comme telle par les travailleurs sociaux, l'autonomie des résidents y fait plutôt l'objet d'interventions rapprochées en guise "d'accompagnement" - trop rapprochées, au goût de certains résidents qui aspirent à une normalisation de leur statut d'habitant et à une pleine appropriation de leur "chez-soi".

Pour interpréter ces constats, il faut les replacer dans le contexte des évolutions récentes ou en cours, institutionnelles et fonctionnelles à la fois, de l'hébergement et du logement accompagné. Cette première partie rappelle la très forte croissance du nombre de places en pensions de famille au cours de cette période récente, et particulièrement la place grandissante qu'elles occupent en Ile-de-France. Comme l'a montré Mathilde Sempé (Sempé, 2018), les CHRS ne sont plus, comme leur acte de naissance l'avait instauré il y a plus de quarante ans, le pilier principal de l'hébergement, ni du point de vue démographique, ni par la mission d'insertion qui leur était confiée. Les observations qualitatives que l'enquête EPIN a pu réaliser sur les interactions entre travailleurs sociaux d'une part, et résidents ou personnes hébergées d'autre part prennent, dans ce paysage, un relief particulier. Institutionnellement affaiblis, les CHRS voient également leurs objectifs mis à mal par un enlèvement des parcours d'hébergement dans des durées tout à la fois incompressibles et incompatibles avec la mise en place de projets d'insertion, ce qui est particulièrement patent en Ile-de-France et selon toute logique dans des zones proposant relativement peu de logements abordables.

## Partie 2 – Aux marges de l’accompagnement

Dans la première partie de ce rapport, nous avons essayé de montrer ce que l’allongement de la durée de séjour fait à l’accompagnement. Nous avons vu que pour les intervenants sociaux l’allongement de l’hébergement était envisagé comme une menace de mise en dépendance des résidents, dans des structures orientées, dès l’entrée, vers la sortie. Nous avons montré qu’au contraire, dans des logements à durée indéterminée et possiblement illimitée, l’installation au long cours pouvait constituer plus facilement une ressource du travail social, à condition de trouver une juste distance avec les résidents, qui suppose de se montrer disponible sans se laisser envahir ni se montrer intrusif dans des relations forgées sur un régime de familiarité. L’objet de cette deuxième partie est d’examiner non plus l’horizon de l’accompagnement de longue durée, mais ce à quoi tient l’accompagnement, à ces marges qui tiennent la page.

Il s’agit d’abord de prêter attention aux pratiques d’évaluation des intervenants sociaux sur les résidents, concernant la gestion de leur budget, leur sociabilité et fréquentations ainsi que leur usage de leur habitat. En quoi les pratiques d’évaluation dépendent ou non de la durée de l’accompagnement ? Nous verrons ensuite à quel point la relation d’aide est configurée spatialement : selon les possibilités que laisse l’espace d’interagir de façon plus ou moins personnelle avec les résidents, les modalités de l’accompagnement varient nettement et conviennent diversement aux individus aidés. Nous nous intéressons dans un dernier chapitre aux agents de renforts de l’accompagnement - employés à l’accueil, intervenants à domicile hôtes ou maîtres de maison. Leur familiarité avec certaines personnes hébergées ou logées peut permettre d’amortir les épreuves imposées aux personnes accompagnées, comme d’encadrer avec plus de douceur les résidents. Ils adoptent ainsi un point de vue que l’on pourrait dire de plain-pied avec la vie quotidienne des résidents. Cela peut permettre de moduler l’évaluation, en rapportant l’accompagnement non pas seulement aux scènes officielles du travail social (colloque singulier et épreuves à l’extérieur de l’institution) mais aussi à d’autres facettes de la vie des résidents, plus personnelles et autrement peu visibles à l’encadrement social.

## Chapitre 1 – Les points d'évaluation des travailleurs sociaux

Les dispositifs institutionnels sont depuis la fin des années 2000 de plus en plus orientés par la priorité donnée aux personnes “prêtes pour le logement”<sup>82</sup>. Par conséquent, les travailleurs sociaux se trouvent, dans le cadre de leur mission, placés dans un rôle d'évaluateurs autant que d'accompagnants, comme nous l'avons vu en divers endroits de la première partie. Le suivi social qu'ils assurent suppose qu'ils évaluent le degré d'engagement des personnes dans leur parcours d'insertion et leur progression. Aussi bien en pension de famille qu'en hébergement d'insertion, les travailleurs sociaux et les encadrants font systématiquement mention de points spécifiques auxquels ils sont attentifs et qui concourent à étayer leur perception du niveau d'autonomie des personnes accompagnées. Or, ces points d'attention ne correspondent pas forcément à des critères définis et théorisés d'évaluation de l'autonomie des personnes accompagnées. Il s'agit de choses du quotidien telles que la gestion du budget, la tenue et l'investissement du logement ou encore le réseau de sociabilité et les fréquentations des résidents, autant d'éléments potentiellement sensibles pour les premiers concernés et pour ceux qui entendent les examiner.

### La gestion du budget

La capacité à bien gérer son budget fait partie des critères mis en avant par les travailleurs sociaux comme des signes d'autonomie chez les personnes qu'ils accompagnent. Ceci s'ancre en partie sur la nécessité d'être financièrement solvable pour pouvoir accéder à un logement autonome, ce qui suppose de n'avoir contracté ni dettes ni impayés. Les personnes accompagnées doivent faire preuve d'une stabilité et d'une autonomie financière. Elles doivent, en tout premier lieu, être capables de payer leur loyer en temps et en heure, comme elles devront le faire pour se maintenir dans leur propre logement. L'exigence de paiement du loyer répond également à des considérations purement budgétaires pour l'établissement : si les résidents sont trop nombreux à ne pas payer, ils peuvent mettre l'institution en difficulté. Cette exigence est d'autant plus importante qu'elle conditionne la possibilité pour les personnes de rester dans leur logement. A pension de famille de Goussainville, le cas d'un résident est évoqué en détail par la coordinatrice. Ce dernier a toujours refusé de payer son loyer et une procédure d'expulsion est en cours :

---

<sup>82</sup> Marie Lanzaro, « L'accès au logement des personnes hébergées : du droit à la sécurisation des parcours », *Métropolitiques.org*, septembre 2016, <https://www.metropolitiques.eu/L-acces-au-logement-des-personnes.html>.

— Florence, coordinatrice : On n'est pas dans du : tu transgresses le règlement tu payes pas une fois, voilà. Donc avant d'en arriver là en fait j'essaye, parce que je suis travailleur social, et l'idée en pension de famille c'est de permettre aux personnes justement comme ça dans un logement lambda ne pourrait pas, donc l'idée c'est de leur donner le plus de chance de conserver leur logement. Donc j'essaye de proposer des rendez-vous à, aux résidents concernés pour comprendre sa situation, pour voir dans quelle mesure, comment est-ce qu'on peut agir, notamment en ce qui concerne les impayés. Donc en général je propose des échéanciers sur un long terme avec un petit montant pour permettre à la personne de, pour ne pas la mettre en difficulté. C'est-à-dire qu'elle peut payer son loyer et rembourser sa dette doucement, sachant que si elle veut rester ici, ben, enfin, elle est pas censée partir donc elle a le temps de payer sa dette on n'est pas, voilà. Pour le cas d'Anour, ben c'est quelqu'un qui a refusé d'emblée de payer son loyer hein. Il estimait que c'était à la CAF, que c'était à l'Etat de payer son loyer, et que lui n'avait rien à payer. En gros il voulait bouffer son RSA, et avoir le logement.

— Depuis le début en fait ?

— Voilà. Et du coup, je lui ai expliqué, je lui ai proposé un rendez-vous mais il ne voulait pas. Je lui ai expliqué, il ne voulait pas que je l'accompagne en fait. Il ne voulait pas qu'il y ait un travailleur social présent, pour l'accompagner dans ses démarches [...]. Donc comme il ne peut pas payer le loyer, on a été obligé d'aller jusqu'au bout de l'expulsion.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de la pension de famille de Goussainville (95), réalisé par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante à l'IEDES), le 19 mars 2018.

Ce n'est qu'au bout de trois ans que le résident réfractaire au paiement du loyer a dû partir de la pension de famille, et le fait qu'il fasse entrer fréquemment des amis la nuit pour des soirées bruyantes et génératrices de troubles pour les autres résidents a accentué la nécessité de recourir à cette extrémité. Ces faits sont exceptionnels, tant ils sont peu conformes à l'état d'esprit des pensions de famille et aux objectifs des travailleurs sociaux.

Au-delà du fait de ne pas avoir de dettes ni d'impayés, les encadrants sont attentifs à la façon dont les résidents utilisent leur argent. Il faut le dépenser de façon raisonnable, c'est-à-dire dans des postes de dépenses considérés comme adéquats. Certaines dépenses sont considérées comme excessives et suscitent la désapprobation des travailleurs sociaux. Parmi elles, l'achat d'alcool et des cigarettes, mais aussi les petits extras que les résidents font parfois le choix de s'accorder, sont particulièrement vues d'un mauvais oeil par certains travailleurs sociaux.

Une mauvaise gestion du budget peut conduire à la mise en place d'une mesure de tutelle ou de curatelle à l'initiative du travailleur social. Ces mesures sont justifiées par un manque d'autonomie très important aux yeux des travailleurs sociaux, et sont là aussi exceptionnelles. Comme le rappelle Stéphanie, travailleuse sociale à la pension de famille Arago, la mise sous tutelle ou sous curatelle a des conséquences très lourdes : « *Une curatelle ça se prépare, parce que c'est quand même quelqu'un qui gère votre argent, c'est pas anodin, on est quand même dépossédé de ses moyens financiers, on a juste une carte de retrait avec un montant minimum, on ne paie plus ses factures, c'est une personne à notre place qui les paie, faut quand même préparer la personne à tout ça* ». Toujours dans la même pension de famille du Val d'Oise, Florence évoque le cas de M. Georges, résident à la retraite qu'elle « *a réussi à mettre sous tutelle* ». La travailleuse sociale met en avant les difficultés de ce résident à gérer ses dépenses quotidiennes, du fait notamment de son alcoolisme, qui le pousse selon elle à « *siphonner tous ses comptes* ». Elle le présente comme une personne vulnérable, fragile, qui

se fait taxer par son réseau d'amis qui vivent à la rue et avec lesquels il est toujours en contact. Elle évoque le travail d'accompagnement qu'elle a fait pour parvenir à lui faire accepter une mesure de tutelle. Dans ce cas précis, la mise sous tutelle est présentée comme une avancée dans le parcours d'insertion du résident. Il a cependant été difficile de lui faire accepter cette mesure. Emporter son adhésion a été long et difficile (« *j'ai travaillé au corps si on peut dire* »). Pourtant, lors d'un entretien, ce dernier évoque un choix personnel, et se montre conscient de la nécessité de faire appel à quelqu'un pour gérer son budget du fait de son addiction: « *Moi j'ai un tuteur, c'est payé. J'ai pas de problème. Si j'ai pris un tuteur, c'est pour ça. Je me connais, je vais être comme les autres. Quand on boit... On dépense tout* ». Peut-être le travail de la coordinatrice a porté ses fruits au point que le résident intègre la mise sous tutelle comme émanant de sa propre volonté. Peut-être aussi est-ce une façon de se montrer maître de sa vie face aux enquêtrices.

D'autres personnes accompagnées témoignent en entretien d'une gestion minutieuse et avisée de leur budget. Plusieurs d'entre elles savent donner au centime près le montant de leurs dépenses et de leurs factures. À la pension de famille Arago deux résidents sont particulièrement intéressants de ce point de vue.

- Giuseppe

Giuseppe a 68 ans et réside à la pension de famille depuis 2012. Il a vécu pendant dix ans à la rue avant d'y être orienté par un maraudeur d'Emmaüs. Il explique aux enquêteurs les différents postes de dépenses auxquels il doit faire face :

Il vit actuellement avec 692 euros de retraite par mois dont 528 euros partent dans le loyer. Mais ce n'est "*pas cher avec les APL*", dont il nous montre une attestation de droits. Pour lui aussi les APL ont baissé cette année, passant de 386 à 248 euros. Giuseppe ajoute payer une mutuelle à 33 euros par mois et une assurance habitation à 18 euros par mois ainsi que 39,90 euros pour "*le téléphone, la télé et Canal*". Un peu plus tard au cours de l'entretien, Giuseppe dévoile deux apports supplémentaires : 103 euros versés par la Mairie de Paris et 109 euros par mois de retraite pour le travail fourni en Allemagne. Cet argent est directement versé sur un livret A pour ses vacances en Italie. [...]

Au fil de la conversation, Giuseppe indique aux enquêteurs, en montrant des tas de pièces de monnaie sur ses rebords de fenêtres, qu'il est "*obligé d'aller à l'église*" de Charenton tous les dimanches, entre Saint Maurice et le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris, pour "*faire la manche*". C'est selon lui être "*débrouillard*". Grâce à cela, il arrondit ses mois de 180 à 200 euros environ, il évoque donc vivre avec 250 euros par mois et ajoute que c'est "*assez pour vivre ici tout seul*". Cette somme lui permet d'investir, par exemple dans l'achat d'un ordinateur, que les enquêteurs n'avait pas encore aperçu car enfoui sous un tas de papiers.

Extrait de journal de terrain écrit par Julie Lavayssière et deux étudiants de l'IEDES : Océane Chevrier et Ny Mandresy Rasoloniaina, le 7 mars 2018.

Giuseppe parvient ainsi à se débrouiller pour joindre les deux bouts mais aussi se payer ce qu'on peut qualifier de « petits extras » (l'ordinateur et les vacances en Italie). Toutes ces pratiques sont la preuve d'une certaine forme d'autonomie du résident.

- Fatima

Fatima, 66 ans, réside à la pension depuis un an. L'équipe sociale envisage de la mettre sous curatelle. Cette décision a été prise suite à d'importants retards de loyers et aux dettes contractées. La résidente est manifestement incapable de tenir seule son logement et leurs observations quotidiennes sur son mode de vie ne font que confirmer la nécessité d'une mesure de protection. Lors d'un entretien, la résidente décrit au contraire une gestion minutieuse de ses faibles revenus, une sorte de discipline morale qui tranche avec l'évaluation faite par l'encadrement. Elle donne par exemple le montant exact de ses dépenses :

J'ai un découvert, j'arrive pas à finir le mois avec... Très simple. J'ai 820 euros [de revenu]. J'ai 430 euros de factures. Ok ? Plus 70 euros de transport, ça fait 500 et quelques que je pose. Il me reste 320 euros. Après y'a le téléphone, y'a manger, y'a s'habiller, y'a donner à mon fils à manger, y'a la mutuelle, y'a les tickets, je ne sais pas, j'espère que vous ne serez jamais malade, mais maintenant, tu vas à la pharmacie et c'est : "Ah non c'est une étiquette orange, il faut payer, elle est pas remboursée". Ah ! Je rajoute tous les jours 3-4 euros mais c'est de l'argent. J'ai mes études. C'est pas beaucoup, c'est 50 euros. J'ai envie de faire un autre diplôme, c'est 50 euros par mois, c'est vraiment rien du tout mais ça sort des 320 euros qui restent. Là j'ai mes lunettes qui datent d'il y a quatre ans et cet œil là il baisse parce qu'il faut changer ça depuis deux ans. Et là j'ai trouvé une adresse par une amie, des lunettes pour tous à Turbigio pour 150 euros. Et bah je suis à découvert de 140 euros. Je m'en fous. C'est mes yeux. C'est bon !

Extrait d'entretien avec Fatima, résidente de la pension de famille Arago (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 28 mars 2018.

La résidente est consciente de ses dettes et organise méticuleusement toute la gestion de son budget pour pallier ces défaillances. Elle estime que certaines dépenses sont nécessaires et refuse d'y renoncer :

Là je suis endettée de 1500€. 1500€ et tant que j'ai pas payé ça, je peux pas faire une demande pour aller ailleurs. J'ai essayé de mettre 15€ de plus chaque mois, mais ça va finir quand...

Ibid.

Pourtant l'équipe sociale ne perçoit pas cette gestion précise et maîtrisée de ses revenus. La travailleuse sociale en charge de son suivi social ne perçoit que les manquements de la résidente (dettes et impayés) et, de façon très pragmatique, envisage la mise en place d'une mesure de tutelle.

Dès l'admission de Fatima, Stéphanie s'est adressée à la DASES pour demander un suivi MASP [Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé], dans l'optique d'une possible mise sous curatelle. Ce suivi est tout d'abord prévu pour quatre mois mais peut être prolongé jusqu'à quatre ans. Stéphanie ne semble pas la juger capable de gérer son budget et dit avoir refusé des aides financières ponctuelles à la résidente car "*il faut s'attaquer à la source du problème, pas juste combler le trou*". Elle rappelle que Fatima est en situation d'impayé locatif mais ne fait pas le lien avec les petits revenus perçus par la résidente et l'incapacité pratique (selon l'enquêtrice) de boucler ses fins de mois dans cette situation.

Extrait de journal de terrain écrit par Emilie Adam-Vézina, Julie Lavayssière et les étudiants de l'IEDES : Alpha Sow, Océane Chevrier, Ny Mandresy Rasoloniaina, Arnaud Langlois, le 7 mars 2018.

La travailleuse sociale voit la situation sous l'angle du problème d'impayé, sans tenir compte des efforts de Fatima pour se maintenir à flot et du sens de ses priorités (la résidente préfère manger que payer sa recouvrance). Sa débrouillardise pour parvenir à trouver à manger et ses pratiques autonomes ne sont pas prises en compte comme des bonnes pratiques, elles ne sont en tout cas pas intégrées dans leur appréciation de la résidente. Le regard porté sur elle est perçu par la résidente comme inquisiteur. Elle raconte notamment un épisode lors duquel la cheffe de service de l'établissement s'est introduite dans son logement après déclenchement d'une alarme incendie et lui a fait une remarque au sujet de son intérieur :

Une responsable est entrée parce que le truc a sifflé, elle est entrée d'un coup : "Mais vous n'avez pas vu Fatima comme elle est installée comme une reine, han !". Tout est trop pour vous quand vous êtes SDF ! Voyez ? C'est incroyable. Et venir chez moi... [En parlant du service qu'elle utilise pour servir le thé ce matin] Ça c'est de la vaisselle qui vaut de l'or ! Très ancienne que ma mère m'a fait pour mon trousseau de mariage. Voyez, elle a plus de 50 ans. C'est des choses de valeur. Et "Vous avez vu avec quoi est-ce qu'elle prend le thé ! Et le café !". Mais je les ai pas achetés. Je les avais. Est-ce que j'ai le droit de boire dedans ou je les jette ? C'est... Et tout, c'est comme ça. Tout est analysé comme ça parce que tu es passée par là. C'est... c'est dingue, hein ?"

Extrait d'entretien avec Fatima, résidente de la pension de famille Arago (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 28 mars 2018.

## Les sociabilités et les fréquentations

Les réseaux de sociabilités et les fréquentations des résidents font aussi l'objet d'une attention toute particulière de la part des encadrants. Ils observent les allers et venues, et font attention aux personnes à qui les résidents vont rendre visite.

Toutes les fréquentations ne sont pour autant pas vues du même œil : certaines sont considérées comme de bonnes relations et sont donc encouragées. Les liens familiaux sont particulièrement valorisés, ils sont évoqués comme un facteur d'autonomie des personnes accompagnées, une ressource sur laquelle les personnes peuvent s'appuyer. Le fait de « *renouer le lien avec sa famille* » peut même faire partie du projet personnalisé de la personne. De même, les relations affectives sont souvent valorisées, particulièrement lorsqu'il s'agit de relations de couple. Plusieurs encadrants estiment que le fait de se mettre en couple peut être un facteur de motivation pour les personnes pour accéder à un logement autonome. Cet aspect est notamment évoqué par Stéphane, responsable de la pension de

famille l'Alchimie des jours, qui estime que le fait de « *trouver l'amour* » peut permettre de rentrer dans une « *dynamique de reconstruction* », qu'une précédente enquête de l'Observatoire du Samusocial sur la vie affective et sexuelle des sans-domiciles avait explorée<sup>83</sup>.

Je pense, déclare Stéphane, que des fois il suffirait qu'une personne trouve l'amour... on a eu trois mariages et voilà maintenant les personnes ont été dans une dynamique de reconstruction. Elles se sont installées, elles ont retrouvées du travail et que ce point on n'en parle jamais assez.

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille l'Alchimie des jours (75), réalisé par Emilie Adam-Vezina et Aude Cordone le 13 février 2018.

Cet aspect est également évoqué par Mélanie, travailleuse sociale d'une pension de famille/résidence sociale dans le Xè arrondissement de Paris, qui pense que le fait de se mettre en couple « *fait partie des choses qui aident à partir* ». Les relations affectives sont appréhendées comme des relations soutenantes sur lesquelles les personnes accompagnées peuvent s'appuyer. Elles sont également présentées comme un moyen de rompre avec l'isolement et une forme de marginalité.

Il y a des couples qui se forment ici, et c'est la vie, c'est tant mieux. Ça fait aussi partie des choses qui aident à partir. On leur rappelle ici que c'est pour personnes isolées : « Si vous voulez construire un projet de relogement avec votre compagne, c'est tout à fait possible, je vous accompagne là-dedans. On change de logement social, je vous explique comment ça se passe... ». On met ses ressources dans le dossier, et puis hop !

Extrait d'entretien avec Mélanie, travailleuse sociale à la MRRS Valmy (75), réalisé par Edouard Gardella et quatre étudiants de l'IEDES, le 7 mars 2018.

Certains réseaux de sociabilités et certaines fréquentations sont au contraire dévalorisés par les équipes sociales. Les fréquentations extérieures liées à la consommation d'alcool, notamment, sont présentées comme malsaines, car liées à l'addiction, comme l'explique Stéphane :

Je pense que l'intégration dans le quartier dans un premier temps leur a permis de rencontrer des personnes... mais pour certains ça s'est plus ou moins bien passé et pour certains ça a été plus ou moins catastrophique... parce que ce sont des personnes rencontrées dans des bars avec des grosses problématiques liées à l'alcool donc ça fait jamais bon ménage.

Extrait d'entretien avec Stéphane, responsable de la pension de famille l'Alchimie des jours (75), réalisé par Emilie Adam-Vezina et Aude Cordone le 13 février 2018.

## L'entretien et l'investissement du logement

L'entretien et la tenue des appartements sont présentés par les travailleurs sociaux comme des éléments qui leur permettent de percevoir le niveau de progression des personnes qu'ils accompagnent. Ils les considèrent comme des indicateurs essentiels pour savoir si la personne est prête à aller vers un logement autonome.

---

<sup>83</sup> Nicolas Oppenheim, Dolorès Pourette, Erwan Le Méner et Anne Laporte, « Sexualité et relations affectives des personnes sans domicile fixe. Entre contraintes sociales et parcours biographiques », *Sociologie*, Vol. 1-3, 2010, p. 375-391.

## L'entretien et l'investissement du logement : des indicateurs de la capacité à vivre dans un logement autonome

Le centre de stabilisation du Fleuron Saint-Michel se donne comme priorité l'insertion professionnelle et locative rapide de ses résidents, et les travailleurs sociaux interrogés ont une idée assez précise des critères que ces derniers doivent remplir pour espérer accéder à cette insertion. Andréa, une des deux travailleuses sociales pointe notamment le désordre des appartements comme un élément qui lui permet de juger de la capacité des résidents à sortir de la structure pour « *vivre chez eux* ». Un logement qui n'est pas rangé ou qui n'est pas propre signifie que la personne ne remplit pas les conditions nécessaires pour envisager son départ de la structure et son insertion future. De même, un logement soudainement dérangé est appréhendé comme un changement de mauvais augure, signe que la personne « *n'est pas prête* ».

Toutefois, le rangement d'un appartement n'est pas pris de façon isolée mais souvent au regard du comportement du résident au-delà de la tenue de son dossier : « *Après c'est peut-être une personne bordélique mais s'il travaille, s'il n'a pas de problème d'argent...* ». La tenue du logement n'est donc pas un critère unique, il est pris en compte en même temps qu'une série d'autres éléments. Une personne peut faire la preuve de son autonomie même si son intérieur n'est pas rangé. Il faut néanmoins qu'elle respecte d'autres exigences, qu'Andréa énumère successivement au cours de l'entretien : le respect du règlement, l'adhésion à l'accompagnement et l'implication dans la vie collective de la structure. Le non-respect de ces éléments, qui témoigne pour la travailleuse sociale d'une inaptitude à vivre seul en toute autonomie, pourrait aussi bien s'apparenter à des velléités de liberté et d'indépendance de la part des résidents vis-à-vis de l'établissement. Un résident qui a sa vie en dehors du centre d'hébergement et ne s'y investit qu'un minimum est perçu négativement par la travailleuse sociale alors qu'il montre par là une certaine capacité à vivre seul, indépendamment de ce que l'établissement peut lui apporter.

Les personnes sont là pour « *apprendre à vivre chez elles* » selon les mots d'Andréa, mais sont attendues au tournant si elles sortent trop tard ou se sentent trop libres de faire ce qu'elles veulent : « *Si un mec sort le soir et rentre très tard, ce n'est pas sérieux. Il n'est pas réinséré. C'est la preuve qu'il ne va pas au travail ou qu'il n'est pas à la recherche d'un emploi* ». De même une personne « *qui parle fort au téléphone la nuit ou qui écoute la télévision fort* », est considérée comme inapte à vivre dans un logement autonome, alors que ces comportements pourraient précisément correspondre à l'attitude de quelqu'un qui vit seul, et se sent chez lui.

Ce qui est en question, c'est la pertinence du cadre d'observation. L'hébergement peut-il être considéré comme un substitut au logement : les comportements des résidents peuvent-ils être considérés comme étant les mêmes que ce qu'ils seraient s'il s'agissait de leur logement autonome? Il se peut au contraire que, notamment dans un cadre réglementaire assez strict comme celui du Fleuron Saint-Michel, les résidents se sentent dans une situation transitoire et n'adoptent pas l'attitude qu'ils auraient en tant que locataire.

Au-delà du comportement que les résidents adoptent dans leur hébergement, c'est aussi la façon dont ils l'aménagent qui est évaluée et parfois explicitement restreinte par le règlement intérieur de la structure. Comme évoqué plus haut, ces restrictions sont notamment valables dans les structures d'hébergement temporaires comme les CHRS et les résidences sociales. En pension de famille, le discours des travailleurs sociaux est différent. Au contraire, ils sont nombreux à encourager les résidents à se sentir chez eux et à aménager leur logement comme ils le souhaitent. Le fait de ne pas y passer du temps est perçu négativement.

Florence, coordinatrice de la pension de famille de Goussainville, explique ce qui, selon elle, constitue la particularité du public de la pension de famille :

Les projets peuvent être très variés, on n'a pas beaucoup de personnes qui sont en emploi, et la question de l'insertion par l'emploi ici se pose peu, puisque les personnes sont déjà locataires, elles sont sous-locataires du moins puisque nous sommes gestionnaires, et donc elles sont bénéficiaires du RSA pour la plupart ou d'autres minima comme l'AAH. Et par ce biais-là, elles ont pu accéder au logement, donc y a pas non plus de pression pour l'accès à un emploi pour basculer sur du logement, sachant qu'ici la particularité, c'est qu'il n'y a pas de limite de temps, étant donné la particularité du dispositif.

Extrait d'entretien avec Florence, coordinatrice de pension de famille de Goussainville, réalisé le 19 mars 2018 par Odile Macchi et Solenne Augier (étudiante à l'IEDES).

Dès lors que la question de l'emploi n'est pas prioritaire pour évaluer le niveau de progression des résidents, la travailleuse sociale observe surtout la façon dont ils s'approprient leur logement et « *l'investissent* ». Elle explique qu'un des objectifs de la pension de famille est de faire en sorte que les résidents entretiennent leur logement mais aussi qu'ils y passent du temps, au contraire de Monsieur Gras, qui ne possède pour seul meuble qu'un matelas, qui passe son temps à l'extérieur de la structure avec « *ses amis de la rue* » et qui ne dort que très rarement dans son appartement.

C'est quelqu'un qui fait partie de ces personnes qui se lèvent à quatre heures du matin, qui partent de la résidence à cinq heures du matin pour retrouver son ancien squat, et il n'investit pas le logement. C'est-à-dire que c'est quelqu'un qu'on ne voit pas de la journée.

*Ibid.*

Selon elle, le fait que M. Gras ne passe que très peu de temps dans son logement et qu'il ne l'ait pas meublé ni aménagé est le signe d'une persistance de ses « *habitudes de la rue* », qui ne correspond pas à ce qu'on attend d'un résident en pension de famille. Il faudrait vouloir (ré)apprendre à habiter et à cohabiter, qui à rompre avec des habitudes et des fréquentations de la rue.

« Montrez-moi votre appartement et je vous dirai comment vous vous portez » : l'investissement de l'appartement comme facteur d'évaluation du bien-être de la personne

Vues parfois comme des intrusions par les habitants, pour les travailleurs sociaux et maîtres de maison rencontrés, les visites à domicile sont avant tout un outil pour voir comment se portent les personnes hébergées. Ces visites sont faites prioritairement en appartements

diffus, et auprès de ceux qui refusent l'accompagnement ou se soustraient au regard de l'équipe encadrante :

La travailleuse sociale parle d'un résident, ancien cadre qui, ayant perdu son boulot, est tombé dans l'alcoolisme et s'est finalement retrouvé en pension de famille. Il a retrouvé un travail comme pion dans une école. Il pensait être renouvelé pour la prochaine rentrée, mais s'est rendu au rendez-vous avec le directeur de l'école en ayant bu. Le directeur l'a fait attendre pendant trois mois pour lui dire finalement qu'il n'était pas pris. Après cet événement, Blandine le voyait marcher comme un zombie à Vaugirard, elle sentait qu'il était en train de chuter. Elle s'est permis une visite à domicile à l'improviste. Malgré le désordre, elle ne s'est "*pas permise de faire un commentaire*" puisqu'elle n'avait pas pris de rendez-vous. Lors de cette visite à domicile impromptue, elle a essayé de discuter un peu avec lui, de "*recréer du lien*" pour parler de l'événement. Elle raconte que ça a bien fonctionné et que l'homme a été très reconnaissant.

Extrait d'entretien avec Blandine, travailleuse sociale en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 13 avril 2018.

La visite à domicile est alors une façon de "*venir aux nouvelles*" des résidents et de veiller à leur "*bien-être*", sans une nécessaire visée de contrôle. Dans cet optique, la travailleuse sociale retient ses remarques à l'égard du résident pour ne pas perdre le fragment de confiance rétablie entre l'encadrant et l'encadré. La veille et les visites sont multipliées quand l'équipe encadrante soupçonne un danger. Cela vaut pour les personnes malades ou vieillissantes, celles qui ne se portent pas bien et les appartements qui accueillent des enfants. Dans ce cas, le regard est acéré, sur la personne et son logement et quelques travailleurs sociaux indiquent ouvrir l'appartement avec un passe en cas de non-réponse de l'habitant, craignant un décès. Il convient donc de distinguer plusieurs intentions présidant aux visites à domicile.

Au CHRS Saint Martin, le travail de la maîtresse de maison, Safiatou, consiste en grande partie à effectuer des visites à domiciles : visites techniques pour l'entretien, visites de courtoisie, visites avec un travailleur social pour faire le point sur le suivi social. Toutes ces visites sont présentées par la maîtresse de maison comme des occasions d'avoir un œil sur la façon dont les personnes vivent, leurs conditions de vie et la façon dont elles se portent. Accéder à l'intérieur d'un logement permet à la maîtresse de maison de constater par elle-même les conditions de vie de la personne, et d'aller au-delà de ce qu'elle veut bien dire d'elle. Les travailleurs sociaux sont nombreux à souligner que savoir comment quelqu'un se porte nécessite d'avoir accès à son intimité, son chez-lui. Cette intimité ne peut pas être appréhendée s'ils s'en tiennent strictement au suivi social, qui consiste à effectuer des rendez-vous formels dans un bureau. La visite à domicile est donc souvent présentée comme un élément à part entière du travail social, un moyen pour les personnes qui accompagnent de créer du lien et d'avoir accès aux profondes des résidents.

Cet aspect est d'autant plus central pour les résidents qui ont des problèmes de santé mentale. L'accès à leur intérieur peut être le moyen d'évaluer leur état psychique mais aussi, lorsqu'ils sont dans le déni, de les confronter et de leur faire reconnaître leurs problématiques. Stéphanie, travailleuse sociale au sein de la pension de famille Arago, et Inès, une des deux

conseillères en insertion professionnelle de la Cité Saint Martin, évoquent ce « *déni* » en prenant l'exemple d'une résidente :

C'est une femme qui a eu un parcours de rue, qui a des enfants et qui est arrivée chez nous (...). Chez elle, on peut à peine ouvrir la porte puisque ça monte jusqu'au plafond, et moi quand je lui parle de ça, elle est dans le déni : « Non, c'est très bien rangé ». Donc en fait ce sont des gens qui sont en dehors de la réalité. Pour eux, il n'y a pas d'encombrement, limite c'est vous les fous, quoi, si vous lui dites ça.

Extrait d'entretien avec Stéphanie travailleuse sociale à la pension de famille/résidence sociale Arago (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière.

Pour les deux travailleuses sociales, le déni des résidents complique le travail quotidien ; elles essayent d'y remédier en amenant progressivement les résidents à en prendre conscience, sans les brusquer.

Finalement, si la tenue et l'investissement du logement font l'objet d'une attention particulière de la part des travailleurs sociaux, c'est surtout dans le cas lorsque leur mauvaise tenue engendrerait des conséquences sur les autres résidents ou plus généralement sur le collectif.

### “Savoir-habiter” : évaluer la capacité à se conformer aux attentes futures des bailleurs

Dans différentes structures, et notamment en pension de famille, l'attention portée par l'équipe encadrante à l'investissement de l'appartement se concentre sur les conséquences que cela peut avoir sur le collectif, notamment dans les parties communes. Les travailleurs sociaux veillent alors à ce que le résident ne gêne pas ses voisins, n'investisse pas trop les couloirs de l'établissement où il réside, « *n'accumule pas* », ne dérange pas ses voisins en raison de ses addictions, etc...

Mélanie : Il y a des personnes, elles ont le syndrome de Diogène : elles vont accumuler des choses ou mettre des choses sur le palier. Ça ce n'est pas tolérable dans un système normal. Des personnes qui ont des problèmes d'addiction importante... La règle c'est de ne pas se retrouver dans cet état-là en collectif. Quand vous arriverez dans votre immeuble, vous allez pas faire vos besoins dans le couloir, vous n'allez pas vous présenter en état d'ébriété au gardien... Vous n'allez pas faire des nuisances sonores, ramener tous les dealers chez vous ou des prostituées...

Enquêteur : Et c'est ce qui vous arrive chez vous [au centre d'hébergement] ?

— Oui ! Et ça fait partie du travail aussi. On a des personnes fragiles qui consomment, et du coup ça fait partie de notre travail. S'il y a des personnes qui se plaignent, on les recadre. Les gens qui font trop de bruit... Ce n'est pas bien dans la collectivité. Il faut respecter le voisin. Le tapage nocturne... ici, on essaye de faire des visites techniques tous les trois mois pour voir comment la personne investit son logement (...). Des fois on retrouve nos logements, on dirait une brocante géante !

Extrait d'entretien avec Mélanie, travailleuse sociale en pension de famille, résidence sociale et CHRS (75), réalisé par Edouard Gardella, le 7 mars 2018.

Cette surveillance est notamment justifiée par le logement futur vers lequel est censé évoluer le résident. Dans ce cas, il faut adopter un comportement de bon loueur (payer à temps) et de bon locataire (ne pas faire de bruit, ne pas encombrer les parties communes, entretenir son

logement pour éviter moisissures et insectes). Remarquons que dans cet extrait, la travailleuse sociale utilise des articles possessifs qui associent tour à tour le logement au résident (“son”) ou au gestionnaire (“nos”), soulignant donc un droit de regard de l’équipe encadrante quant à la tenue et à l’investissement des appartements d’hébergement.

La nécessité de surveiller l’attitude des résidents vis-à-vis de leurs voisins est tout particulièrement exprimée par deux travailleurs sociaux au CHRS de la cité saint Martin qui expliquent qu’ils doivent faire face à des plaintes de voisins extérieurs à la structure :

- Kamel : On a des plaintes aussi.
- Stéphanie : Oui on a des plaintes de voisinage.
- On a un immeuble mitoyen et on a des fois des personnes qui...
- Stéphanie : En gros, on a une dame qui, ben la dame qui est schizophrène, comme elle hurle la nuit, ça crée des nuisances sonores et du coup on a un voisin qui nous fait du harcèlement, des plaintes par le syndic de copropriété. En gros ils nous disent de la foutre dehors mais ça ne se passe pas comme ça monsieur ! Nous on leur a répondu que la dame elle est suivie par des soins etc, on fait ce qu’on peut mais on ne peut pas tout faire donc ça crée pas mal de violences par rapport aux voisins...

Extrait d’entretien avec Stéphanie et Kamel, deux travailleurs sociaux de la pension de famille/ résidence sociale Arago (75), réalisé par Julie Lavayssière le 19 mars 2018.

Dans cet extrait, la résidente en question ne peut pas, selon les travailleurs sociaux, accéder à un logement autonome dans un immeuble où elle côtoierait des voisins lambdas. Elle ne correspond pas à ce qu’on attend d’un bon loueur. Les débordements qu’elle est susceptible de provoquer du fait de ses problèmes de santé mentale sont un frein à son relogement.

Au-delà de l’objectif de relogement des personnes, les débordements sont également considérés comme problématiques au sein de la structure lorsqu’ils atteignent le collectif. Cela est d’autant plus vrai lorsque plusieurs résidents ayant des problèmes de santé mentale cohabitent et que les problèmes des uns déteignent sur les autres.

On peut aussi se dire que les autres reçoivent aussi tout ça, y compris pour Paul qui a été interné aussi, qui prend son traitement et ça le renvoie à ce qu’il a vécu [elle parle des hospitalisations répétées de Samantha]. La psychiatre [par laquelle elle est supervisée] m’a dit que c’était le problème des lieux comme ça, ils partagent les souffrances des autres... Ils ont déjà eux-mêmes leur propre paquet qui n’est pas forcément léger et ils sont témoins de celui des autres. Nous, on est payés pour, on est soi-disant « professionnels », on accompagne et tout ça, mais eux, ils accompagnent aussi ! Je trouve que c’est un gros succès de la directrice historique et de cette pension, c’est qu’ils se soutiennent. Notamment vis-à-vis de Samantha, y’a eu un gros soutien. »

Extrait d’entretien avec Fabienne, directrice de la pension de famille des Thermopyles (75), réalisé le 9 juillet 2018 par Zoé Barry et Mona Casoli.

Cet extrait pointe aussi un aspect important : les travailleurs sociaux ne sont pas les seuls à s’inquiéter de la « *bien-portance* » des résidents. Dans cette pension de famille ces derniers se montrent, eux aussi, préoccupés par le bien-être de leurs voisins et semblent avoir un regard attentif sur la façon dont ils se portent. Il y a comme une sorte de veille qui s’exerce en commun. Jocelyn, l’hôte de la pension de famille, explique que cela se traduit par exemple par le fait que les résidents aillent frapper à la porte de leurs voisins lorsqu’ils ne l’ont pas vu

depuis longtemps, ou bien qu'ils s'appellent et se rendent visites si l'un des résidents fait un passage en hôpital psychiatrique. Cette veille communautaire se traduit donc aussi par des gestes de solidarité que décrit l'hôte de la pension :

Il y a des choses très pratiques comme faire des courses pour celui qui est en fauteuil, aller voir celui qui est en hôpital psychiatrique, lui ramener de la bouffe parce que c'est pas bon à l'hôpital psychiatrique, appeler l'hôpital, en cure, un truc alcoolique, on passe un coup de fil tous ensemble quand on est tous dans le salon à celui qui est en cure. C'est des rapports assez familiaux, on va frapper chez celui qu'on n'a pas vu depuis longtemps pour aller voir si ça va. Y'a une vraie vie, quoi ! C'est ce côté un peu sympa d'entraide, quoi ! Selon les affinités, ils font des trucs ensemble. Là y'a la Coupe du Monde qui arrive, on a tout un petit groupe qui aime bien se faire des repas devant le foot, les anniversaires d'Untel... Y'a beaucoup d'interactions et on a beaucoup de gens bienveillants.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte de maison de la pension de famille Les Thermopyles, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli.

Néanmoins, Jocelyn explique que cette veille communautaire peut parfois s'avérer intrusive lorsqu'elle vire à la surveillance :

Les journées sont longues. Ça occupe beaucoup de remarquer ce qu'Untel a fait : "Ah, ça fait trois fois qu'il reçoit un colis". Ils sont en bas dans cette salle, le hall, devant les boîtes aux lettres. Y'a certains résidents qu'on voit quasiment jamais, qui font leur vie à l'extérieur, et ils en ont marre de voir ces gens-là toute la journée, passer et commenter leurs allées et venues. Je comprends que ce soit fatiguant. Mais c'est pareil, rien n'interdit à être dans ce hall ou devant, là où y'a le garage à vélo, à l'ombre, ils se mettent là l'été parce que y'a de l'air. Rien ne l'interdit de se mettre là. Y'a des limites comme ça, des choses qu'on interdit qui sont tacites. Moi je suis pas pour interdire ça, ils ont envie d'attendre le facteur, ils attendent le facteur. Mais c'est violent pour certains, on leur explique que c'est pas... On peut pas interdire à quelqu'un de...

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte de maison de la pension de famille Les Thermopyles, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli.

Les lieux de passage apparaissent ici comme des "*postes d'observation*" pour des résidents désireux d'avoir un œil sur les allées et venues de leurs voisins. Plus généralement, la configuration des lieux a une influence sur la façon dont les résidents et les travailleurs sociaux peuvent interagir et entrer en contact, comme nous allons le voir à travers l'exemple de deux structures.

Dans la première partie du rapport, nous avons vu que l'allongement du temps de séjour pouvait permettre de desserrer l'emprise du contrôle social dans les pratiques d'accompagnement, non sans la menace d'une mise en dépendance des personnes à un environnement devenu trop familier. Nous avons ouvert cette deuxième partie en nous intéressant aux moments et aux évaluations de l'autonomie des résidents par les travailleurs sociaux, qui rythment l'accompagnement. D'un type d'établissement à l'autre, peu importe la durée de séjour, les professionnels prêtent attention à des pratiques qui s'observent hors du colloque singulier : la gestion du budget, les sociabilités, l'entretien du logis. Ce faisant, les travailleurs sociaux peuvent exercer un fort contrôle sur l'intimité des résidents, non pas en s'assurant par exemple qu'Untel paie bien son loyer, mais en examinant le contenu (mais pas

les motivations et l'histoire) de telle ou telle dépense ; en dénigrant certaines fréquentations ; ou encore en réprimandant des individus qui seraient incapables de tenir correctement leur logis, quoiqu'ils en aient en principe le plein usage. Cette pente intrusive est généralement dénoncée par les habitants, qui livrent aux enquêteurs, certes de passage, d'autres versions des pratiques épinglées par les travailleurs sociaux. Le tableau mérite cependant d'être nuancé. Dans quelles circonstances, dans quelles configurations, le travail social se fait-il trop intrusif ? Pour répondre à cette question, il nous faut examiner la dimension spatiale du travail social.

## **Chapitre 2 - La configuration des lieux et ses effets sur la relation d'aide**

Dans le chapitre précédent, nous avons examiné l'accompagnement d'après les évaluations portées par les travailleurs sociaux sur les résidents. Nous nous intéressons ici à un autre paramètre de l'accompagnement : la configuration spatiale des établissements et ses effets sur les relations entre encadrants et résidents. Il nous semble en effet que l'organisation des lieux est plus moins propices à certaines modalités d'interaction, alors même que les hébergements ou logements accompagnés étudiés n'intègrent que rarement de réflexion sur ce thème dans leur projet d'établissement. Y-a-t-il des manières d'organiser l'espace, qui favorisent l'appropriation des lieux par les résidents, comme on le soutient et on essaie de le mettre en œuvre aux Thermopyles (1) ? Peut-on penser que des établissements importants, à la fois très peuplés et vastes, compliquent de ce fait l'engagement dans la relation d'aide ? (2). Doit-on penser qu'il existe une bonne taille d'établissement, comme le suggèrent certains encadrants ? (3)

### **Encadré 6 – Les conditions d'hébergement en pension de famille en France en 2012**

L'hébergement en pension de famille est pensé dès 1997 comme distinct de celui proposé dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. D'abord parce que les pensions sont des établissements de taille plus réduite, ensuite parce qu'elles offrent des logements plus indépendants, et enfin parce que les durées de séjour ne sont pas limitées *a priori*. La comparaison des données disponibles au sujet des modalités d'hébergement montre cette disparité des conditions d'hébergement. En 2012, habiter dans une des 546 pensions de famille françaises<sup>84</sup> (France métropolitaine et DOM) c'est majoritairement disposer d'un

<sup>84</sup> Il faut noter ici que nous n'abordons pas les résidences sociales par manque de données disponibles dans l'enquête Etablissements Sociaux de l'année 2012. Les résidences sociales sont mentionnées dans le périmètre de l'enquête, les données ont été recueillies par la DREES mais ne sont pas disponibles pour l'exploitation à l'heure actuelle par manque de nettoyage.

logement individuel. D'après l'enquête Etablissements Sociaux, 70% des places permanentes de pensions de famille sont des places en T1 ou T1 bis, dotées d'une cuisine (indépendante ou partagée) et de sanitaires indépendants. En pensions de famille, on trouve peu de chambres dépourvues de sanitaires et de cuisine. Ces chambres ne représentent que 10% des places. De même, les logements de type T2, T3 et T4 sont peu représentés en pension de famille : en tout ils représentent 17% des places, dont 9% pour les places en T2, et respectivement 4% pour les T3 et T4. Les prestations fournies sont donc avant tout destinées à des personnes isolées et indépendantes dans leur vie quotidienne. En CHRS, les ordres de grandeur sont inversés, la part des places dans des logements individuels est faible par rapport aux places en logement avec deux ou trois pièces (T2 ou plus). En tout, 16% des logements sont des T1 ou T1bis, tandis que 40% des places sont en T2 ou plus (11% des places en T2, 16% en T3, 14% en T4).

Même lorsque le confort est minimal, dans le cas où les logements sont des chambres, l'indépendance reste la norme en pension : les chambres partagées ne représentent que 1% des possibilités d'hébergement. En CHRS, pour les personnes seules, l'offre est plus frustrante. Nous l'avons déjà dit, 16% des places en CHRS sont de type T1 ou T1bis, en revanche près de 17% sont des chambres individuelles (sans sanitaires et cuisine). Le logement en chambre est l'alternative la plus utilisée pour les personnes seules en CHRS : aux chambres individuelles il faut ajouter les chambres partagées entre adultes, la plupart du temps entre deux personnes (pour 10% des places), et jusqu'à quatre personnes (pour 4% des places). Les CHRS sont en revanche les endroits où les plus grands logements existent de manière plus importante. Ils se présentent alors comme étant des lieux où l'accueil individuel est minimal, tandis qu'ils sont les seules structures à proposer de façon significative des logements de grande taille pour les familles et les groupes. Les CHRS ne fournissent pas en ce sens-là de prestation « haut de gamme » pour les personnes seules, majoritairement logées dans des chambres, voire des chambres partagées. Le logement en chambre implique une faible indépendance d'organisation de vie : dépendance à la restauration collective, et partage des espaces sanitaires. Sur le plan des conditions de vie et d'installation pour ces personnes seules, les CHRS ne sont pas le haut de gamme du logement très social. Ce confort minimal révèle une volonté de limiter l'installation durable des personnes dans les lieux, et permet ainsi aux CHRS de garder leur statut de « haut de l'échelle » du circuit d'insertion, en stimulant non seulement les démarches par un suivi social serré, mais aussi en désincitant à l'installation dans des locaux peu confortables. Au contraire, en termes de conditions de vie, ce sont les pensions de famille qui occupent le haut de l'échelle de la prise en charge, dans la mesure où ce sont les établissements où les logements sont les plus indépendants, et permettent ainsi l'installation des personnes.

## La pension de famille des Thermopyles : un espace approprié et façonné par les habitants



Façade des Thermopyles depuis la rue de Plaisance, mai 2018 - Google Maps

Les enquêtrices arrivent face à une façade moderne et blanche qui contraste avec les autres façades de la rue de Plaisance. Une grande grille noire bloque l'accès, par la rue, au jardin de la résidence. Sur la droite, une dizaine de vélos sont alignés sur des porte-vélos. Derrière eux deux cabanons en bois abritent des outils (jardinage/bricolage). À gauche, des rideaux entrouverts laissent imaginer un bureau ou un espace d'accueil. Plus loin derrière la grille d'entrée, une allée bordée de plantes, d'herbes et de terre retournée. Rien n'indique que cette grille, qui s'actionne grâce à un digicode, donne sur une pension de famille. La seule indication présente est "Sonnez ici" ainsi qu'une petite maison en verre décoré accrochée au grillage. Fabienne est directrice de la pension de famille. Elle vient ouvrir le portail aux enquêtrices et les conduit, enthousiaste, le long du chemin en terre battue tout en mettant en avant le travail effectué par les résidents avec l'aide des hôtes dans le jardin : *"Vous avez vu les framboises ?!"* À gauche des fleurs, à droite des tuteurs sont dressés prêts à soutenir les pieds de tomates qui seront plantés une fois l'été venu. Le passage vers l'extérieur amène Fabienne et les enquêtrices à l'arrière du bâtiment, face à une terrasse en bois. Un résident fumant une cigarette assis sur un banc et protégé du soleil par le parasol, caresse Minou, le chat de la maison. Fabienne invite les enquêtrices à entrer. La visite commence par la grande salle à manger et cuisine commune.

Cette pièce s'oriente autour de la grande table centrale accompagnée d'une douzaine de chaises, meublant l'essentiel de la pièce. L'espace est lumineux et décoré d'objets disposés sur les meubles, de tableaux accrochés aux murs (et peints par une résidente) et de rideaux rouges... très agréable en somme. Une cuisine ouverte permet aux résidents de préparer des repas à partager ou non. Tout est équipé, propre et bien tenu. Fabienne souligne que la mosaïque qui couvre une partie de la cuisine a été faite par quelques résidents aidé par un artisan du coin. Fabienne explique que la cuisine est "*un don d'Ikea*". Les enquêtrices apprendront plus tard en entretien que les logements sont aussi meublés en Ikea et que l'École Polytechnique a également fait des dons en mobiliers à la pension de famille. Une baie vitrée laisse apparaître un salon composé de canapés et d'une télévision. La verrière qui lui sert de toit rend l'espace lumineux et convivial. Dans la pièce des fauteuils et canapés colorés sont orientés face à une télévision. Des étagères soutiennent des livres et des boîtiers de films. Quelques photos et tableaux ornent les murs. Les enquêtrices visitent ensuite la lingerie avec Sylvie, une résidente de la pension de famille. Dany, un autre résident, est en train de sortir ses vêtements du sèche-linge et de les plier. Chaque résident donne cinq euros par mois pour faire son linge, ce qui est un prix très intéressant, ajoute Dany, puisqu'au lavomatic, une brassée et un séchage coûtent bien huit euros. Dans le hall, chaque résident a une boîte aux lettres à son nom. Sylvie attrape dans le bureau des travailleurs sociaux un bulletin d'information trimestriel dans lequel tous les résidents peuvent écrire. Elle invite alors les enquêtrices à visiter son logement situé au rez-de-chaussée de la pension de famille. Ayant des problèmes de mobilité, elle bénéficie du seul logement pour "*personnes à mobilité réduite*" de l'établissement. Pour se rendre dans les autres logements, il faut monter un escalier, faute d'ascenseur. Les enquêtrices entrent alors dans le logement de Sylvie, un studio d'une vingtaine de mètres carrés qui sent le tabac froid. Elle s'assoit sur son lit, se déplaçant difficilement à l'aide d'une canne. Elle dit aux enquêtrices : "*Ça pue, non ? Ça sent le tabac, non ? Bah vous savez quoi, ça m'empêche pas d'avoir terriblement envie de m'en griller une*", puis elle sort une cigarette et se met à fumer. Le studio de Sylvie fait une vingtaine de mètres carrés avec une salle de bain adaptée à la mobilité réduite. Un lit simple et un canapé sont séparés par une petite table basse centrale sur laquelle sont disposés plusieurs magazines. D'autre part, la petite kitchenette et la baie vitrée donnant sur le jardin forment un carré parfait. Le chevalet et la palette de peinture dont elle se sert régulièrement sont près de la fenêtre. Un chat est allongé sur le canapé, les animaux sont en théorie interdits mais quelques exceptions sont faites.

Extrait du journal de terrain de la pension de famille, écrit par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Mona Casoli suite aux observations et entretiens ayant eu lieu du 3 mai au 9 juillet 2018.



Vue du jardin des Thermopyles, mai 2018 - ©Zoé Barry

Fabienne est hôte directrice<sup>85</sup> de cette pension de famille qu'elle qualifie « *[d']assez privilégiée, en plein Paris, dans un beau bâtiment, dans un bel endroit* ». Ouvert en 2011, l'établissement est implanté dans un quartier embourgeoisé, le long d'une rue piétonne champêtre et de jardins partagés. Pendant un an, Fabienne remplace la directrice historique, figure emblématique qui, avec d'autres riverains, a œuvré pour l'ouverture dans le quartier d'une forme d'habitat alternatif pour les personnes victimes du mal-logement. Avec son binôme Jocelyn, hôte d'accueil depuis six ans, Fabienne anime le quotidien de la pension de famille et se charge de la gestion locative. Ici, comme nous l'avons évoqué, il n'est pas question de proposer un « *accompagnement social global* » : il n'y a ni suivi, ni système de référent. Les vingt résidents de la pension de famille sont encouragés à se tourner vers l'extérieur pour trouver des réponses à leurs questions et à avoir « *une vie classique de personne accompagnée* ». Jocelyn, l'hôte d'accueil, insiste bien : ni Fabienne ni lui ne sont

<sup>85</sup> Dans les maisons-relais/pensions de famille, l'hôte ou le couple d'hôtes « *jouent un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne de la maison. De par sa qualification qui peut être diverse, conseiller(ère) en économie sociale et familiale (CESF), assistant de service social, AMP (aide médico-psychologique) ou par leur expérience reconnue dans le champ de l'accueil et de l'insertion des personnes en difficulté, ils doivent être d'abord à l'écoute des pensionnaires en assurant une présence quotidienne auprès d'eux* ». Pour plus de détails, voir partie 2 « *Caractères des maisons-relais* » de la circulaire de 2002 qui consacre la mise en place des maisons-relais : Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité et Ministère de l'Équipement des transports, du logement, du tourisme et de la mer. Circulaire DGAS/SDA n°2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais. Paru au Bulletin Officiel n°2002-52.

« *des assistants sociaux* ». Leur rôle est plutôt de « *veiller les uns sur les autres* » et d'être « *garants du bon fonctionnement de la pension* »... ce qui ne les empêche pas de donner au quotidien des petits coups de main administratifs aux résidents.

Arrivée en janvier 2018, Fabienne a dû faire sa place parmi les vingt résidents de la pension de famille, certains habitants là depuis l'ouverture. En entretien, elle partage ses interrogations liminales : « *C'était presque inquiétant : arriver ici, est-ce que je vais être acceptée ? Comment ça va marcher ? Faire connaissance ? Comprendre comment ça fonctionne entre les gens ? En fait, ils sont super accueillants et gentils, même si de premier abord, on ne sait pas forcément comment les prendre* ». Son expérience de médiatrice pour le Comede<sup>86</sup> dans des foyers de travailleurs migrants pendant deux ans lui a permis de surmonter les difficultés de départ :

Je pense qu'au foyer, j'ai acquis une expérience en mobilisation, animation d'actions, qui me sert beaucoup ici. J'ai pas peur d'arriver et de dire : « Allez, on fait ci, on fait ça. » Et puis faire des réunions avec les résidents, travailler sur la participation, ça j'avais essayé aussi en foyer. Prendre soin que tout le monde s'exprime dans les réunions. Faire en sorte qu'il y ait des décisions communes [...] Ce que je trouve vraiment différent ici à la pension de famille, par rapport au foyer, c'est que c'est un lieu de vie à 20. Là-bas, j'étais sur un lieu de vie à 300-500 personnes. À la pension de famille, on est beaucoup plus sur des questions de dynamiques de groupe du type comment l'individu peut avancer par rapport à ses propres difficultés, à progresser dans, grâce et avec la dynamique de groupe. Ou des fois régresser, le groupe peut aussi entraîner des choses pas forcément positives... Au foyer, avec 300-500 personnes, j'avais essayé, petit à petit, mais ça m'a pris beaucoup de temps de monter un noyau de personnes qui avaient envie de faire des choses ensemble. Ici, à la pension, ils sont tout le temps en train de prendre le café dans le jardin, y'a vraiment une proximité qui fait que c'est très différent.

Extrait d'entretien avec Fabienne, hôte-directrice de la pension de famille Les Thermopyles, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 9 juillet 2018.

Au début, elle a passé « *pas mal de temps à discuter* » parce qu'elle avait « *besoin de connaître* » les habitants, pour faire sa place, pour saisir le rôle de tous dans la vie collective et pour comprendre comment se comporter avec chacun. Même après six mois comme directrice, entre la comptabilité et la gestion de l'établissement qui occupent une bonne partie de sa journée, Fabienne continue de consacrer du temps à discuter avec les résidents. Elle tient à « *faire en sorte que tout le monde se sente à l'aise* », que « *tout le monde trouve sa place* » et à ce que les résidents apprennent à « *s'approprier la maison, être avec les autres et participer au groupe* ».

Les hôtes de cette pension de famille ont la volonté d'établir un rapport chaleureux voire amical avec les habitants. Jocelyn ne sourcille pas lorsque, autour d'un café, une résidente lui demande des nouvelles de son fils ou encore lorsque les résidents utilisent son numéro de téléphone pour d'autres raisons qu'une urgence et lui envoient des textos pour lui souhaiter son anniversaire. Il répond volontiers aux sollicitations intempestives des habitants. Souvent, il s'agit de rassurer ceux qui ont peur de mal faire pour prendre un rendez-vous ou faire une démarche sur Internet. C'est lors de ces échanges informels au sujet de difficultés ordinaires

---

<sup>86</sup> Comité pour la santé des exilés, association dédiée à l'accès aux droits et aux soins des exilés.

ou bien lors de moments plus protocolaires comme la remise du loyer que Jocelyn et Fabienne en profitent pour tisser du lien avec les résidents : « *La prise de rendez-vous d'un médecin, y'a plein de gens, on sait qu'ils sauraient le faire tout seul. Ils viennent me voir parce qu'ils adorent Doctolib, ils trouvent ça super alors je leur montre. Et c'est l'occasion de se plaindre de son genou qui grince, parce qu'il fait humide, et d'embrayer [...] Pour le loyer, ils viennent le payer au bureau, c'est un moment où on se voit, où on se parle. Y'a des personnes, on les voit qu'au moment du paiement du loyer.* »

A la différence de ce que nous avons observé ailleurs, notamment à la pension de famille de Goussainville où les espaces collectifs se résument à une tisanerie ouverte lorsque les encadrants sont présents, une buanderie et un jardin, les points de contact, les moments pour bavarder, propices à l'interaction avec les résidents sont nombreux, et sont bien fréquentés par les résidents, qu'il s'agisse de la terrasse, du chemin fleuri qui serpente autour du bâtiment, du salon lumineux, de la grande cuisine équipée ou de la vaste salle à manger. Même le hall où se trouvent les bureaux de l'équipe encadrante est occupé régulièrement par un groupe d'habitants, tant et si bien qu'il devient « *difficile de s'extraire* » pour les hôtes et « *de ne pas être dans la vie avec [les résidents]* », explique Fabienne. « *[Dans le hall] ils sont là, ils parlent très fort de sorte à ce qu'on entende, des fois ils provoquent, ils racontent des trucs insensés pour nous faire sortir de nos gonds et je fais comme si j'avais pas entendu. Ils sont quand même assez sollicitants.* »

La directrice raconte sa journée type : « *J'arrive, j'ai plein de trucs à faire et en fait, je suis prise dans le courant du quotidien, je discute parce qu'ils sont très en demande de parler aussi. Le lundi surtout, je vais voir ce qu'il s'est passé le weekend, on me raconte tout ça, y'a des discussions, c'est pas mal de prendre des nouvelles de chacun, de prendre le temps pour une heure de café et de discussions* ». Si Jocelyn et Fabienne souhaitent et apprécient d'être en prise permanente avec les résidents, ils doivent endiguer comme un “[*envahissement*]” :

On essaie de pas trop formaliser les rendez-vous, mais il faut aussi pas non plus qu'on se retrouve envahis. Ça c'est un autre souci qu'on a bien travaillé : les gens entraient dans le bureau comme un lieu en libre accès, où on pouvait demander n'importe quoi, n'importe quand. C'est assez compliqué, au bout de tant de temps où ça s'est fait comme ça, de mettre une limite. On a essayé justement avec [l'ancienne hôte directrice] de faire des temps de travail entre nous, par exemple en disant que le mardi matin et le jeudi matin, ils nous laissent tranquilles. En fait, on s'est vite rendu compte qu'il peut y en avoir un qui a besoin d'un truc et on n'est pas là... C'est pas tenable. Et pour que les gens repèrent qu'il faut pas déranger, il faut que ce soit régulier. Si on est toujours « *Ah bah non en fait c'est bon je suis disponible* »... Et même, on avait fait une très belle affiche qu'on pouvait accrocher et qui disait : « *Nous sommes en réunion, merci de ne pas déranger* ». C'est pas un truc qui est bien compris encore. Ou alors ils osent pas, alors qu'en fait ils auraient dû parce que là c'était grave. C'est compliqué. Ça se travaille tous les jours, c'est pas encore parfait, mais on essaie. Y'a des résidents qui dérangent que quand c'est très très grave, d'autres qui viennent nous voir pour montrer qu'ils ont fait une prise de sang, qu'ils ont un pansement... Justement, c'est pour ça qu'on a fait ce petit bureau fermé, qui a été une chambre d'amis. Quand je suis arrivé, on a réfléchi à refaire une chambre d'amis et bon, il s'est avéré quand même que pour faire de la comptabilité, pour faire des entretiens où des fois on se fâche, des fois on dit des choses sensibles, tout ça... C'est mieux de pas être dans ce grand bureau entièrement vitré, que moi j'aime beaucoup, mais on voit tout de dehors, c'est un peu le spectacle. Les résidents aiment bien voir ce qui se passe dans le bureau.

Quand la porte de ce nouveau petit bureau est fermé, ça a plus de sens qu'une affiche ou un truc comme ça, ça veut dire « *Ne nous dérangez pas* », c'est souvent la compta, c'est un truc qui demande d'être concentré.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

Il peut paraître étonnant que le cœur du travail du personnel encadrant repose sur le « *vivre-ensemble*<sup>87</sup> » et la participation à la vie de l'établissement quand on sait combien il est difficile pour les travailleurs sociaux de mobiliser les résidents pour ce genre d'activités<sup>88</sup>. La proximité, la familiarité et surtout, la régularité des échanges entre résidents et encadrants dans cette pension de famille sont d'autant plus étonnantes. Elles sont favorisées certes par le positionnement et le fort engagement des hôtes, mais également par la configuration des lieux. Cette pension de famille aux airs de maison partagée est manifestement conviviale et agréable, comme l'a montré la description placée en tête de cette partie. Les résidents, encouragés par le binôme d'hôtes, aménagent l'espace, prennent soin des lieux, comme en y organisant diverses activités. L'architecture configure ces usages appropriés et communs de l'espace. Par exemple, l'utilisation d'un bureau vitré n'exclut pas le repli vers des espaces plus fermés pour exécuter les tâches plus individuelles de traitement des papiers.

Cette atmosphère en apparence plus harmonieuse peut néanmoins disconvenir à une partie des résidents, qui ont du mal à supporter qu'ici, comme le souligne Stéphane, « *on vit avec ses voisins* » – ce qui peut être un soutien ou une contrainte oppressante. Quand Vania parle de son voisin, elle n'est pas tendre : « *Il est bourré du matin au soir. Et il ne mange jamais. Avant on s'entendait bien mais maintenant il ne me parle plus. Il m'a engueulée car je parlais à son aide à domicile et il ne souhaite pas que je lui la vole ! C'est n'importe quoi. Je ne faisais que parler avec elle mais il l'a mal pris. Mais vous ne lui dites pas que je vous ai dit ça.*<sup>89</sup> »

L'aspect convivial du lieu tient donc à une multitude de paramètres. A Goussainville, il s'agit également d'un établissement de petite taille et qui possède un jardin, mais l'hôte de maison peine à en faire un lieu pleinement investi par les résidents, et doit faire appel à des intervenants, comme un jardinier, pour animer des activités collectives. L'histoire des lieux, la disposition des pièces et la fréquence des échanges entre résidents et encadrants entrent en ligne de compte. Néanmoins, la taille du lieu, lorsqu'elle est trop imposante, peut constituer un obstacle important à l'émergence d'un esprit collectif.

---

<sup>87</sup> Expression utilisée dans le rapport d'activité de l'établissement pour expliquer l'absence d'accompagnement social global.

<sup>88</sup> Par exemple, le rapport d'activité de la pension de famille de Goussainville note une baisse de la participation des résidents en 2017, attribuée aux troubles causés par certains résidents pendant les activités : « d'autres résidents perturbent beaucoup les séances et interviennent en dehors du cadre, l'abus d'alcool est souvent lié à ces débordements ». Rapport d'activité 2017, p. 22.

<sup>89</sup> Extrait d'entretien avec Vania, résidente dans une pension de famille parisienne, réalisé le 19 octobre 2018 par Emilie Adam-Vézina.

## La pension Vaugirard : un espace de relations plus impersonnelles

Dans un autre établissement parisien qui réunit deux pensions de famille et une résidence sociale, soit 112 logements, les travailleuses sociales peinent au contraire à entrer en contact avec les personnes qu'elles accompagnent. Ancien foyer de travailleurs migrants ouvert dans les années 1980, l'établissement a été récemment rénové – étonnamment par le même architecte qu'aux Thermopyles. Il se compose désormais de deux bâtiments : d'un côté, une grande tour de huit étages qui abrite une résidence sociale et la première pension de famille et de l'autre, au fond du terrain, au bout d'un chemin en gravier, un bâtiment neuf de trois étages où vivent les habitants de la seconde pension de famille. Dans le premier immeuble, les studios se trouvent aux étages, tandis que les bureaux de l'équipe encadrante se situent au rez-de-chaussée, le long d'un couloir séparé du hall d'accueil par une porte battante.



Porte battante séparant le hall d'accueil des bureaux de l'équipe encadrante, mars 2018

Aucun bureau ne se trouve dans le second bâtiment. Les parties communes – la tisanerie, la salle informatique, la laverie et une salle de jeux – sont en semi sous-sol.

Les enquêteurs partent en direction du hall d'entrée où se trouvent les bureaux de l'équipe. Pas de chance : sur la porte des bureaux, a été scotché un intercalaire avec écrit au feutre "*En réunion dans la salle TV au sous-sol*". Il est 11h30, les enquêteurs ne se découragent pas et se disent que la réunion devrait bientôt se terminer. Ils décident donc d'attendre sur deux sièges dans le hall. Assis là pendant une demi-heure, ils discutent et saluent de temps en temps des hommes et des femmes qui sortent et qui entrent, de nombreux parents avec leurs jeunes enfants. Un homme multiplie les allers-retours dans le hall, une boîte à outils à la main, c'est probablement l'agent technique de la résidence.

Au bout d'une dizaine de minutes, un résident de pension de famille arrive dans le hall. Le vieil homme porte un pull-over rouge sous lequel on devine des clés accrochées à un tour de cou. Il lit l'affiche annonçant la réunion et prend un air exaspéré : il est agacé que l'équipe soit « *encore* » en réunion. L'homme fait la causette aux enquêteurs, se plaint des réunions perpétuelles de l'équipe, « *tous les mardis matin, et en plus, après ils vont casser la croûte ensemble alors ils sont pas de retour avant 15 heures et ensuite ils partent à 17 heures. Faut rien avoir d'urgent avec eux ! Et encore, là la réunion a lieu ici et pas au siège là, à Montreuil* ». Il raconte que le mardi matin, pendant les réunions, les résidents n'arrêtaient pas de déranger les travailleurs sociaux ou de les appeler au téléphone pour acheter des jetons pour une machine à laver. Pour régler le problème, l'équipe a décidé de fermer la buanderie le mardi matin : « *Moi ça me pose pas problème, je fais ma lessive le lundi, au moins je suis tranquille* ». Il ajoute que les jetons coûtent quatre euros, l'enquêteur s'étonne, il trouve ça un peu cher, mais le résident lui répond que c'est une bonne affaire, « *c'est le même prix en ville, sauf qu'en ville il faut payer le sèche-linge alors qu'ici c'est gratuit* ». L'enquêtrice demande au résident s'il n'avait rien d'urgent à demander aux travailleurs sociaux, il répond : « *Ah non, je voulais juste leur dire 'bonjour', c'est tout.* »

Un livreur arrive, deux colis sous le bras. Un peu perdu, le livreur demande son chemin au résident qui lui explique comment rejoindre la salle de réunion et lui propose même de prendre l'ascenseur, de ne pas s'embêter avec les escaliers. Le résident reste avec les enquêteurs et raconte que lui aussi attend un colis. Il se lance dans une explication du système de boîte aux lettres, des passe-partout des facteurs, il invite même les enquêteurs à aller observer les boîtes aux lettres de la résidence et montrer les différentes serrures et barilletts. Au bout d'un moment, l'enquêteur le coupe : "*Mais vous étiez serrurier ou quoi ?*" – "*Non. Quincaillier de longue date*". Le résident finit par s'en aller à nouveau, laissant les enquêteurs dans le hall.

Extrait de journal de terrain, Zoé Barry et Erwan Le Méner, 15 mars 2018.

Tout comme les résidents qu'il décrit, le vieil homme ne vient pas solliciter les travailleurs sociaux pour un problème précis à régler, mais les saluer ; il semble juste avoir envie de discuter, de s'assurer de la présence et de la disponibilité de l'équipe. Son agacement devant la pancarte "*En réunion*" manifeste pourtant l'importance pour lui d'une interaction avec eux, probablement pour rompre la solitude, et le recours aux travailleurs sociaux, ici, comme remède contre l'ennui.

Esther est l'une des trois travailleuses sociales de l'établissement. En poste depuis 2016, elle travaille à la fois en pension de famille et en résidence sociale. D'une part, elle assure l'accompagnement social global de 20 personnes en pension de famille « *c'est-à-dire qu'on s'occupe de tout, administratif, santé, insertion professionnelle, on fait vraiment tout* » et d'autre part, elle est en charge du suivi ASLL (accompagnement social sur le logement) de 16 familles en résidence sociale. Jongler entre les deux structures et les deux types d'accompagnement n'est pas tous les jours évident. L'ASLL est si chronophage qu'Esther consacre moins de temps au public de la pension de famille. Les vingt personnes qu'elle suit

en accompagnement global sont logées dans la pension de famille au fond du jardin. Pour la plupart, elles habitaient déjà là du temps du foyer de travailleurs migrants :

Moi je suis sur la pension de famille qui était auparavant un foyer de travailleurs migrants [...] C'est le bâtiment au fond [*du jardin*], ils sont vraiment isolés. Ils passent pas [*par l'autre bâtiment, la tour où se trouvent les bureaux de l'équipe*], à part pour aller vers la boîte aux lettres. Ils passent par l'accueil juste parce que les boîtes aux lettres sont là, mais sinon, y'a des gens qu'on voit même pas dans le hall d'accueil. Quand ils entrent dans la structure ou qu'ils sortent, ils passent par l'autre entrée, par le jardin et puis ils vont chez eux. Cette pension de famille a été construite de sorte à ce qu'elle soit, je vais pas dire « isolée », mais c'est son petit bâtiment, son petit truc [...]. Les résidents sont des personnes assez âgées, qui sont là depuis un certain temps et qui connaissent très bien [*elle insiste*] le fonctionnement de la structure et qui, j'ai envie de dire, ont dépassé ce cap de « *Je viens de sortir de la rue et je viens en pension de famille* » [...] Y'a pas mal de personnes qui n'adhèrent pas forcément à l'accompagnement qu'on peut leur proposer. Il est vrai qu'il y a pas mal de personnes qu'on voit pas forcément ou vraiment très peu, parce qu'ils ont jamais eu l'habitude de cet accompagnement global. Il y a eu beaucoup de professionnels qui sont intervenus dans cette structure. Et différents professionnels, ça veut dire différentes pratiques professionnelles aussi. C'est compliqué pour eux de se dire : « *Untel fonctionne comme ça, mais celle qui vient d'arriver, elle impose ça et ça.* » Le changement est pas évident pour eux.

Extrait d'entretien avec Esther, éducatrice spécialisée et conseillère en accompagnement social lié au logement (ASLL) dans une pension de famille et résidence sociale à Paris, réalisé le 23 avril 2018 par Zoé Barry et Julie Lavayssière.

C'est plutôt lors de rendez-vous formels, programmés, dans son bureau ou en visite à domicile, qu'Esther essaie de rencontrer les résidents de la pension de famille du fond de la cour :

J'essaie de les rencontrer au moins tous les six mois, déjà c'est pas mal [*rires*]. Pour ceux qui veulent bien, c'est à mon bureau, parce que y'en a certains qui veulent pas forcément qu'on intervienne au domicile. Même si des fois on essaie de ruser en disant : « Ah bah je vous verrai en visite ! », c'est tout de suite : « Non, non et non, vous n'avez rien à faire chez moi ». Ok alors on se verra à mon bureau, c'est pas grave, déjà vous acceptez qu'on se rencontre, c'est déjà quelque chose de positif. J'ai l'exemple d'un monsieur, ça fait un certain temps qu'il est ici et dès le départ, quand je suis arrivée, il a pas du tout adhéré à l'accompagnement que je pouvais lui proposer. Il m'a fait de gentils courriers en disant que lui-même travaillant auprès d'enfants et étant déjà travailleur social, il n'avait pas du tout besoin de moi, donc que je pouvais aller me faire voir ! [*rires*]. On essaie d'analyser ça et de trouver des solutions en équipe. Je sais que les collègues des fois le rencontrent à son domicile, alors je me dis qu'il y a déjà des personnes qui arrivent à aller chez lui donc si besoin, ils peuvent prendre le relais.

Extrait d'entretien avec Esther, éducatrice spécialisée et conseillère en accompagnement social lié au logement (ASLL) dans la pension de famille et résidence sociale Vaugirard, réalisé le 23 avril 2018 par Zoé Barry et Julie Lavayssière.

Face aux blocages dans sa relation avec les personnes qu'elle doit suivre, Esther fait appel à ses collègues, travailleuses sociales, maîtres de maison ou agent d'accueil, pour parvenir à trouver des stratégies pour que les résidents consentent à être accompagnés. Elle peut également passer par eux – notamment les maîtres de maison – pour veiller sur les résidents avec lesquels ils auraient plus d'affinités. Et pourtant, l'éducatrice spécialisée a le sentiment d'être isolée dans son bureau fermé dans le couloir et elle regrette d'être souvent aspirée par les tâches administratives et de ne pouvoir être plus souvent « *sur le terrain* ».

La configuration des lieux - un bureau fermé dans un renforcement d'un couloir, sur un palier sans habitation, à l'écart de l'immeuble des plus anciens locataires, n'est sans doute pas propice aux rencontres imprévisibles, ni à la mobilisation des résidents. Et la travailleuse sociale, comme ses collègues et d'autres visiteurs des lieux, estime que la taille importante du site et de la population hébergée, tend à nuire aux bonnes relations avec les habitants. Cette taille multiplie les risques de désagréments liés aux agissements des uns ou des autres, comme le souligne une résidente de la pension de famille :

A peine je suis arrivée, on a fait deux mois sans ascenseur. Je suis au 8<sup>ème</sup>. Le sort est retombé sur moi encore. Je venais tout juste d'accoucher parce qu'il y a quelqu'un qui s'amuse à arracher tous les boutons dans l'ascenseur et on ne sait pas qui c'est. On a demandé "mais pourquoi vous ne mettez pas les caméras, pourquoi..." Si vous dites que c'est quelqu'un qui n'a pas toutes ces facultés pourquoi vous nous mélangez ?" Parce que nous sommes des femmes... Il y a des femmes seules ici. Je suis vulnérable. Si peut être il est fou et s'il a le courage d'arracher les boutons de l'ascenseur, il peut juste se décider pourquoi à agresser quelqu'un. Ça a mis long. Deux mois sans ascenseur. Si j'ai pas quelque chose d'important à faire je sors pas. Et après comme ça ne suffisait pas on m'a volé la poussette. Comme je l'ai laissée en bas, ils l'ont volée. Les premiers mois c'était pas facile mais après ça va [...] Moi je suis au 8<sup>ème</sup> donc c'est la chose qui me fait le plus peur et que du coup c'est pour ça que je veux partir. Je sais qu'il va recommencer et qu'on ne veut pas mettre de caméra. On veut rien en faire. Il sait qu'il n'est pas inquiet s'il fait quelque chose. Du coup il peut faire ce qu'il veut. Et c'est sûrement quelqu'un qui vit au 1<sup>er</sup> ou au 2<sup>ème</sup>. Le plus gros problème c'est que nous sommes mélangés avec des gens qui... je ne sais pas comment les appeler... Si il y a des gens qui sont instables par exemple ils pénalisent les autres à cause de leur instabilité, c'est pas bien. C'est ce genre de choses qui me font dire que je peux pas rester ici. L'autre jour quand il a recommencé et qu'on a trouvé la plaque carrément arrachée, j'ai dit « ça recommence ». Bientôt je vais repartir au travail, imaginez le soir quand je rentre avec l'enfant et il faut monter 8 étages.

- Extrait d'entretien avec Suzie, résidente de la résidence sociale Vaugirard, réalisé le 14 février par Zoé Barry et Aude Cordone.

Taille du bâtiment et taille de la population hébergée concourent pour rendre la vie difficile à certains résidents, et l'emplacement de l'appartement dans l'établissement peut rendre très différente l'appréciation des conditions de vie.

Pourtant cette taille, notamment quand elle résulte comme ici de la réunion de plusieurs dispositifs d'hébergement dans un même bâtiment, présenterait des avantages pour les résidents, selon Stéphanie, la travailleuse sociale :

— Tu penses quoi de cette formule résidence sociale / pension de famille ?  
 — En tant que professionnelle, moi cette formule j'aime beaucoup. J'aime bien le lien intergénérationnel où tout le monde se mélange. Pendant le match de foot, on va avoir des jeunes de 27-28 ans avec des personnes de la rue qui ont 64-65 ans et je trouve que c'est un bel enrichissement parce qu'ils communiquent avec eux. Ca a été un défi parce que quand ils ont mis ce dispositif pension de famille/résidence sociale, au début ça a été critiqué en disant : "pourquoi vous mélangez ces deux publics, ça va pas s'entendre, ça va créer des problèmes". Nous on a jamais eu de problèmes particuliers, de voisinage, par rapport au public. Je pense que ça permet aussi au public de pension de famille de pas se retrouver qu'entre eux, entre gens de la rue, parce que je pense que ça n'apporte pas grand-chose de se retrouver entre soi-même. De voir des jeunes, qui vont au boulot, qui rentrent, qui sont actifs... Et nous on a vu, des jeunes qui accompagnent des personnes âgées au Monoprix, des choses qu'on aurait jamais pensé, quoi ! C'est ce que je disais la dernière fois, j'ai des jeunes qui rapportent des packs d'eau au public pension de famille parce qu'ils les voient galérer et tout et en rentrant du boulot, ils prennent le pack d'eau, ils le déposent devant la porte, ils toquent et puis ça a amène à des relations de voisinage et ils vont regarder le match de foot ensemble dans l'appartement...

Extrait d'entretien avec Stéphanie, travailleuse sociale en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssiere, le 28 juin 2018.

A travers la taille, c'est la présence de résidents aux âges, parcours, problèmes différents, qui apporterait une certaine richesse au lieu en favorisant le développement de relations interindividuelles variées. Le grand nombre de résidents sous un même toit rend sans doute difficile la création d'une atmosphère générale conviviale et la constitution d'un esprit collectif, mais il génèrerait des rencontres inattendues et bienvenues.

## Existe-t-il une bonne taille d'établissement ?

Même si le taux d'encadrement n'est pas moindre dans un gros établissement que dans un petit, la charge de travail peut sembler différente dans la mesure où le lieu est plus peuplé, qu'on interagit avec plus de monde, qu'on doit gérer plus d'activités, de relations. A plusieurs reprises, la taille des établissements est ainsi questionnée par les encadrants, suggérant qu'il existe une taille plus favorable que les autres au bon fonctionnement de la structure – la "taille humaine", ce qui correspond aux objectifs fixés par l'Etat pour les seules pensions de famille<sup>90</sup>. Encore faut-il élucider quels objectifs cette "taille humaine" rend plus facilement atteignables et en quoi.

Esther raconte ses débuts à Vaugirard : « *J'ai jamais eu mon bureau à moi et ça, mine de rien ça fait vraiment bizarre. Au début, c'était difficile, j'arrivais pas à rester dans mon bureau, il fallait tout le temps que j'aïlle à l'accueil voir mes collègues [là où se trouvent les bureaux des maîtres de maison et agents d'accueil]. On passe un temps fou à s'occuper de la paperasse au lieu d'aller en visite à domicile, d'aller à la rencontre des gens* ».

<sup>90</sup> Dans la circulaire de 2002 sur les pensions de famille, l'accent est mis sur la nécessité de structures « *de petite taille* », « *à taille humaine* », « *pour que les hôtes puissent porter une attention personnalisée à chaque résident* ». Circulaire DGAS/SDA n°2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais.

La travailleuse sociale discute avec des collègues d'autres pensions de famille parisiennes, souvent de tailles plus modestes. Elle-même a déjà travaillé dans une petite pension de famille. Cela n'avait rien de comparable tant en raison, selon elle, de la taille de la structure que du public accueilli :

Ce que nous on dit bien en entretien, aussi bien en pension de famille qu'en résidence sociale, c'est que c'est une grosse structure, on a quand même 112 logements au total. Il existe des structures beaucoup petites, des structures à taille humaine on va dire. Pour les gens qui sont en plus grande difficulté, on se dit que peut-être, il vaut mieux pas qu'elles soient accueillies chez nous, mais plutôt dans une plus petite pension de famille parce que mine de rien, ça brasse quand même pas mal... Je pense qu'on prend pas le même temps en étant ici qu'en étant sur une petite structure. Parce qu'on l'a pas, le temps. Clairement. [...] Pour une personne qui a besoin de plus de temps, on essaie que le maître de maison prenne le relais, parce que c'est vrai que des fois, eux ont plus le temps aussi... J'ai quand même 36 suivis entre la résidence sociale et la pension de famille, il faut que je partage mon temps avec tout le monde, les urgences et les priorités de tout le monde, je fais ce que je peux.

Extrait d'entretien avec Esther, éducatrice spécialisée et conseillère en accompagnement social lié au logement (ASLL) à la pension de famille et résidence sociale Vaugirard, réalisé le 23 avril 2018 par Zoé Barry et Julie Lavayssière.

Dans le centre Vaugirard, il s'agit de favoriser les activités collectives et les échanges entre résidents, mais cela n'a rien d'évident étant donné la configuration des lieux :

— Ils sont chez eux certes, mais y'a quand même le côté collectif ?

— Oui mais alors après, je trouve que y'a pas assez de collectif dans la pension de famille. Je pense que c'est peut-être dû au fait que ce soit une grosse structure. Ça n'aide pas. Après, c'est vrai que pour les activités, les sorties, etc., c'est compliqué de les mobiliser. Pour nous, ça demande une énergie quand même assez importante. [...] Je trouve ça important aussi pour que les gens de la pension de famille se rendent compte de ce qu'il se passe hors de la pension de famille. Qu'en résidence sociale, y'a aussi des enfants et que ça représente le public en dehors de cette pension de famille, le public de Vaugirard, quoi. De ce bâtiment de Vaugirard, [...] pour la pension de famille 2 et la résidence sociale, parce que pour la pension de famille 1, comme c'est le bâtiment qui est au fond, ils sont vraiment isolés. Ils passent à part pour aller vers la boîte aux lettres, ils passent par l'accueil parce que les boîtes aux lettres sont à l'accueil mais sinon, y'a des gens qu'on voit même pas à l'accueil. Quand ils entrent sur la structure ou qu'ils sortent, ils passent par le jardin et puis ils vont chez eux. La pension de famille 1 a été construite de sorte à, je vais pas dire "isoler" mais c'est son petit bâtiment, son petit truc et le mélange avec l'autre pension de famille et la résidence sociale est plus compliqué.

Si le caractère familial et collectif est recherché, il apparaît d'emblée comme un objectif qui n'est pas recherché pour et par tous les résidents. Le centre Vaugirard est intéressant de ce point de vue puisqu'il met en évidence la coexistence de projets différents dans la même enceinte, et l'adaptation des objectifs aux besoins présumés des résidents. Le centre dispose ainsi d'une certaine marge de manœuvre pour installer les résidents à l'endroit le plus favorable pour eux. Mais leur orientation, par le SIAO, le Service intégré d'accueil et d'orientation, qui s'occupe de répondre aux demandes d'hébergement en fonction des places disponibles et des besoins des personnes, ne tient peut-être pas toujours compte des

caractéristiques différentes des lieux. Cela peut générer des placements ne correspondant pas aux besoins des résidents, certains ayant besoin de plus de soutien du collectif, d'autres de plus d'autonomie. Les orientations inadéquates se répercutent sur la charge de travail des encadrants, comme l'explique la travailleuse sociale :

— Est-ce qu'il y a des critères pour être orienté vers la structure Vaugirard en particulier ?

— Non. Du tout. [...] On essaie de le faire remarquer qu'ici c'est une grande structure, y'a quand même 112 logements au total. On a des structures qui sont quand même un peu plus petites comme Durantou ou Boucicaut, c'est des structures beaucoup plus petites. On va dire, plus à échelle humaine. Des gens qui sont en plus grande difficulté, c'est vrai que des fois on se dit, peut-être qu'il vaut mieux pas qu'elles soient accueillies sur Vaugirard mais qu'elles soient accueillies sur une plus petite pension de famille parce que mine de rien, ça brasse quand même pas mal. Je pense qu'on prend pas le même temps en étant ici qu'en étant sur une petite structure. Parce qu'on l'a pas, le temps. Clairement [*rires*]. Des fois, enfin y'avait une dame qui me disait : "Oui mais avant que tu sois là, y'avait ça, ça, ça, ça de fait et tout". Je dis : "Bah ouais, mais si les gens ça leur fait plaisir d'être là de 7h jusqu'à 23h le soir, tant mieux ! Moi non". J'ai une vie personnelle [...]. Mais je dis non. On pourra pas faire tout ce que vous souhaitez faire parce que sinon... Bah on dort ici clairement. Je pose une tente dans le jardin et là on aura le temps, mais c'est pas le cas, quoi.

Plusieurs encadrants pointent l'inadaptation des orientations à la nature des établissements, là où une adéquation entre besoins des résidents et fonctionnement de l'établissement serait plus profitable.

Stéphanie, travailleuse sociale : ... [Le SIAO] centralise toutes les demandes d'hébergement de tous les services associatifs, PSA, les adresses de domiciliation qui reçoivent un public qui est à la rue. Du coup vous enregistrez une demande, vous motivez soit un CHU, CHRS, résidence sociale. Et voilà, le SIAO est censé centraliser et réorienter le public vers les structures dites adaptées, bon ben, ça c'est dans les grandes lignes, dans les faits et la réalité du terrain c'est tout autre. Souvent on a des orientations qui ne sont pas toujours adaptées, c'est une grosse machine le SIAO donc bon, ils ont des résultats à faire et voilà, c'est indépendamment de la qualité, c'est totalement différent.

Cette inadéquation entre les besoins des résidents et le style de la structure pourrait être renforcée en région parisienne, nous en avançons l'hypothèse, dans la mesure où le faible coût du loyer en logement accompagné pourrait inciter des personnes autonomes et ne souhaitant pas partager une vie collective à rester en pension de famille ou résidence sociale, alors qu'en province ils auraient accès à des loyers autonomes à bas coût. La circulaire de 2002 relative aux maisons relais souligne au demeurant la visée de vie quasi-familiale des pensions : « *Ces bâtiments comporteront des espaces collectifs : salle de réunion ou de télévision et, le cas échéant, un jardin ou une cour. Vous veillerez à la bonne articulation entre espaces collectifs et privés pour permettre d'assurer la convivialité de la pension de famille gage de stabilité pour les pensionnaires mais aussi compte tenu des caractéristiques de la structure qui est de favoriser le lien social* ». Mais cet objectif semble donc difficilement atteignable dans certaines configurations.

Jocelyn, l'hôte des Thermopyles, qui anime également la coordination des pensions de famille parisiennes, relève le fréquent décalage des structures avec la fonction qui leur est

assignée officiellement, notamment dans le cas des pensions de famille. Il souligne aussi l'importance de la configuration des lieux sur la construction de la relation d'aide :

La pension de famille, c'est pour des personnes isolées, des logements indépendants avec des parties communes, avec une animation de la vie quotidienne. Pas une obligation, mais on vit avec ses voisins. Y'a ce truc de rompre l'isolement, une ouverture sur le quartier, sur le village où on vit... C'est pas tout à fait du logement, mais c'est pas de l'hébergement. Y'a des règles très précises, qui font que c'est un bail tacitement renouvelable tous les mois et on peut pas héberger quelqu'un pendant plus de trois mois. Des choses plus précises qu'en résidence sociale, où je le vois à Aurore, on peut vivre sa vie sans voir personne ! Chez nous, c'est pas possible. Rien qu'avec la configuration des lieux. Nous, on pense qu'une cuisine c'est indispensable à la pension de famille, y'a plein d'endroits où ils ont une tisanerie. C'est un peu une escroquerie pour moi. On fait pas à manger dans une tisanerie. Parfois, y'a la contrainte des locaux... J'ai vu des trucs avec d'anciens foyers Sonacotra [sic], réhabilités en pension de famille où en fait, y'a les trois premiers étages sont une résidence sociale, le 4<sup>ème</sup> est une pension de famille et au 5<sup>ème</sup>, c'est les bureaux des professionnels. C'est complètement absurde. Et en fait, ça reste un foyer Sonacotra mais repeint ! Et tant mieux, c'est refait à neuf. Donc ils ont eu l'agrément, c'est super à la mode les pensions de famille en plus. Ça coûte pas cher : c'est 16 euros par jour et par personne. Par rapport aux structures psy, aux structures de soins alcoologie, c'est rien du tout. Y'a un peu ce phénomène avec plein d'appels d'offre et de grosses assos qui répondent à tous les appels d'offre... Qui ont des frais de siège énormes, avec des salariés qui sont très peu payés en bout de chaîne. En fait, maintenant, on peut faire une pension de famille avec n'importe quel bâtiment, j'ai l'impression.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte d'une pension de famille parisienne, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

La description qu'il donne de l'établissement semble en effet assez éloignée de l'esprit voulu pour les pensions de famille : *“Il doit s'agir de petites structures comportant au moins dix logements et pas plus de vingt-cinq, composées essentiellement de Type 1, équipés pour permettre aux pensionnaires d'avoir un minimum d'autonomie. Le type de bâti peut être très diversifié mais il doit contribuer à la qualité de la vie de la pension elle-même et à son intégration dans l'environnement local. Pour ce faire, vous envisagerez l'acquisition d'anciennes grandes maisons individuelles ou de bâtiments susceptibles d'être reconvertis en logements, situés plutôt en centre-ville ou en centre-bourg, à proximité de commerces, orientés sur la vie de quartier et offrant une liaison aisée avec les services sociaux de secteur<sup>91</sup>”*.

Jocelyn a toutefois relativisé sa position sur la “bonne” taille d'établissement, après deux jours à Tours pour visiter des pensions de famille :

---

<sup>91</sup> Circulaire DGAS/SDA n°2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais.

Il y a un truc qui m'a sauté aux yeux : là-bas, le marché de l'immobilier étant tellement moins tendu, les gens à qui ça ne convient pas la vie en collectif, au bout de six mois, ils sont partis, grand max. On leur a trouvé quelque chose, souvent des appartements avec un accompagnement encore, des fois des services d'aide à la vie sociale ou d'aide à domicile un peu plus plus, tout ça. Mais ils restent pas ! Nous, c'est tellement peu cher. Enfin le reste à charge est tellement faible pour Paris, c'est vrai que les gens bougent beaucoup moins. Je m'étais rendu compte à Tours qu'ils sont beaucoup plus présents, y'a beaucoup plus de monde dans les espaces communs parce que c'est des gens à qui ça convient très bien. Y'a aussi un souci d'orientation. Vous connaissez un peu le SIAO 75 ? Ils envoient quelqu'un mais c'est toujours un truc un peu d'urgence, la personne qu'on reçoit nous dit systématiquement qu'ils adorent la vie en collectivité, qu'ils adorent faire des activités communes, et tout, ce qui souvent n'est pas le cas mais ils ont besoin d'un logement. Ils vont pas nous dire qu'ils préfèrent rester chez eux tranquilles. Ils disent un peu ce qu'on veut entendre et on peut les comprendre. Mais c'est vrai qu'à Tours, y'a ce côté... [...] Mais ça leur convient parce que c'est une immense majorité de gens qui sont ravis de voir du monde. La problématique première de la pension de famille, à part le logement évidemment, c'est l'isolement. Et chez nous, force est de constater, que ce sont des gens qui ne sont pas très isolés, quoi. C'est pas pour ça qu'on va les mettre dehors, juste parce qu'ils ont des amis ! Mais à Tours, ça se voit, c'est des gens isolés. Donc ils sont ravis de voir du monde et de faire des choses ensemble, de sortir ensemble... Aux Thermopyles, y'a beaucoup de gens qui restent chez eux ou que vous pouvez voir dans les espaces communs mais qui feront rien pour le groupe. Ils font leur vie, ils sont dans un truc... Hyper perso. On peut le voir avec des gens qui ont bien connu la rue, c'est chacun pour soi et on partage quasiment rien ou un petit peu mais déjà ça coûte un bras de donner une feuille de papier à rouler ... Y'a des gens pour qui chez nous c'est pas adapté du tout, hein. C'est pas pour ça qu'ils n'ont pas une vraie place. C'est paradoxal parce qu'ils ont une vraie place. Notamment nos militaires, ils sont capables de vivre de manière autonome. Ils pourraient vivre sans nous et ils gèreraient la maison ! [...] Mais ils sont pas... Si on leur trouvait un logement pas trop glauque avec la possibilité d'avoir une infirmière qui passe tous les trois jours, ils prendraient tout de suite. C'est juste qu'il y a pas de logement ou qu'on les envoie à chaque fois au fin fond du 95 dans des barres HLM. Ils en veulent pas ! Il y a des gens qui ont des restes à charge de 39 euros, avec vue sur un jardin. Je sais pas si vous avez vu les appartements, mais c'est pas grand, ça c'est sûr. Mais à 39 euros par mois, quand on est au RSA, c'est imbattable. Donc y'a très peu de mouvement. C'est un peu ce qui crée cette inertie. Au début, y'a des gens qui s'investissent, et pour une raison ou une autre, ils sont fâchés avec untel, ils sont contrariés avec untel, ils arrêtent - ça on entend ça très souvent - « Bon moi je fais plus rien pour la maison ». Ca a peu de valeur dans le temps, mais y'a ce truc du « J'en ai marre, les autres font chier, j'arrête ». [...] On a des gens qui sont vraiment moteurs, ils font des trucs, ils se lancent. Pour eux, c'est normal que si on est là, si on discute et que je fais la cuisine, vous allez donner un coup de main. Pour eux, c'est complètement la base de la vie en collectivité. On a des gens familiers au collectif, on n'a pas que des militaires, on a aussi des anciens compagnons d'Emmaüs, des gens vraiment rompus au collectif. Et d'autres, qui ont beaucoup été chez leurs parents, parfois jusqu'à leur mort, alors à 50 ans, ils se sont retrouvés à vivre seul, à pas savoir faire... Des gens en sont venus à ne plus aller dans la cuisine parce qu'ils savent qu'on va leur demander de faire quelque chose.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte d'une pension de famille parisienne, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

Dans la mesure où les besoins des résidents sont si différents, les variations des établissements par rapport au modèle décrit dans la circulaire de 2002 peuvent apparaître comme une opportunité de répondre à une grande diversité de besoins parmi les résidents. Par rapport au format de l'établissement, qui permet plus ou moins de convivialité, il semble qu'il

n'y ait donc pas de bonne ou de mauvaise taille et que la diversité permette de satisfaire les uns et les autres (être tranquille, qu'on me fiche la paix à Vaugirard par exemple ; qu'on m'incite à vivre avec les autres, à rompre l'isolement aux Thermopyles). Parfois la façon dont sont organisés les transferts de résidents d'un établissement à l'autre permet d'ajuster l'orientation, là où les services intégrés de l'accueil et de l'orientation, qui attribuent les places d'hébergement, répartissent les demandes en fonction des places disponibles. Jocelyn donne l'exemple d'un résident des Thermopyles, qui a dû être expulsé parce qu'il était, entre autres, très violent avec sa femme. Son transfert a été difficile parce qu'il avait arrêté de payer son loyer, mais il finit par entrer dans un établissement où les relations moins étroites, plus anonymes, lui conviennent très bien :

Finale­ment, il a réussi à trouver ce dont il avait besoin, je crois que ça se passe plutôt pas mal. Ils ont quasiment pas d'espaces collectifs... En fait, c'est de la résidence sociale classique. Lui, je crois que ça lui va. Il bosse, il a un salaire correct, il a des moyens

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte d'une pension de famille parisienne, réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

## **Chapitre 3 – Les agents de renfort du travail social**

Dans la première partie du rapport, l'analyse de la relation d'aide s'est focalisée sur les travailleurs sociaux d'un côté et les personnes accompagnées de l'autre, en essayant d'examiner ce que provoque l'allongement des durées de séjour en matière d'accompagnement. L'analyse s'est ensuite précisée, en s'intéressant aux pratiques d'évaluation des travailleurs sociaux et en indiquant l'étendue, plus ou moins importante et prégnante, de leur contrôle social sur les résidents, qui se déploie sur la scène domestique, autour de la gestion budgétaire, des sociabilités et de l'occupation de l'habitat. La chambre ou le logement sont ainsi apparus comme des lieux déterminants du travail social. Dans le chapitre précédent, nous avons vu cependant que les interactions entre travailleurs sociaux et résidents dépendent en partie de la configuration spatiale des établissements. L'accès à l'espace familial, si ce n'est domestique ou privé des résidents, peut être facilité ou au contraire entravé selon la taille et la configuration des lieux. Nous ajoutons à présent au tableau de l'accompagnement les agents de "renfort"<sup>92</sup> du travail social. Nous désignons par là les agents d'accueil, d'entretien, les intervenants à domicile, les aides tierces, qui entretiennent des relations plus familières avec les résidents, en ce qu'elles sont prises dans un partage plus large d'expériences. En prise avec la vie quotidienne des personnes accompagnées et glissant entre elles et les travailleurs sociaux en titre, ces professionnels peuvent ainsi moduler les visées et les modalités de l'accompagnement.

### **Encadré 7 – La composition du personnel en pension de famille et en CHRS en 2012**

Bien qu'ils soient deux hébergements où la durée de séjour s'allonge, la pension de famille et le CHRS proposent des contextes de vie et d'encadrement social très différents. D'après l'enquête ES-DS, le taux d'encadrement global en pension de famille (tous types de personnels confondus) en 2012 est inférieur de 7 points à celui qui existe en CHRS (respectivement 24% et 31%). La répartition par fonction du personnel est un indicateur des orientations données à l'accompagnement dans les deux types d'établissements. Au niveau national, en 2012, le personnel de suivi social (en ajoutant éducateurs spécialisés, assistantes sociales et conseillers en économie sociale et familiale) ne représente que 15% du total du personnel en pension de famille, contre 31% dans les CHRS. En particulier, les éducateurs spécialisés représentent 8% du personnel en pension (contre 22% en CHRS). Au contraire, les maîtres de maison et hôtes de pensions de famille représentent 17% du personnel et sont ainsi la catégorie de personnel dominante en pension, tandis qu'ils sont

<sup>92</sup> Howard S. Becker, *Les mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 2006.

très peu représentés en CHRS (2% du personnel). Les effectifs de surveillants de nuit en CHRS qui sont comparables à ceux des centres d'urgence (entre 10% et 15% en 2012), tandis qu'ils sont presque absents en pension de famille (2% en 2012). L'examen des qualifications du personnel confirme l'attention portée en pension au personnel en charge d'accompagner la vie quotidienne autant que les démarches administratives. Concernant les éducateurs spécialisés et assimilés, les CHRS sont au coude à coude avec les CHU en termes de proportion de personnel non qualifié, c'est-à-dire n'ayant aucun diplôme dans le domaine du social. Pour les deux types d'établissements, ils représentent entre 12% et 13% de la catégorie « éducateurs spécialisés et assimilés ». Les pensions ne totalisent, pour leur part, que 7% de personnel non qualifié dans cette catégorie.

Concernant les animateurs, la différence de composition est encore plus marquée. Si on regarde les taux d'encadrement par les animateurs dans chaque type de structure, il est de 1% pour les trois catégories que nous étudions. Même si les animateurs représentent de petits effectifs dans la vie quotidienne des établissements et donc des personnes hébergées, la répartition de leurs niveaux de qualification donne un renseignement précieux sur le type d'environnement existant dans les établissements. La majorité des animateurs ne sont pas qualifiés en CHRS et dans les centres d'urgence (respectivement 63% et 68% d'entre eux n'ont aucun diplôme relatif à l'animation), alors que c'est le cas de seulement 45% d'entre eux dans les pensions de famille. D'autre part, ils sont 20% à détenir le Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (DEJEPS) ou le Diplôme d'État relatif aux fonctions d'animation (DEFA) en pension, contre seulement 12% en CHRS et 7% en centre d'hébergement d'urgence. De même, les animateurs détenant un brevet professionnel sont proportionnellement plus nombreux en pensions de famille que dans les deux autres types d'établissements.

## **Bavarder, s'arranger, tolérer : l'accompagnement informel des agents d'accueil**

Au Fleuron Saint-Michel, le centre d'hébergement spécialisé dans la réinsertion professionnelle déjà évoqué dans la première partie, sept agents d'accueil se relaient jour et nuit pour surveiller les allées et venues, assurer la sécurité à bord et mettre en application le règlement intérieur. Or, comme le fait remarquer le directeur du centre de stabilisation, les agents d'accueil n'ont souvent « *pas la même posture, ni le même regard que les assistantes*

*sociales* ». Observer et décrire les pratiques et les postures des agents d'accueil de la péniche permet de voir qu'au Fleuron Saint-Michel, il existe des moments de relâche et qu'en fonction du personnel à bord, les résidents disposent de marges de manœuvre plus ou moins grandes pour se détendre, discuter et s'adonner à diverses occupations.

Avant de rejoindre l'équipage du Fleuron Saint-Michel comme agent d'accueil, Ousmane était maraudeur puis écoutant social au 115. Devenu père de famille, il cesse le travail de nuit et devient agent d'accueil dans un environnement plus tranquille pour « *continuer à faire du bien tout en recevant un petit salaire* ». Comme les sept autres agents d'accueil du Fleuron Saint-Michel, Ousmane est « *la première personne que les gens voient en arrivant* » : celui qui ouvre la porte, qui accueille, qui surveille, qui rapporte, qui rappelle à l'ordre et qui parfois contrôle. On le retrouve souvent debout dans l'encadrement de la porte de son bureau, toujours très souriant, à saluer avec entrain et prendre des nouvelles des uns et des autres. Meticuleux et précautionneux, il connaît par cœur la répartition des passagers dans les cabines, tient à jour avec soin le cahier de liaison et le dossier des « *motifs d'absence* » et quand son collègue vient prendre la relève, il s'applique à faire un bilan oral détaillé de tout ce qu'il s'est passé à bord de la péniche. Bien que dévoué, Ousmane rappelle son cadre de travail et les limites qu'il se donne : il peut lui arriver de rendre des services occasionnels aux assistantes sociales, mais il ne souhaite pas mettre le nez dans les dossiers des hébergés. De la même manière, malgré ses dix années de service, il affirme toujours préférer garder un rapport distant avec les « *passagers* », comme on appelle les résidents localement, et marquer une séparation nette entre sa vie privée et professionnelle.

Ismaël, lui aussi agent d'accueil, a une tout autre définition de son poste, axée sur l'importance de créer un lien de confiance avec les résidents, une « *relation ouverte et sans jugement* » :

Je connais tous les passagers et ils savent que je ne suis pas le directeur ou une assistante sociale. Le lien avec eux est différent. C'est parce que j'ai ce statut que les passagers me disent tout. Ils savent que je ne vais pas les engueuler. L'assistante sociale oui, peut-être. La liberté de parole, c'est dans les deux sens. Ils me livrent tout, leurs secrets, leurs addictions. Ils ne vont pas aller voir l'assistante sociale pour lui dire qu'ils ont pris une cuite la veille. Ils disent : « *Elle va me saouler si j'en parle !* ».

Extrait d'entretien informel avec Ismaël, agent d'accueil dans un centre d'hébergement et de stabilisation situé sur une péniche en région parisienne. Journal de terrain, 18 janvier 2018, Émilie Adam-Vezina et Julie Lavayssière.

Quand Ismaël et un passager interagissent, ils se tutoient, bavardent, plaisantent, se charrient. Ismaël ne se perçoit pas comme un responsable et il souhaite que les choses restent ainsi. Il refuse d'être « *dans le contrôle, la surveillance* » et désire développer une « *relation d'égal à égal avec les passagers* ». Cette division des rôles professionnels au Fleuron Saint-Michel se manifeste notamment dans son regard porté sur les écarts et les incidents au sein du centre d'hébergement. Pour lui, un agent d'accueil est comme « *un pompier qui sait quand il faut éteindre le feu ou le calmer* ». Face à des débordements de la part de résidents – ce qui reste relativement rare au Fleuron Saint-Michel – Ismaël explique qu'il préfère parler, négocier et s'arranger plutôt que d'appeler la police ou de faire remonter l'incident à ses supérieurs.

Cette description du rôle correspond à celle donnée dans d'autres cadres par des agents d'accueil, dans ces centres pour migrants ou des hôtels d'urgence pour familles étrangères<sup>93</sup>. Mais elle repose sur l'exercice d'une professionnalité qui n'emploie pas toujours les mêmes outils et surtout les mêmes façons que celles des travailleurs sociaux en titre, introduisant ainsi une complémentarité dans l'équipe.

Ismaël affirme pourtant qu'il parvient, en se rapprochant personnellement des gens qui vivent sur place, à recueillir leurs confidences, leurs tracas du quotidien en dehors et à bord de la péniche. Il compose avec leurs plaintes sur le manque d'intimité, le poids de la vie en collectivité ou l'impossibilité de recevoir à leur guise (des parents, des amis ou des partenaires amoureux). Un de ses confrères applique une politique assez personnelle que l'on pourrait dire de réduction des risques, fermant les yeux sur des infractions au règlement tant qu'elles ne gênent personne :

Je me rappelle d'un résident, il travaillait jusqu'à tard le soir et quand il rentrait, il allait se poser devant la télé et s'endormait. Je devais le réveiller... En fait, le silence, ça lui pesait, il pouvait pas dormir... Alors il venait là, dans la salle commune, pour s'endormir devant la télé. Le règlement dit que la télé est interdite après une certaine heure le soir, mais je laissais faire... [...] Y'en a aussi qui ont des addictions, au cannabis, à l'alcool, aux jeux... Le problème, c'est surtout s'ils dépensent tout leur salaire dans ça. Mais la plupart, ils vont jouer une fois par semaine, ils fument leur joint de temps en temps, rien de grave. C'est arrivé qu'un passager arrive très alcoolisé. Dans ce cas-là, je préfère fermer les yeux, je dis rien, je le reconduis à sa cabine et je le mets au lit plutôt que de le laisser hors de la péniche. À mon avis, une personne éméchée est moins en danger sur la péniche que dans la rue, mais c'est mon avis. Je m'assure juste qu'il est en sécurité et qu'il gêne pas les autres, c'est tout. Après, ça veut pas dire que je laisse tout passer. Une fois, un résident avait plusieurs bouteilles dans sa poche. Je l'ai mis au lit, je lui ai pris ses bouteilles pour éviter les problèmes et pour pas qu'il boive encore plus. Et là, le lendemain avant qu'il parte, je l'appelle et je dis : « Hé, t'as pas oublié quelque chose ? » et je lui montre les bouteilles qu'il a complètement oubliées !

Extrait d'entretien avec un agent d'accueil, réalisé par Emilie Adam-Vezina et Julie Lavayssière, 19 janvier 2018.

Les façons de faire d'Ousmane, d'Ismaël et de son collègue, révèlent l'existence de plusieurs figures d'agent du front, plus ou moins souples, compréhensifs, qui rappellent les diverses manières d'occuper le poste d'agent d'accueil dans les Caisses d'allocations familiales<sup>94</sup>. Elles témoignent ainsi de différentes façons de concevoir son rôle, selon les situations<sup>95</sup>.

Les agents d'accueil et travailleurs sociaux semblent avoir des échanges assez limités, et portant principalement sur l'occurrence d'incidents. Pourtant, comme les agents servent en

<sup>93</sup> Erwan Le Méner, « Dans un hôtel social. L'exercice du pouvoir des hôtes, face à celui des gestionnaires », in Stéphane Baciocchi, Alain Cottureau et Marie-Paul Hille (éd.), *Le pouvoir des gouvernés. Ethnographie de savoir-faire sur quatre continents*, P.I.E. Peter Lang., Bruxelles, Bern, Berlin, New York, Oxford, Vienne, 2018, p. 315-349.

<sup>94</sup> Vincent Dubois, *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010.

<sup>95</sup> Nasiha Aboubeker, « "Y en a qui " : évaluation morale et contrôle des usagers au guichet des préfectures », in Stéphane Baciocchi, Alain Cottureau et Marie-Paul Hille (éd.), *Le pouvoir des gouvernés. Ethnographie de savoir-faire sur quatre continents*, P.I.E. Peter Lang., Bruxelles, Bern, Berlin, New York, Oxford, Vienne, 2018, p. 315-349.

quelque sorte d'adjuvants de l'encadrement, il pourrait être plus fécond que leur connaissance des résidents soit véritablement prise en compte, et que leur apport au travail social puisse contribuer aux évaluations professionnelles sur le résident dans l'institution.

En 2001, Ajouad a des envies de reconversion professionnelle. Un ami lui parle du poste de veilleur de nuit qu'il exerce en parallèle de ses études, un poste présenté comme plutôt tranquille où l'on peut facilement aller se coucher aux alentours de 22 heures et passer la nuit dans la chambre de service. Convaincu, Ajouad postule au CHRS famille du Quai de Valmy<sup>96</sup>, dans le 10<sup>ème</sup> arrondissement à Paris. Il décroche un contrat de trois mois et se retrouve en charge de la sécurité de treize familles de 18 heures à 8 heures du matin. Rapidement, depuis son comptoir à l'accueil du centre, Ajouad devient le « *confident* » de résidents qui viennent discuter avec lui. D'origine mauritanienne et parlant arabe et berbère, Ajouad raconte qu'il parvient à nouer des liens forts notamment avec les pères de familles primo-arrivantes :

Le soir, pour décompresser, les hommes descendaient à l'accueil, moi j'étais là et on nouait des relations. L'avantage c'est que, comme c'était des primo-arrivants, c'était soit Afrique noire, soit Maghreb et moi je parle berbère et arabe. Quand tu vois quelqu'un qui parle à peu près ton dialecte, ça facilite les choses... [...] C'était un plaisir d'échanger. Ils me racontaient leur parcours ! Moi aussi j'ai fait leur parcours, j'ai quitté mon chez-moi pour venir en France, je suis pas français, je viens d'un autre continent. Et donc à chaque fois, tout ce qu'on me disait, je l'écrivais sur un cahier de liaison. Avant que j'arrive, l'équipe lisait le cahier et voyait : « RAS », « Rien à signaler ». Et à chaque fois que j'étais de nuit, ils voyaient que c'était rempli. [...] Je suis sorti de mon rôle, moi mon rôle, c'était juste veiller à la sécurité, au bien-être des gens et je suis devenu le confident.

Extrait d'entretien avec Ajouad, ancien veilleur de nuit devenu maître de maison, travaillant depuis 17 ans au sein du même établissement, un ancien CHRS qui regroupe depuis 2015 une pension de famille et une résidence sociale. Entretien réalisé par Édouard Gardella, Juliette Legendre, Margaux de Wilde, Kenza Azizi et Mathilde Rault, 19 mars 2018.

Des agents d'accueil d'autres hébergements d'insertion vont même plus loin. Ils transmettent des informations obtenues dans leurs conversations avec des résidents aux travailleurs sociaux.

## Les maîtres et maîtresses de maison, des médiateurs du quotidien

À la fin de son contrat de veilleur de nuit, Ajouad est réembauché à Valmy, cette fois comme animateur socio-éducatif. Il prend ensuite un poste de moniteur-éducateur. En 2015, après quatorze ans chez Emmaüs-Solidarité et après des travaux de rénovation et de transformation du CHRS en un établissement regroupant pension de famille et résidence sociale, Ajouad se voit proposer le poste de maître de maison. Remarquons que, comme Ajouad, les maîtres de maison interrogés le sont devenus au terme d'une reconversion, après avoir été, selon la belle expression employée dans une autre enquête dans un centre d'hébergement d'urgence

<sup>96</sup> Par la suite, on dira « Valmy » pour désigner la structure, comme d'usage localement par l'équipe sociale.

migrants, des « agents du quotidien » (veilleurs de nuit, agents d'accueil ou de restauration), c'est-à-dire des personnels engagés dans la tenue et l'animation de l'établissement.

Dans les établissements sociaux, un.e maître.sse de maison (on retrouve souvent le terme au féminin) est une profession instituée par décret en 2004. Un.e maître.sse de maison “assume dans une structure d'hébergement ou unité de vie une fonction polyvalente dans l'organisation quotidienne du cadre de vie : entretien des locaux, cuisine, lingerie, tâches ménagères, tâches de gestion simples. Sa mission s'effectue en lien avec l'équipe éducative”, il ou elle “contribue à l'accompagnement de l'utilisateur dans les actes de la vie quotidienne”<sup>97</sup>. En pension de famille, le public et les modalités de suivi changent la manière de faire qu'Ajouad a apprise en CHRS :

Avant, en CHRS, le suivi c'était tous les jours. Ils avaient besoin. Maintenant, les gens en pension de famille, ils aspirent à avoir une vie privée, le suivi n'est pas obligatoire. En pension de famille, certains ont besoin de soins, de suivi médical ou d'être orienté. Mais y'en a d'autres qui ont juste besoin de parler à quelqu'un. C'est des gens qui viennent de la rue, qui sont tout seuls, qui veulent juste avoir un peu de dignité et trouver des gens avec qui causer. Parler de leur vécu, de leur histoire, créer du lien, comme pour avoir une deuxième famille.

Extrait d'entretien avec Ajouad, ancien veilleur de nuit devenu maître de maison au sein de la pension de famille « Valmy ». Entretien réalisé par Édouard Gardella, Juliette Legendre, Margaux de Wilde, Kenza Azizi et Mathilde Rault, 19/03/2018.

Aujourd'hui, il lui arrive toujours de partager son expérience personnelle lors d'entretiens et de donner des conseils sur les démarches pour avoir des papiers ou obtenir un logement social, lui-même habitant dans un logement issu du 1% patronal. Mais l'époque où Ajouad passait le temps au comptoir de l'accueil du CHRS à discuter avec les pères des familles est bien révolue. Son métier a changé, sa posture professionnelle n'est plus la même et Ajouad préfère garder ses distances. Et à l'écouter, les échanges avec les résidents ne sont plus ce qui rythme son quotidien de maître de maison.

En pension de famille et en CHRS, les maîtres et maîtresses de maison sont présentés par les travailleurs sociaux comme un personnel indispensable, apportant un regard « différent » mais dont ils peinent à décrire précisément les fonctions. Pour rappel, au niveau national, en 2012, le personnel de suivi social (en ajoutant éducateurs spécialisés, assistantes sociales et conseillers en économie sociale et familiale) représente 15% du total du personnel en pension de famille, et 31% dans les CHRS. En particulier, les éducateurs spécialisés représentent 22% du personnel en CHRS, et 8% du personnel en pension. Les maîtres de maison et hôtes en pensions de famille représentent 17% du personnel et sont ainsi la catégorie de personnel dominante, tandis qu'ils sont très peu représentés en CHRS (seulement 2% du personnel). Entre le concierge, l'agent d'accueil et le médiateur, le maître de maison est pour Ajouad « un peu comme le gouvernant d'un hôtel », chargé de l'intendance, de l'animation, de l'hygiène, de la sécurité et de la logistique au sein de l'établissement. À quoi servent les maîtres et maîtresses de maison en CHRS et en pension de famille ? En quoi et pour qui sont-

---

<sup>97</sup> Gabrielle Fruchard, « Maîtresse de maison, quels métiers ? », *Enfances Psy*, 47-2, 2010, p. 174-181.

ils si indispensables ? En quoi le regard qu'ils portent est-il si différent ? Ce regard est-il vraiment pris en compte pour accompagner les personnes habitant les structures ?

### La familiarité et la proximité avec les résidents comme ressources premières

Au CHRS de la Cité Saint-Martin, Safiatou explique qu'être maîtresse de maison consiste à « *accompagner les gestes de la vie quotidienne* » des résidents. Chaque jour, elle fait un tour des parties communes de l'établissement, note les anomalies – comme une poussette qui traîne dans un couloir –, consulte le cahier de liaison et se renseigne sur les réparations à faire dans les appartements. Au détour d'un couloir ou plus ponctuellement à l'occasion de visites à domicile – un acte qui n'est pas anodin pour elle car « *on entre vraiment dans l'intimité de la personne* » – elle bavarde avec les résidents et prend de leurs nouvelles. La maîtresse de maison a l'avantage de connaître les personnes qu'elle accompagne depuis longtemps : en effet, Safiatou a travaillé comme agent de restauration pendant huit ans à la Cité Saint-Martin. Il n'est pas rare que les résidents se confient à elle, notamment à propos de leur vie amoureuse, mais aussi des difficultés qu'ils rencontrent au sein de la structure. Dans ce cas, elle les encourage à en faire part lors du groupe d'expression ou se charge de transmettre l'information à ses collègues. Le lien de confiance et la familiarité créé avec les résidents font d'elle une interlocutrice privilégiée, et parfois exclusive dans l'établissement :

On a des personnes qui disent : « *Si Safiatou n'est pas là, personne n'entre* » ou « *Je veux que Fatou soit là* ». Alors là, ça peut prendre une semaine. Une personne que je connais bien, qui est là depuis six ans, c'est : « *Safiatou, j'ai confiance en toi, mais j'ai pas confiance dans les agents techniques parce que moi j'ai des trucs de valeurs* ». Alors moi je leur explique qu'on est là pour travailler, mais elle veut rien entendre. Je dis : « *Oui mais si moi je suis en congés, vous faites comment ?* » — « *Bah j'attends* ». Je réponds : « *Mais y'a des travailleurs sociaux, vous demandez et si je suis pas là ils peuvent vous accompagner, ils peuvent intervenir si je suis pas là* ».

Extrait d'entretien avec Safiatou, maîtresse de maison depuis 4 ans au CHRS de la Cité Saint-Martin (Paris 4<sup>ème</sup>) géré par l'Association des Cités du Secours Catholique, réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, 9 mars 2018.

Le rôle joué par les hôtes de maison semble indispensable à la vie des établissements. Il se rapproche de celui de “passeur” : « *[...] Ceux qui ont a priori à charge de s'occuper des questions techniques (sécurité et entretien des lieux, intendance, etc.), mais dont il apparaît bien vite que ces tâches dépassent leur seule technicité : elles engagent ce qui fait la vie du lieu. Nous proposons de requalifier ces professionnels en passeurs. La dimension relationnelle de l'accompagnement est d'autant plus aisée à mettre en œuvre que les salariés ne sont pas réduits à une fonction (médicale, sociale ou technique), mais ont une manière de se rapporter au lieu et aux personnes qui y vivent, qui leur permet de saisir de questions qui ont toujours embrouillées et relèvent rarement d'une entrée spécifique (le médical, le social ou le technique).* »<sup>98</sup>

<sup>98</sup> Rémi Eliçabe, Amandine Guilbert, Laetitia Overney et Anne-Sophie Haeringer, « Prendre soin des personnes en grande précarité atteintes de maladies graves et en fin de vie », *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 112-1, 2013, p. 11-25.

Ce rôle de passeur est indispensable et n'est pas l'apanage exclusif du maître de maison ou de la maîtresse de maison. Carmen, aide à domicile à la pension de famille l'Alchimie des Jours, *“fait des choses que nous [encadrants] on ne peut pas faire”*, dit Stéphane, responsable de l'établissement.

Stéphane parle avec beaucoup d'enthousiasme de Carmen : *« Elle nous aide beaucoup », « Elle fait des choses que nous on ne peut pas faire »*. Stéphane attribue le succès de Carmen à son franc-parler – *« Elle parle cash »* – et son expérience (*« Elle a de la bouteille, ça fait 30 ans qu'elle fait ce métier »*). Cette auxiliaire de vie a même réussi à faire arrêter de fumer et/ou boire certains résidents : Alphonse a arrêté de boire grâce à elle, il se montre beaucoup plus maintenant, il descend, il vient montrer qu'il est clean [...]. Stéphane poursuit : même Christophe *“Johnny”* a arrêté de boire il y a quelques semaines. Stéphane a quand même dit à Carmen de ne pas en faire trop, de pas prendre trop de responsabilités : *“Parfois elle reste jusqu'à 22 heures, elle s'investit énormément.”*

Extrait du journal de terrain de la pension de famille l'Alchimie des Jours (75). Observation réalisée par Zoé Barry et Erwan Le Méner, le 31 janvier 2018.

Si le rôle qu'occupe Carmen peut être facilité par son caractère et son expérience, comme le suppose Stéphane, il semble aussi que son engagement dans des tâches de soutien domestique favorise la confiance : il permet d'aborder plus facilement d'autres sujets qui ne le seraient pas de front dans le cadre des missions du travail social. Ainsi, Carmen fait les courses de certaines personnes qui ne sont plus en mesure de les assurer (notamment les personnes avec des problèmes de mobilité liés au vieillissement ou à une maladie). Elle rapporte qu'il lui arrive d'en faire plus :

Des fois j'aide à la toilette. Ou je donne un coup de balai. Il m'arrive aussi de soutenir l'aide-soignante. Un monsieur ne voulait pas enlever ses sous-vêtements quand il prend sa douche. Je suis arrivée dans la chambre et l'aide-soignante me dit qu'elle n'arrive pas à faire en sorte qu'il prenne sa douche nu. Hé bien moi je lui ai dit au monsieur : « Mais comment voulez-vous vous laver avec vos sous-vêtements, il faut tout enlever. Sinon vous ne serez pas vraiment lavé. Comment vous faites pour vous rincer ». Et le monsieur, il a enlevé son caleçon.

Carmen enchaîne sur Alphonse, un locataire du 6<sup>ème</sup> étage :

— Ah... Alphonse ! Il boit trop. Je lui ai dit. Il fume trop aussi. Je lui ai dit : « Mais tu veux mourir ici c'est ça ?! » Avec les problèmes de santé qu'il a, ses problèmes aux jambes, ses artères sont bouchées et il continue à fumer. Il était à quatre paquets par jour, il en fume maintenant deux. Mais il a repris un peu. Je ne sais pas trop pourquoi. Il ne sort jamais, c'est pire sa jambe je trouve. Comme j'achète ses cigarettes, je suis au courant. Je vois s'il a fumé beaucoup ou pas. J'ouvre le tiroir pour lui déposer les paquets et je vois les paquets qui restent et ceux vides dans la poubelle.

— Enquêtrice : Mais vous faites de la réduction des risques alors !!!

— (rires) Oui c'est ça ! Comme pour Auguste. Il consommait 7-8 canettes de bière par jour, il ne boit plus de bière mais il continue avec le pastis, quelques verres. Bon, il ne peut pas tout arrêter quand même !

Les résidents l'attendent et l'entendent depuis la rue : Auguste sort la tête de son logement et l'interpelle : « Mais je t'attends, moi ! » alors que Carmen, l'enquêtrice et Stéphane sont en bas de l'immeuble. Le trio entre dans l'immeuble et Carmen rapporte également des boutades à caractère sexuel. Comme la fois où elle est entrée chez un résident qui lui a lancé : « Ah tiens, je faisais mon lit et je pensais à vous » et elle lui a répondu, au tac au tac : « Moi je regarde votre lit et on dirait que vous n'étiez pas seul ! Il y avait quelqu'un ici ! »

Journal de terrain de la pension de famille l'Alchimie des Jours (75) - Observation réalisée par Émilie Adam-Vézina et Erwan Le Méner, le 13 octobre 2018.

Carmen est une petite femme, pleine d'énergie, qui a le sens de la répartie, et qui est pleine d'humour. Elle discute avec les résidents, elle brise l'isolement, elle les bouscule : elle a son franc parler, elle ne se laisse pas faire et les plus rétifs se sont laissés apprivoiser selon elle. Elle est une personne qui veille, qui surveille, c'est une personne ressource. Elle a accès à des informations que n'auraient pas autrement le directeur ou la conseillère en économie sociale de la pension, concernant la consommation de tabac, d'alcool, l'alimentation, les visites, les relations avec la famille des pensionnaires, etc.

« Être prêt à résoudre tout type de problème » : des agents polyvalents disponibles pour les résidents

Après quatre ans à l'Union Nationale des Associations Familiales, puis une expérience professionnelle dans une maison d'hôtes, Astrid a commencé à travailler comme maîtresse de maison dans un CHRS à Conflans Sainte-Honorine, dans les Yvelines. Dans cet ancien hôtel de gare appartenant désormais à Emmaüs Solidarité, vivent 32 personnes, la moitié dans des studios partagés, le reste en chambre individuelle avec douches et toilettes sur le palier puis cuisine et salle à manger en commun. Au CHRS, la maîtresse de maison est sur tous les fronts. Elle fait les courses au supermarché avec les rares résidents volontaires, elle gère les stocks de nourriture, prépare les menus et cuisine les repas collectifs, lave le linge et le remonte dans les chambres. Elle est aussi en lien avec le bailleur, les prestataires, le plombier

et elle effectue des visites techniques mensuelles dans les chambres. Après chaque départ, elle remet en état les studios et les chambres : elle nettoie, fait le lit, change le mobilier si nécessaire et s'assure que rien ne manque pour l'arrivée du nouvel hébergé. Avec les travailleurs sociaux, Astrid est également « co-référente santé » pour deux personnes, l'un alcoolique sévère, l'autre perdant la mémoire : elle vérifie qu'ils prennent leurs cachets, s'assure que leurs ordonnances soient renouvelées, va chercher leurs médicaments à la pharmacie et les accompagne à leurs rendez-vous chez le médecin. Une part importante du travail social est donc réalisée en dehors du cadre formel du suivi social, à travers des interventions quotidiennes sur une grande variété de domaines : santé, propreté, aménagement intérieur, lien avec les prestataires. C'est à travers les échanges informels que se noue une relation propice à des avancées dans le règlement des problèmes rencontrés par les résidents, ce qui suppose une disponibilité de tous les instants de la part des encadrants, en CHRS mais aussi, et peut-être plus encore, en pension de famille.

Au rez-de-chaussée de Vaugirard, le complexe de 112 places en résidence sociale et pensions de famille, passées les deux portes vitrées, dans le hall, se trouve le petit bureau d'Idriss, maître de maison de l'une des pensions de famille. C'est là qu'Idriss se pose lorsqu'il n'est pas en vadrouille – en réunion, en visite, en entretien ou en train d'accompagner un résident à l'extérieur. Contrairement aux bureaux des travailleurs sociaux placés dans des couloirs excentrés, le poste d'Idriss se trouve en première ligne lorsqu'il s'agit de régler les petits problèmes du quotidien des résidents.

Idriss est dans son bureau, assis sur un tabouret dans un coin, la porte ouverte. Il attrape son téléphone portable en charge. Sur son bureau, un ordinateur, un téléphone fixe avec le nom de tous les employés, un courrier de la Préfecture, une brochure du Collectif Les morts de la rue, la carte de visite d'une infirmière qui pratique des soins à domicile, la clé des toilettes du bas et un module de classement avec comme tiroirs : « cahier de liaison », « redevance », « réservation véhicule », « registre d'entretien ». Au mur, une feuille avec le nom des résidents des pensions de famille et la personne qui les prend en charge puis, une feuille avec les dates d'anniversaire d'une trentaine de résidents.

Les allées et venues dans le hall sont nombreuses. Chaque résident qui passe devant le bureau du maître de maison ne manque pas de lui dire bonjour. Idriss attrape au vol un résident pour le prévenir de sa venue dans quelques minutes pour la visite à domicile. Une femme salue Idriss puis dépose sur le bureau un courrier reçu par erreur du Centre Gestion Règlement Maladie. Une femme noire d'une cinquantaine d'années, habillée d'une robe boubou en wax marron s'arrête au bureau et demande de l'aide à Idriss. Elle vient d'acheter au tabac presse Relay à Montparnasse une carte SIM Lyca qui ne fonctionne pas. Elle montre son vieux téléphone GSM, il n'y a pas de réseau, elle ne comprend pas. Elle tend également l'emballage cartonné de la carte et son ticket de caisse. Idriss attrape le téléphone, l'ouvre à l'arrière et sort la batterie. Idriss teste la nouvelle carte SIM dans son propre téléphone. Idriss conseille à la résidente d'acheter une autre marque de carte téléphonique pour appeler l'Afrique. Lui en a acheté une à bon prix pour appeler le Sénégal et la Mauritanie. Il dit qu'il a bien été obligé parce qu'il a 150€ de hors-forfait sur son autre ligne. Après cinq minutes, Idriss finit par résoudre le problème, la résidente est reconnaissante, le remercie en l'appelant par son prénom. Avant qu'elle ne parte, il en profite pour lui rappeler que ce soir, il y a une soirée jeux à 18 heures, que ce serait bien qu'elle vienne. Elle hoche la tête, puis s'en va en le remerciant à nouveau.

Idriss se tourne vers l'enquêtrice assise dans son bureau :

— Tu vois, y'a pas de journée type pour un maître de maison, aucun jour ne se ressemble, il faut savoir être prêt à résoudre tout type de problème. Et tu vois, c'est quand les gens viennent te voir, que tu peux en profiter pour leur donner des conseils, leur dire d'aller à des activités par exemple comme avec la dame. Tu crées du lien avec les gens pour mieux accompagner. Bon après, c'est vrai que ça peut être assez prenant parce que les personnes n'acceptent pas toujours que tu sois pas disponible à tout moment pour eux, ils peuvent le prendre très mal.

— Surtout quand on habite sur place, j'imagine ?

— Non, même pas, ça à la limite... Vraiment, y'a des personnes qui acceptent pas qu'on soit pas tout le temps là pour eux et qui après te font la tête pendant plusieurs jours pour ça... Voilà, donc c'est ça être maître de maison...

— De la gestion du quotidien, quel que soit le problème en gros. Mais y'a marqué quoi sur la fiche de poste pour décrire ça ?

— Y'a marqué « accompagnement global », mais ça veut dire tout, ça englobe tout.

Extrait du journal de terrain, pensions de famille et résidence sociale « Vaugirard » gérées par l'association Aurore. Observation réalisée par Zoé Barry, le 21 mars 2018.

La porte ouverte du bureau d'Idriss est identifiée par les résidents comme une invitation à converser et demander des conseils ou des informations. Contrairement aux travailleurs sociaux à Vaugirard, le maître de maison reçoit sans rendez-vous. En plus de la polyvalence – savoir régler tout type de problème, de la carte téléphonique défaillante au changement de l'ampoule grillée – l'activité du maître de maison se caractérise par sa disponibilité, voire sa mise à disposition des résidents. Selon les personnes qui occupent ce poste dans les différentes structures étudiées, la frontière entre être disponible pour les résidents et être à leur service se déplace et laisse apparaître une tension possible quant à l'établissement de cette frontière. Pour Esther, éducatrice spécialisée et collègue d'Idriss, le rôle du maître de maison est de « *gérer la vie collective et quotidienne au sein de la structure, il est censé proposer des activités, des sorties et gérer tout l'aspect technique. Alors que nous, travailleurs sociaux, on est censés gérer tout le côté administratif et paperasse* ». C'est sous l'angle d'une division des tâches que se présente ici la différence dans le degré de disponibilité : pendant que les travailleurs sociaux sont dans le bureau à faire le suivi et s'occuper des papiers, les maîtres de maison et autres personnels domestiques s'occupent des résidents et les occupent lorsqu'ils viennent les solliciter, ils apparaissent comme des agents polyvalents, à qui les travailleurs sociaux délèguent une forme de disponibilité aux résidents, fort appréciée par ces derniers.

### Devoir répondre aux sollicitations quotidiennes des résidents : la menace de l'envahissement

Cette mise à disposition des maîtres de maison ne se limite pas aux moments où ils sont dans leur bureau. Raoul s'est retrouvé à travailler dans le social à contrecœur, à défaut de trouver un emploi dans son domaine de formation, le graphisme. Intérimaire, il enchaîne quelques contrats dans des centres d'hébergement d'urgence où il est connu pour sa réplique « *J'm'en cogne !* ». Puis, séduit par « *l'absence de chef* » et la possibilité de s'organiser comme bon lui semble, Raoul accepte le poste de maître de maison dans une pension de famille à Palaiseau, dans l'Essonne. S'il aime plaisanter et se présenter comme le « *gardien* » de la pension de famille, Raoul est décrit par ses collègues comme un acteur « *extrêmement important* » de

l'établissement qui ferait bien plus que ce que son poste exige. À la pension de famille, il est en charge de « *la logistique, [de] l'hygiène, [de] l'accompagnement de tous les résidents* ». Il participe également au second entretien d'admission des nouveaux résidents, entretien au cours duquel le règlement intérieur est présenté. Mais Raoul est aussi maître des clefs, il organise les animations, gère la laverie, entretient le jardin et passe la tondeuse et entre autres, envoie un sms à tous les résidents pour leur rappeler de sortir leurs poubelles. Son poste implique des tâches diverses et variées, de veiller sur les résidents et de répondre à leurs sollicitations quotidiennes.

Toutefois, Raoul affirme qu'il refuse d'être à l'entière disposition des résidents et tient à leur faire savoir. Il estime qu'il n'est « *pas là pour [les] aider* » et qu'il n'a pas les moyens de les rendre autonomes. Il porte un regard sévère sur les résidents qu'il accompagne et les qualifie de paresseux et peu autonomes. Il n'hésite pas à les provoquer et les sanctionner pour leur apprendre le coût des choses ou leur rappeler qu'il n'est pas à leur service. Il faut dire qu'habitant sur place, le maître de maison est souvent sollicité par les résidents pour leur donner un coup de main ou pour intervenir face à des incidents, même la nuit et le weekend. Lorsqu'un résident le réveille la nuit parce qu'il a perdu ses clefs par exemple, Raoul n'hésite pas à le faire attendre 10 minutes devant la porte d'entrée, voire plus longtemps s'il est en état d'ébriété : « *Ça coûte 90 euros de faire refaire les clefs !* »

Au cours d'un entretien mené dans son bureau, Raoul revient sur son parcours professionnel, avec ses hauts et ses bas, puis sur son arrivée à la pension de famille Palaiseau. Il raconte des incidents auxquels il a été confronté dans l'établissement et la position qu'il a choisi d'adopter.

Juste avant son arrivée comme maître de maison à la pension de famille de Palaiseau, une télévision installée dans la salle commune est volée dans la nuit. L'identité du coupable n'a jamais été connue, mais Raoul pense savoir de qui il s'agit : « *J'ai des doutes, évidemment, mais je peux rien dire sans preuves* ». Il aimerait que des caméras soient installées, mais ce n'est pas dans la « *politique Aurore* », l'association gestionnaire de la pension de famille. Pour lui, ce vol est une « *agression contre l'institution, je ne le prends pas personnellement, c'est gratuit, c'est pour dire "les règles, je m'en fous"* ».

Mais selon Raoul, certaines initiatives se voient freinées du fait de ce type de comportement. Il prend l'exemple de Solange, une résidente qui, un samedi matin décide de faire de la pâtisserie sans son aide. Elle prépare trois cakes aux fraises qu'elle laisse à disposition sur la table pour les résidents. En arrivant dans la tisanerie vers midi, Raoul s'aperçoit que l'ensemble des cakes sont émiettés sur la table, par terre, « *partout, ils en avaient mis partout* ». Raoul décide donc de fermer la salle et montre le résultat à Solange lors de son retour. Solange écœurée explique qu'elle ne fera plus cet effort, Raoul lui explique alors « *Tu vois, tu comprends maintenant pourquoi je fais pas toujours tout.* » Il ajoute que lorsqu'il faut aider pour le jardin ou débarrasser après un repas, ce sont toujours les mêmes résidents qui viennent le voir.

L'enquêtrice interroge Raoul sur le manque d'enthousiasme des résidents pour les activités ou pour mener une quelconque activité personnelle. Elle prend l'exemple des résidents qui leur ont raconté qu'ils prenaient rarement le RER car ils ne voulaient pas marcher dix minutes d'autant plus que le chemin est en montée. Le maître de maison sourit et réplique que ce n'est rien comparé à d'autres situations. Il raconte que les résidents doivent déposer leurs ordures dans les poubelles du local prévu à cet effet, il y a six poubelles alignées qui vont jusqu'au

bout de la pièce. Il explique qu'ils choisissent toujours de tout mettre dans la première poubelle. Le problème est que lorsque celle-ci est pleine « *certain font l'effort de marcher jusqu'à la deuxième mais les autres préfèrent laisser leurs ordures sur la première ou à côté juste pour ne pas marcher* ». Le maître de maison a déjà essayé d'enlever toutes les poubelles et de ne laisser que la sixième pour les forcer à marcher « *rien à faire, ils laissent tout par terre, là où se trouve normalement la première* ».

Extrait du journal de terrain de la pension de famille et résidence sociale « Palaiseau » (91), Chayma Boda et Claire Freixinos, Éléonore Perrier, Eva Mombellet, Laura Demasure, Ryane Ismail (IEDES), 7 mars 2018.

Face aux dégradations, au vol de matériel, au tapage nocturne ou aux ordures qui traînent, Raoul a essayé de trouver des astuces pour faire la leçon aux résidents, en vain. Il attribue la paresse des résidents à leur solitude : « *C'est la solitude qui tue l'être humain, qui leur donne la flemme. Ils ont perdu l'habitude du contact, le besoin d'avoir des gens autour d'eux. Je pense qu'ils considèrent que ça sert à rien de participer à la vie collective parce qu'il ne leur reste plus qu'à mourir* ». Désormais, face à ces comportements, la position de Raoul au sein de la pension de famille semble se situer entre la mise à distance professionnelle et la désinvolture : « *Faut que ça te glisse dessus, sinon c'est pas possible. Pour pas être frustré, il faut vivre avec sa conscience, en accord avec soi-même.* »

Si Raoul semble parvenir à limiter les sollicitations des résidents qu'il accompagne, Achir, hôte de pension de famille à Goussainville rencontre plus de difficultés. Achir, ancien surveillant de nuit dans un foyer pour personnes handicapées, décrit son travail d'hôte comme une « *présence* » quotidienne, un « *accompagnement* » basé sur l'« *humain et une relation particulière avec les résidents* ». Il raconte qu'il n'a pas eu de mal à faire sa place puisqu'il est sociable, une qualité nécessaire pour occuper ce poste. Djamilah, résidente, trouve qu'Achir est « *quelqu'un qui écoute* », elle discute beaucoup avec lui. Pour Achir, les résidents « *ont peut-être plus de facilité à passer par lui* », les résidents se sentent « *plus à l'aise avec [lui] qu'avec la coordonnatrice de la pension de famille qui représente la direction : elle est là pour recadrer, moi je suis là pour plutôt garder des liens... associatifs* ».

La responsable d'Achir le décrit comme le « *pilier* » de la pension de famille :

Achir est hôte de maison, il habite ici, il fait le lien avec les résidents. Il est vraiment dans la proximité avec les résidents, c'est un peu leur référent. Quand il a congé, ils sont perdus. C'est le pilier. Il habite ici, mais il a des horaires de travail, il n'est pas non plus... C'est difficile, d'ailleurs il m'en parle souvent : les gens, même si on a les horaires qui sont affichées, quand ils ont un problème – et ils ont souvent des problèmes, ils viennent voir Achir.

Extrait d'entretien avec la responsable de la pension de famille de Goussainville et le directeur territorial d'Aurore, réalisé par Jeanne Abernot, Odile Macchi (Observatoire), et Djenaba Cissé, Solenne Augier, Romane Couteux et Linda Duroy (étudiantes IEDES), 7 mars 2018.

En cas de problème, de dégradation des lieux, de disputes ou encore de bagarres, c'est Achir qui doit intervenir. Et à la pension de famille de Goussainville, ces incidents sont monnaie courante car la plupart des résidents seraient alcooliques : « *Dès le matin, ils sont au rosé, certains sont au whisky, faut qu'ils boivent jusqu'à ce que ça chauffe là-haut et puis après,*

*c'est des tensions, ça gueule sur X ou Y et puis ça peut aller déraper très vite.* » Parce qu'il refuse de jouer au « *vigile* », Achir reste attentif au niveau sonore pour déterminer quand intervenir :

Achir, suivi des enquêtrices, emprunte un escalier gris, assez exigü. Les enquêtrices remarquent la présence de trous dans le mur du couloir du premier étage, notamment la trace d'un coup de poing. Une fois à l'étage, une voix grave qui crie des propos indicibles se fait entendre dans l'escalier, provenant de l'étage supérieur. Impossible de savoir s'il s'adresse à quelqu'un en particulier ou à Achir et aux enquêtrices. Lorsque les cris retentissent, Achir, attentif, tend l'oreille mais continue à parler à l'équipe, il ne semble ni surpris, ni inquiet. Une des enquêtrices signifie à ce dernier qu'il peut aller voir ce qu'il se passe pendant que celles-ci l'attendent. Il explique qu'il n'intervient que lorsqu'il sent que cela dégénère, sinon il laisse couler.

Extrait du journal de terrain de la pension de famille Goussainville (95), réalisé par Jeanne Abernot, Odile Macchi et Djenaba Cissé, Solenne Augier, Romane Couteux et Linda Duroy (étudiantes IEDES), 7 mars 2018.

Habitant sur place, le travail d'Achir ne s'arrête pas à 20 heures lorsqu'il débauche :

— Même quand on est de repos, on n'est pas de repos, on est chez soi, on entend gueuler, bah on va pas laisser courir, on intervient quand même, mais à nos dépens. Après c'est un choix, hein, ça faisait peut-être pas partie du contrat, mais on choisit d'intervenir [...]. On essaie de leur faire comprendre que je suis pas d'astreinte, qu'il y a une astreinte qui est là pour relayer. Ils peuvent appeler le numéro de téléphone, et en cas de nécessité la personne se déplace, mais elle va pas se déplacer pour une embrouille... Mais eux c'est souvent ça. C'est des querelles, des embrouilles et ils vont appeler. [...] Il peut y avoir des embrouilles où ils appellent pas, ça dépend qui. Y'en a un, dès qu'il y a une embrouille, même qui le concerne pas, s'il entend, il va appeler la police, l'astreinte. S'il pouvait appeler le président de la République [*rires*]... Non mais c'est vrai, il veut faire déplacer tout le monde. Y'en a d'autres, ils vont juste appeler l'astreinte. Et d'autres encore qui vont m'appeler moi, ils frappent et ils savent si je suis là ou pas là. Moi je regarde, je vais voir, si c'est nécessaire, j'appelle l'astreinte, si c'est pas nécessaire, j'arrive à calmer la chose, chacun rentre chez soi et n'en parle plus. Si je sens que ça va déborder et que ça va aller trop loin, j'appelle la police, c'est à eux de prendre le relai parce que y'a des moments, il vaut mieux pas...

— ... se frotter.

— Oui, on sait jamais. Prendre un coup alors que je travaille pas...

— Ça vous est déjà arrivé ?

— Pas prendre un coup mais d'être malmené parce que voilà des grands gaillards qui voulaient se battre. Ils étaient dehors, et moi j'ai essayé de séparer les deux et en fin de compte je me suis fait une déchirure musculaire au niveau du dos quoi. Parce que c'est des costauds. Donc du coup, immobilisé pendant une semaine, alors que je travaillais pas. Il a fallu modifier mon planning pour faire rentrer ça dans le cadre d'un accident de travail parce que autrement... Et c'est là qu'on m'a dit « Ben des trucs comme ça tu intervies pas, tu laisses, t'appelles la police ». J'ai dit « Oh mais le temps d'appeler la police, l'autre il avait une barre de fer, il disait « Je vais te tuer », l'autre il veut tuer l'autre, alors quoi ? Je vais appeler la police, le temps que la police elle vient y a un mort ». Ça serait dommage d'avoir un mort alors que peut-être que dans la négociation et de faire descendre un peu le, les nerfs. C'est pas évident à gérer, faut vraiment savoir à quel moment il faut intervenir.

Extrait d'entretien avec Achir, hôte de la pension de famille de Goussainville, réalisé par Jeanne Abernot et Romane Couteux le 7 mars 2018.

Mais Gisèle, qui habite avec son conjoint à la pension de famille de Goussainville, ne comprend pas pourquoi Achir refuse d'intervenir après ses heures de travail. Elle estime que,

puisqu'il est logé sur place, il doit être disponible pour les résidents à tout moment : « *En principe, le fait qu'il soit logé, au début on nous avait dit ça, c'est qu'il serait à notre disposition. Si on avait un souci, comme il est logé sur place, si on a besoin de lui, il doit pouvoir répondre. Surtout pour ouvrir une porte si quelqu'un a perdu ses clefs.* »

On peut ainsi comprendre que les maîtres de maison incarnent, pour certains résidents du moins et vraisemblablement pas les moins exigeants, une disponibilité que leur doit l'institution. Mais on comprend également, du point de vue des maîtres de maison, que cette position, qui fait d'eux les interlocuteurs privilégiés des résidents au quotidien, puisse être source d'un envahissement, plus encore lorsqu'ils demeurent dans l'établissement. On peut imaginer que cet envahissement est encore plus prononcé lorsqu'il n'est pas endigué par les collègues travailleurs sociaux, au motif d'une division assez ferme des tâches qui incombent aux uns et aux autres.

\*

\* \*

Le travail social est largement modulé par l'allongement de la durée de séjour, que ce soit, sous des registres très contrastés, en hébergement d'insertion ou en logement accompagné. Mais quelques paramètres configurent les pratiques d'accompagnement et apparaissent moins sensibles aux types d'établissements. Dans une résidence sociale, une pension de famille ou un hébergement d'insertion, les travailleurs sociaux ont un œil attentif sur le budget des résidents, sur leurs sociabilités et leurs fréquentations et leur occupation de la chambre ou du logement. La taille de l'établissement et la configuration de l'espace impactent les possibilités d'entrer en contact et d'entretenir une relation quotidienne avec les résidents. Les agents de renfort sont une médiation précieuse entre les travailleurs sociaux en titre et les personnes accompagnées, en hébergement d'insertion comme en logement accompagné. Néanmoins, le paramétrage varie selon que l'on se trouve dans un hébergement d'insertion ou un logement accompagné.

La gestion budgétaire, les sociabilités, l'occupation de la chambre engagent directement l'évaluation des capacités d'insertion d'un résident de CHRS. La taille plus réduite en moyenne des pensions de famille tend à favoriser des relations plus personnalisées entre l'équipe sociale et les pensionnaires, promues dans ce genre d'établissement (ce qui ne veut pas dire qu'elles conviennent à tous). De même, force est de constater que les logements misent davantage sur toute sorte d'agents de renforts pour s'occuper des lieux et de leurs occupants, ce qui permet plus probablement d'ancrer les pratiques collectives dans un monde d'expériences partagées plus étendu entre ceux qui aident et ceux qui sont aidés.

Ce paramétrage variable de l'accompagnement rend en partie compte des épreuves et des ressources que rencontrent les résidents pour habiter dans des espaces peu propices à une installation durable, comme nous allons le voir dans la dernière partie de ce rapport.

## **Partie 3 - Habiter en hébergement : comment être chez soi en institution d'accueil collectif ?**

Après avoir décrit les nombreux défis que pose l'accompagnement dans la longue durée (partie 1), et identifié les chemins et formes multiples que prend la relation d'aide (partie 2), nous examinerons comment le fait de pouvoir habiter quelque part se dessine comme une condition primordiale d'un accompagnement réussi, c'est-à-dire d'une aide bien donnée et bien reçue. Au-delà des façons d'accompagner, et parfois malgré elles, prendre place en un endroit et l'investir ne se résume pas à être mis à l'abri.

La vie en hébergement ou logement accompagné nous permet d'interroger la manière dont sont organisés et articulés les espaces privés (lieu d'habitation des personnes) et les espaces collectifs ouverts à tous les hébergés. Ces espaces pensés comme des lieux de vie transitoires permettent-ils de se sentir chez soi ? Une appropriation des lieux est-elle possible ? Offre-t-on des possibilités d'habiter aux personnes ? Peut-on moduler et faire sienne cette vie collective?

# Chapitre 1 – Être chez soi dans une institution fortement réglementée

## Peut-on habiter sans pouvoir s'approprier les lieux ?

« Pour moi, 2016, une année noire [...], 2017, l'année de l'espoir.

Le 1<sup>er</sup> novembre, par le PSA Bastille<sup>99</sup>, le SIAO<sup>100</sup> m'offre une croisière sur une péniche à quai. Je suis accueilli par le capitaine et l'équipage dans une ambiance familiale et sympathique, nous sommes 28 passagers. Visite de la péniche, remise du règlement. À bâbord, à tribord ? Attention, au troisième non-respect de ce règlement, on vous jette par-dessus bord ! [...] »

Extrait d'un texte écrit à la main et affiché sur la porte de la cabine de Marcel, 72 ans, résident et doyen du centre d'hébergement et de stabilisation Fleuron Saint-Michel. Journal de terrain. Centre de stabilisation Fleuron Saint-Michel, 9 janvier 2018.

Quand Marcel pose ses valises au centre d'hébergement et de stabilisation Le Fleuron Saint-Michel à Asnières-sur-Seine (92), ce retraité de 72 ans vient de passer un an dans des parkings souterrains, des halls d'immeuble, sur les quais du métro République et, de temps en temps, au Refuge de la Mie de Pain. Depuis novembre 2017, il vit dans une petite cabine de 6,5 m<sup>2</sup> à bord de la péniche. Satisfait de son espace modeste – son « *cinq étoiles* », comme il l'appelle – Marcel s'estime chanceux et accepte sans broncher les contraintes du centre de stabilisation : « *Moi, les contraintes, ça me fait pas peur. C'est normal qu'il y ait des contraintes. Autrement, si on veut pas qu'il y en ait, bah on va ailleurs ! Et la rue, c'est une drôle de contrainte, croyez-moi !*<sup>101</sup> ».

Car au Fleuron Saint-Michel, les contraintes sont nombreuses. Parmi celles-ci, il y a d'abord la redevance mensuelle qui représente 25 à 30% des revenus des résidents pour une cabine exiguë avec salle de bains à partager<sup>102</sup> avec un autre « *passager*<sup>103</sup> ». Si les résidents

---

<sup>99</sup> Les Permanences sociales d'accueil « sont des services sociaux et administratifs au service des parisiens sans domicile fixe. Elles remplissent 5 missions essentielles : l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation - La domiciliation administrative - L'accès aux droits - L'accompagnement social - La protection de l'enfance. Elles interviennent auprès d'usagers parisiens jusqu'à ce que le relais puisse être pris par les services sociaux de secteur ou des services sociaux spécialisés. Le PSA Bastille fait parti des trois PSA établis. Source : [www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/personnes-en-situation-de-precarite/s-inserer-129](http://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/personnes-en-situation-de-precarite/s-inserer-129).

<sup>100</sup> Les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) ont été créés en 2010 afin d'améliorer la prise en charge des personnes mal logées ou sans-abri. Ils existent à l'échelle départementale et ont pour but de coordonner les acteurs du secteur de l'hébergement. Ils centralisent notamment les offres et les demandes d'hébergement. A Paris, les missions du SIAO sont séparées entre la gestion de l'hébergement d'urgence (SIAO Urgence confié au Samusocial de Paris) et la gestion de l'insertion dans le logement ordinaire ou accompagné (SIAO Insertion).

<sup>101</sup> Extrait d'entretien avec Louis, 72 ans, passager du CHS « Fleuron Saint-Michel » depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017, réalisé le 9 janvier 2018 par Julie Lavayssière.

<sup>102</sup> Entre la retraite et les échéances de remboursement de son dossier de surendettement, Louis dispose de 1100 euros par mois. Pour l'instant, le centre le prélève de 30% de cette somme pour payer le loyer. Il lui reste donc 770 euros tandis qu'il paie 330 euros chaque mois pour vivre dans une chambre de 6,5 m<sup>2</sup> avec sanitaires sur le palier.

disposent d'une clef pour verrouiller leur cabine, dès qu'ils quittent la péniche, ils doivent la déposer au bureau de l'agent d'accueil. Ce dernier inscrit alors sur le cahier de liaison l'heure de départ puis de retour du passager pour « *faire le suivi* » et « *garder des traces en cas de problème*<sup>104</sup> ». En l'absence du passager, sa cabine peut être inspectée par l'équipe encadrante. Une fois rentré, le résident devra sonner à la porte et attendre qu'un agent d'accueil lui ouvre, vérifie son sac à l'occasion, pour enfin récupérer ses clefs et regagner sa cabine. Il n'est pas non plus question de s'installer dans les cabines de la péniche : on ne peut rapporter de meuble ou punaiser les murs ; à l'intérieur, il n'est pas permis de boire, de fumer, ou même de grignoter. Les cabines ne sont pas équipées de kitchenette, mais il est possible de réchauffer (et non de cuisiner) au micro-onde sur le pont supérieur ou de stocker de la nourriture dans le petit frigo commun. Pour dîner, il faut signaler à l'avance sa présence et rejoindre la salle commune à 19h45 pour partager le repas avec d'autres résidents. Dans cette salle commune, des ordinateurs et une télévision sont à leur disposition, mais le règlement intérieur prévoit qu'ils ne peuvent être utilisés après le repas du soir.

Si les contraintes réglementaires ne sont pas partout aussi strictes qu'au Fleuron Saint-Michel, observer comment elles sont mises en œuvre dans une structure particulièrement encadrée permet de voir émerger de façon plus saillante les fonctions qu'elles remplissent et les effets qu'elles produisent sur les résidents. Au-delà de l'utilité pratique des règles - faire des tours de ménage pour que l'espace reste propre, il semble que celles-ci soient la base d'un maillage réglementaire conçu comme un modèle éducatif.

### Le règlement intérieur comme outil pour éduquer des personnes perçues comme peu autonomes

À 19h45, une petite cloche est agitée depuis le couloir. Les passagers arrivent dans la salle commune puis s'installent rapidement autour des trois tables rondes où ont été installés couverts et ustensiles. Le service est assuré par la travailleuse sociale, l'agent de nuit et un bénévole qui est arrivé à 18h50 pour réchauffer les plats. Ils se relaient pour amener les barquettes de nourriture sur des chariots roulants et passent de table en table pour remplir les assiettes. Aucun d'entre eux ne s'assoit avec les convives pendant le repas. Les barquettes, arrivées dans l'après-midi, sont des dons d'une entreprise de restauration : l'équipe et les résidents ne choisissent pas les menus. Ce soir, on sert une soupe verte, de la brandade de morue, puis des restes de la veille, du riz à la sauce chili et enfin, en dessert, un yaourt, une mousse au chocolat et une poire. [...]

L'ambiance est plutôt lourde. À une première table, Raoul, un résident, semble énervé et de mauvaise humeur, il grommelle en se plaignant de la nourriture. Chacun mange rapidement, fixe son assiette et se lève pour débarrasser entre les plats. [...]

Le repas se termine au rythme du départ de chacun des passagers. Tout le monde participe, au moins pour sa propre assiette, voire celle des autres. Marcel s'est mis à la plonge, Bertrand lui tend les assiettes et Christophe passe l'éponge sur la table. Le bénévole range les chaises

---

<sup>103</sup> Situé à Asnières-sur-Seine, le centre d'hébergement et de stabilisation du Fleuron Saint Michel s'est installé sur une péniche réhabilitée afin de permettre d'héberger une trentaine d'hommes. L'association gestionnaire nomme les personnes hébergées sur le bateau des "passagers", rappelant le caractère éphémère de leur présence à bord.

<sup>104</sup> Extrait d'entretien informel avec Ousmane, agent d'accueil au CHRS « Fleuron Saint-Michel », réalisé le 4 janvier 2018 par Jeanne Abernot et Zoé Barry.

tandis que l'agent d'accueil et la travailleuse sociale discutent dans la cuisine tout en remettant de l'ordre.

Peu après le repas, Nassim remonte de sa cabine et se rend dans la salle commune alors que celle-ci est à nouveau désertée par les résidents. Il échange quelques mots avec le peu de résidents présents et se met à la recherche de quelque chose à manger dans le frigidaire. Il s'attaque à une poire et un laitage et vient parler à l'enquêtrice assise à la table. Il n'aime pas ce que l'on sert ni l'organisation collective des repas, et préfère manger moins et après les autres : « *Ce n'est pas de gaieté de cœur, mais je ne peux pas* ». Pendant ce temps, dans la salle commune, seul un résident distrait regarde un combat de boxe à la télévision, sans le son.

Extrait du journal de terrain du CHS « Fleuron Saint-Michel ». Observation réalisée le 18 janvier 2018 par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière.

Ce cadre de vie réglementé sert aux encadrants de mises à l'épreuve des résidents pendant leurs activités quotidiennes à bord. Le repas du soir est ainsi l'occasion pour l'équipe encadrante d'évaluer la capacité des passagers à « *s'impliquer dans le collectif* », notamment à travers le ménage de la kitchenette, une tâche attribuée à un passager différent chaque semaine<sup>105</sup>. Ces règles ont un caractère pédagogique et leur respect permet d'évaluer la volonté de s'en sortir des résidents :

Le premier travailleur social : Si les passagers peuvent regarder la télé toute la journée, ce n'est pas comme ça qu'ils vont se réinsérer et se trouver un travail. Même chose sur les entrées et les sorties. Si un mec sort le soir et rentre très tard, ce n'est pas sérieux. Il n'est pas réinséré. C'est la preuve qu'il ne va pas au travail ou qu'il n'est pas à la recherche d'un emploi.

Le second travailleur social : Il faut avoir des règles, ne pas leur permettre de regarder la télé toute la journée, ou d'aller sur Internet. Internet, ça doit rester pour les démarches sociales ou liées à la recherche d'emploi. C'est aussi pour ça qu'il y a un contrôle des entrées et des sorties. S'ils sont toujours dehors et rentrent pendant la nuit, ils ne cherchent pas un emploi !

Extraits d'une discussion informelle à l'heure du déjeuner avec deux travailleuses sociales du Fleuron Saint-Michel. Journal de terrain, Centre de stabilisation le Fleuron Saint-Michel, 12 janvier 2018, Émilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Julie Lavayssière.

Le mode d'accompagnement implicitement suggéré par ces remarques des travailleuses sociales part du postulat que l'absence de logement signifie une inadaptation à la vie autonome en appartement, voire d'une incapacité à en avoir un. Il renvoie, comme nous l'avons expliqué en introduction générale, à un modèle d'assistance courant depuis les années 1950, qui, face à cette supposée inadaptation, utilise les hébergements provisoires comme des « habitats thérapeutiques » dans lesquels des sortes de travaux pratiques servent de tests des capacités d'insertion<sup>106</sup>.

Marcel est particulièrement sensible à ce discours et insiste également sur la part de responsabilité des personnes accompagnées dans leur réinsertion. Lorsqu'il narre son expérience de plusieurs mois sur les quais du métro parisien, il adopte un discours moralisateur et normatif envers « *ceux qui boivent, qui fument* », ceux qui ne veulent pas se

<sup>105</sup> Journal de terrain, CHRS du Fleuron-Saint-Michel, journée du 4 janvier 2018, enquêteurs : Jeanne Abernot, Zoé Barry, Julie Lavayssière, Erwan Le Méner, p. 25.

<sup>106</sup> R. Ballain et E. Maurel, *Le logement très social. Extension ou fragilisation du droit au logement ? ...*, op. cit.

laver et qui « *ne veulent pas s'en sortir* ». Pour lui, tant dans la rue qu'en centre d'hébergement, pour s'en sortir, il faut être débrouillard, coopératif et jouer le jeu. Au sujet du Fleuron Saint-Michel, il rappelle que l'admission est conditionnée au respect des règles et semble peu importuné par ces obligations d'horaire, de présence ou de justification au sein du centre, qui sont bien moindres que ce qu'il a pu voir en centre d'hébergement d'urgence.

Mais Marcel se démarque du reste des passagers. D'abord parce que ce centre de stabilisation se veut être « *un passage* », destiné à des personnes entre 18 et 55 ans « *proches de l'autonomie* », *c'est-à-dire ici, des hommes en emploi « ou proches du marché du travail »*. À 72 ans, Marcel, retraité depuis 2005, a donc un statut particulier, il n'est là que pour quelques mois, en attendant d'avoir un appartement autonome au sein d'une résidence pour personnes âgées en région parisienne : « *Parce que j'espère, je touche du bois, je suis que de passage [...] Là, au Fleuron Saint-Michel, c'est un truc d'attente. C'était ça ou coucher dehors... Ça m'a plu tout de suite mais c'est un truc d'attente. J'aurais eu tort de pas l'accepter.*<sup>107</sup> » Pour le reste des passagers en revanche, l'objectif assigné par l'équipe encadrante est de quitter la structure « *avec un logement et un emploi pérenne*<sup>108</sup> ». Les nombreuses contraintes sont perçues et justifiées par l'équipe comme un outil pédagogique pour amener les passagers vers l'insertion professionnelle et locative.

### Quand les contraintes et les motifs de la sévérité sont vécus comme une humiliation par les résidents

Si Marcel se différencie des autres passagers (en sus de son âge et de son statut), c'est également pour sa tolérance, voire son adhésion à un cadre fort et contraignant. Ce n'est pas le cas de Mickaël, 25 ans, qui trouve cet encadrement pesant. Un brin fanfaron et provocateur, Mickaël n'hésite pas à remettre en question les règles voire à s'opposer à sa référente sociale. Très irritée par le personnage, cette dernière estime qu'il « *parle trop et pense tout savoir* ». Mickaël se montre certes très critique au sujet du bien-fondé des règles, des pratiques des travailleurs sociaux ou encore de la gestion de la structure (repas, dépenses...). Au Fleuron Saint-Michel, les repas, préparés à partir d'invendus, suscitent le mécontentement de la majorité des passagers. C'est sur le quasi hors-champ du travail social que porte principalement le problème : la nourriture ou les conditions de l'hospitalité en hébergement. Mickaël ne comprend pas pourquoi les redevances mensuelles versées ne permettent pas que de meilleurs repas soient servis à bord de la péniche :

À l'heure du déjeuner, en présence de sa référente sociale, Mickaël s'exclame : « Ah ! La nourriture ici, si on faisait un bilan de santé des passagers, il serait mauvais. Il y aurait du diabète, c'est sûr. Ils pourraient investir plutôt dans des cuisines personnelles ou dans l'achat de bons repas. Ce serait mieux ! ».

---

<sup>107</sup> Extrait d'entretien avec Louis, 72 ans, passager du CHS « Fleuron Saint-Michel » depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017, réalisé le 9 janvier 2018 par Julie Lavayssière, p. 40.

<sup>108</sup> Extraits des rapports d'activité, Journal de terrain, Fleuron-Saint-Michel, p. 11.

Plus tard, après que Mickaël a quitté la pièce, l'assistante sociale vient se confier aux enquêtrices. Le commentaire de Mickaël l'a irritée : « Ah lui, il pense qu'il sait tout sur tout. Mais il ne sait rien ! On ne dépense pas d'argent dans la nourriture, tout ce que l'on reçoit, il s'agit de dons. C'est faux ce qu'il raconte, mais il croit toujours que ce qu'il dit est vrai. »

Extrait du journal de terrain, observation réalisée le 12 janvier 2018 par Émilie Adam-Vezina et Julie Lavayssière, p. 47.

Ses fréquentes prises de position et remises en question du fonctionnement du centre donnent du fil à retordre à l'équipe encadrante et valent au jeune passager une mauvaise réputation. Les encadrants interprètent les répliques des résidents comme de l'ingratitude. Leurs sommations se veulent justement intentionnées, visant l'éducation des passagers.

Si Mickaël tient à se faire entendre, les autres résidents préfèrent faire profil bas. Quand vient l'heure du dîner, signalée par une cloche, ils se mettent à table, avalent leur repas en vitesse, grognent un peu, puis retournent dans leur cabine, comme nous l'avons vu plus haut. Nassim, 43 ans, avait le sentiment de ne pas être entendu lorsqu'il se plaignait à l'équipe de la piètre qualité des repas. Las, il a fait le choix de ne plus participer aux dîners, comme nous l'avons vu. Amateur de philosophie grecque, Nassim se revendique stoïcien et évoque l'histoire d'Épictète pour expliquer sa résignation par rapport aux pratiques d'encadrement du centre :

Ce n'est pas parce qu'on va m'enlever du matériel ou un confort que je vais me laisser abattre. Mais c'est pas parce qu'on va m'en donner plein que je vais me laisser aller. C'est ça la résignation. Peu importe ce qui arrive, peu importe dans quel sens souffle le vent, c'est à moi de m'y adapter. Là, on m'a donné une cabine, ce qui est déjà énorme plutôt que de rester dehors parce que les nuits sont glaciales. Je ne râle pas. Malgré l'aspect nourriture qui vraiment me fait rager, mais bon, au final, je l'ai dit deux fois, sans agressivité, sans rien. J'ai dit deux fois, ça n'a pas marché. Quoiqu'il arrive, c'est à moi aussi de faire l'effort de surmonter ça et de pas me laisser aller. [...] Vous connaissez l'histoire d'Épictète ? L'esclave noir, qui a été vendu et qui avait les deux chevilles attachées par des fers. Et au moment de descendre du bateau, il était sur un pont en bois et son maître voyait qu'en fait, il ne baissait pas les yeux. Il regardait son maître comme ça dans les yeux. C'était un Grec, hein ! Il était noir parce qu'il venait du Sud mais sinon c'était un Grec. Donc le maître sort son bâton et il le frappe sur la jambe de toutes ses forces. Mais y'a pas un bruit qui sort de sa bouche. C'est ça le stoïcisme. C'est que le maître frappe, encore et encore, il le regarde, et l'esclave le regarde et il lui fait : « Maître, si tu continues à taper comme ça, tu vas me casser la jambe ». Tu vois ? Sans aucune... Tout est dans le mutisme le plus total. C'est-à-dire qu'il encaisse. On encaisse, on supporte... Et le maître continue de lui frapper la jambe parce qu'il prend ça comme un affront. Et l'esclave le regarde : « Maître, tu vas me casser réellement la jambe ». Alors le maître s'énerve d'autant plus et il frappe, il frappe. Et d'un coup, on entend un bruit sourd. *Crrrr...* La jambe qui casse. Et là, pas un bruit. Il regarde son maître, il lui dit : « Maître, tu m'as cassé la jambe ». Sans un cri, sans une larme. Voilà. On vise ça, on tend vers cet état qui fait que peu importe ce qui arrive, on est censé encaisser. Pourquoi se plaindre ? Est-ce que crier, me lamenter, pleurer... Est-ce que ça va réellement changer ma situation ici ? J'en doute. C'est ça le stoïcisme, la résignation.

Extrait d'entretien avec Nassim, 43 ans, résident du Fleuron Saint-Michel depuis 2 mois, réalisé le 10 février 2018 par Jeanne Abernot et Zoé Barry.

Face à des conditions de prise en charge contraignantes, Nassim a choisi de s'adapter et se retirer dans sa cabine, tout comme bon nombre de résidents au Fleuron Saint-Michel. Ophélie, stagiaire depuis deux mois en formation d'assistante sociale trouve qu'il est plutôt difficile d'entrer en contact avec les passagers car ils sont nombreux à ne jamais aller dans la

salle commune. Il est vrai qu'au Fleuron Saint-Michel, le pont supérieur est souvent bien désert et silencieux. De temps à autre, dans le couloir, quelques échanges furtifs et salutations de courtoisie entre l'équipe et les passagers, mais guère plus. Les points de contact et les opportunités pour interagir avec les passagers se font rares et s'avèrent fragiles et succincts. Après avoir sonné et récupéré leur jeu de clés auprès de l'agent d'accueil, les passagers préfèrent emprunter l'escalier en colimaçon à côté de la porte d'entrée du centre et rejoindre leur cabine pour s'y reposer, plutôt que de s'aventurer sur le pont supérieur où se trouvent les bureaux du personnel et la salle commune. De manière assez surprenante dans cet établissement où rien ne semble échapper au contrôle, la cabine reste un espace relativement protégé du regard des encadrants, même s'il peut faire l'objet d'inspection en l'absence des passagers. Ces derniers fréquentent alors le centre comme un simple dortoir et se rendent aux rendez-vous ponctuels avec leur référente sociale. En effet, ce centre de stabilisation est présenté par les passagers rencontrés comme un refuge passager et contraignant avec ses promesses d'émancipation, d'intégration et d'accès au logement autonome. Peu sont réceptifs au règlement, mais leur passage n'étant qu'*a priori* temporaire et face à un cadre de vie visiblement non négociable, ils le supportent, ne font pas de vague et se conforment aux attentes de l'équipe encadrante.

À première vue, le Fleuron Saint-Michel se caractérise donc par un cadre rigide, exigeant et contraignant, justifié par l'équipe sociale par le projet socio-éducatif de la structure. Si ce cadre remporte l'adhésion de certains résidents, comme Marcel, il fait aussi l'objet d'oppositions, voire de rejets. Mais ces derniers prennent rarement la forme de conflits et se traduisent plus souvent par des relations interpersonnelles compliquées, des stratégies d'évitement ou de retrait de la part des résidents. Dès lors, dans une vie quotidienne fortement modelée par les règles de l'institution et la façon dont elles sont intégrées par les travailleurs sociaux et par les résidents, la capacité à investir les lieux comme un chez-soi est mise à mal.

Si la configuration des lieux permet d'éviter le regard ou les interactions avec les travailleurs sociaux, les agents d'accueil en revanche ne peuvent être esquivés car ils sont maîtres de l'accès à la péniche et des trousseaux de clés des résidents.

### **Rentrer chez soi : quand les clés rappellent aux résidents qu'ils "habitent en institution"**

À la Cité Saint Martin comme au Fleuron Saint-Michel, les personnes hébergées ne disposent des clés de leur logement que dans l'enceinte de l'établissement. Quand elles quittent leur logement, elles doivent les laisser à l'agent d'accueil, dont le bureau, situé à l'entrée du bâtiment, est un passage obligé pour les personnes qui veulent entrer ou sortir de la structure. Pour Capucine, résidente au sein de l'établissement, laisser ses clés lors de ses sorties de l'établissement renforce un peu plus le sentiment de ne pas être « chez soi ».

— Qu'est-ce que ça vous fait de laisser vos clés à l'entrée ?

— Ben on sent qu'on n'est pas chez soi. Parce que chez nous on laissera jamais la clé. Par exemple, il y a la fille de celle qui était ma meilleure amie, une fois elle me dit « — C'est où chez toi ? », j'ai dit « — C'est à Bastille. — Ben où sont tes clés ? — C'est dans mon sac. — Je peux voir ? ». Je fais non, et parce que sa maman non plus elle a pas de clés, parce que sa maman elle est dans un hôtel. « — Et ben j'en n'ai pas. — Ah comme maman ! ». On sent qu'on n'est pas chez soi. Justement le fait de laisser la clé. Quand on laisse la clé, on laisse notre chambre aussi. On laisse la chambre donc on part mais on laisse une partie de nous aussi, parce que la chambre c'est la confiance, on a tous nos trucs ici, on a nos petits secrets, des choses comme ça, donc... Le fait de laisser la clé, on ne sait pas ce qui s'est passé après, derrière peut-être ils viennent contrôler pour voir l'état, pour voir est-ce qu'il y a pas des choses... Donc on ne se sent pas chez soi, on se dit qu'on est vraiment chez quelqu'un. Comme moi quand j'ai vécu chez des gens, je me disais, quand je rentrais je disais « Est-ce qu'ils vont pas parler, je suis rentrée tard », enfin on se pose toujours des questions parce qu'on sait qu'on n'est pas chez nous. Donc c'est pareil ici. Quand on vient on se dit « Est-ce que j'ai le droit de ramener ça, est-ce que je n'ai pas le droit, est-ce que je peux, est-ce que, est-ce que j'ai le droit d'inviter telle personne ». Même si on a le droit mais on se pose toujours des questions « Est-ce qu'on peut ou pas ? », parce que y a toujours des gens pour contrôler. Et il a toujours des yeux qui voient... des choses, et à balancer, et voilà. Et tant qu'à faire, ben on ne fait pas.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 21 mars 2018.

Ce geste quasi quotidien délimite les frontières de l'établissement, change les usages des hébergés et limite leur appropriation des lieux. Pour Inès, conseillère en insertion professionnelle, cet environnement régulé et contrôlé infantilise et provoque l'expression de maux chez les personnes hébergées.

Etre accompagné en institution, c'est pas pareil. Quand je vous dis, ce monsieur accroche sa clé tous les soirs, il en est malade, chaque soir. Attendre qu'il y ait un concierge qui soit là pour lui remettre la clé de l'hôtel, vous imaginez pas mais c'est l'horreur de sa vie.

Extrait d'entretien avec Inès, conseillère en insertion professionnelle à la Cité Saint-Martin (75), réalisé par Émilie Adam-Vézina, le 9 mars 2018.

Au-delà du seul désagrément lié au temps d'attente et à la répétition de la démarche, le fait de devoir attendre au seuil de son hébergement et de devoir passer par une personne extérieure pour y accéder constitue un obstacle, partagé par de nombreux résidents, pour se sentir chez soi ou s'installer. Comme nous le développons dans la section suivante, les règles de l'aménagement des appartements, aussi diverses soient-elles selon les structures, viennent redoubler, mais à l'intérieur même des espaces d'hébergement, les barrières auxquelles les résidents se confrontent pour habiter leur hébergement.

## Chapitre 2 – Aménager son appartement pour le transformer en « chez-soi »

Petite femme chétive de 66 ans, Fatima occupe depuis trois ans un studio de 20 m<sup>2</sup>, au rez-de-chaussée d'une pension de famille couplée à une résidence sociale parisienne gérée par Emmaüs Solidarité, à proximité de l'hôpital où elle est suivie pour son diabète. En 2008, Fatima quitte son travail à la suite d'un cancer du sein et face au harcèlement qu'elle dit avoir subi notamment en raison de son âge et de sa maladie. Son mari la quitte et, sans source de revenu, elle se retrouve en situation d'impayé locatif. Elle est expulsée de chez elle tandis que son fils retourne chez sa mère biologique. Elle est d'abord hébergée chez des tiers avant d'être accueillie dans des centres d'hébergement de courte durée pendant 26 mois. Aujourd'hui, elle habite en pension de famille dans une structure qui a tout, ou presque, d'un immeuble d'habitation lambda : pas d'écriteau à l'entrée qui signalerait la pension de famille, un digicode et une serrure magnétique pour ouvrir la porte, un hall d'entrée où s'alignent les boîtes aux lettres, et dans les étages, des couloirs bordés de portes anonymes qui mènent aux appartements. Seul le petit bureau des deux travailleurs sociaux dans le hall, la salle informatique et la salle commune au rez-de-chaussée forment les indices d'une vie en collectivité, et plus spécifiquement d'une structure d'hébergement.

Pour avoir le droit d'habiter dans cette structure, Fatima paie une redevance, qui s'apparente à un loyer, de 574 euros au service de gestion locative d'Emmaüs Solidarité. Pour l'aider dans cette dépense, elle reçoit de la part de la CAF une allocation de 162 euros. L'impression de banalité de la forme d'habitat se confirme une fois passée la porte de son appartement où Fatima a « construit son nid » :

En face de l'entrée encombrée se trouve une kitchenette éclairée par un halogène puis la pièce qui constitue l'appartement s'étale sur la droite, jusqu'à une fenêtre unique, dissimulée par des voilages rouges et qui ouvre sur le boulevard Arago. Le reste de la pièce laisse les enquêtrices bouche bée. La moitié de l'appartement est meublée par des banquettes positionnées en U et recouvertes d'épais matelas aux allures confortables. Au centre du U, un grand tapis bien épais lui aussi de couleur rouge et beige. L'appartement sent l'encens, le tout dans une pénombre de jour pluvieux. Fatima demande aux enquêtrices si l'encens ne les gêne pas et les invite à s'asseoir sur les banquettes. Les banquettes sont assez éloignées les unes des autres et les enquêtrices ne savent pas bien où s'asseoir. Fatima désigne la première partie d'une banquette comme étant son "lit", puis le reste comme son "salon".

Extrait du journal de terrain en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 28 mars 2018.

## Aménager son « chez-soi » à force de débrouillardises

— Parlez-moi de vos amies.

— Ah oui. Heureusement que j’ai ça. Quand je suis arrivée ici, dans les foyers, j’avais plus rien, c’était vraiment une exclusion et une expulsion aussi. J’avais deux valises de vêtements. [...] Avant de retourner [au Maroc], [une amie] me dit “Tata Fatima, j’y retourne, je te laisse tout”. Je dis : “Non, je peux pas prendre tout comme ça”. Elle m’a donné ses quatre matelas. [Les banquettes], ça je les ai trouvées pour 150 euros sur le Bon Coin, une amie me les a payées... Ces petits meubles aussi, c’est une dame, un jeune couple qui partait en Suisse, ils me les ont vendus : les petits meubles là-bas, et l’armoire dans les couloirs. L’armoire ils me l’ont donnée. Ils m’ont dit : “Madame, on part ! Vous voulez pas la prendre ?”. Et puis bon, je leur disais hein : on vient de me donner un studio, j’ai rien. Et je sors d’un foyer et j’ai pas beaucoup d’argent donc je donne ce que je peux. Enfin je marchandais... Vous savez, le Bon Coin. Et puis d’un coup, un ensemble d’enseignantes dans le 9-3 à qui je donnais des conseils pédagogiques se sont cotisées pour me donner un tapis neuf. Et puis voilà, j’avais tout. La plaque, [les encadrants] me l’ont donnée et le frigo aussi. Y’avait une aide de la FSL [Fonds de Solidarité pour le Logement] et de la complémentaire d’un montant de 700 euros. J’ai acheté la télé. Je sais pas, ils m’ont acheté une petite télé, avec mon frère qui est vendeur, ça commençait à 250 euros jusqu’à 400 euros parce que y’avait une promo de presque 300 euros sur cette télé le jour même. Mon frère m’a payé la différence et j’ai mis que 250 euros. J’ai acheté le grand frigo parce que y’avait pas de congélateur, je voulais arranger ma petite vie. L’aspirateur, on me l’a donné. C’est tout. La vaisselle, c’était vraiment les amis, chacun : “ramène moi des assiettes, ramène moi...”. Même pas 1000 euros, y’a même pas 1000 euros ! Et je me suis construit mon petit nid...

Extrait d’entretien avec Fatima, résidente en pension de famille Arago (75), réalisé par Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 28 mars 2018.

Quand Fatima emménage dans son appartement de la pension de famille, elle a pour seuls biens “*deux valises*”, autant dire “*plus rien*”. Dans l’appartement sont déjà présents un équipement spartiate et commun à tous ceux de la structure : pièce nue et carrelée, salle de bain, kitchenette intégrée, réfrigérateur. Pour arriver à un tel confort et un tel aménagement de son appartement, elle a recouru à des amis, au Fond de Solidarité Logement, au Bon Coin et au marchandage, aux promotions commerciales. Elle combine ainsi les ressources, tant institutionnelles (allocations) que propres via ses sociabilités et ses talents de dénicheuse de “bons plans”. Le tout, elle le rappelle, pour moins de 1000 euros.

Lors des entretiens réalisés avec les résidents de pension de famille, Fatima n’est pas la seule à détailler d’elle-même les provenances des meubles et les astuces auxquelles elle a recouru. Giuseppe, 68 ans résident depuis plus de trois ans de la même pension de famille après dix ans de vie dans le bois de Vincennes, se prête lui aussi au jeu. Il y a un clic-clac et la table, puis un lit, un grand réfrigérateur et un congélateur chinois pour “*pas cher*” au magasin Emmaüs du 19<sup>ème</sup> arrondissement ; un grand écran-plateau, « *acheté en soldes* » quatre ans auparavant pour 430 euros et amené ici par un ami ; le même ami qui lui a offert le meuble sur lequel est posée la télévision. Le tout, ainsi que la caution, sont payés avec sa retraite amassée à la banque pendant ses années “*de rue*”.

Chez un couple d’une pension de famille du nord-est de Paris, même schéma : la table basse, la table de salle à manger, le fauteuil et l’appareil à raclette sont des dons ; le micro-onde et le lit ont été achetés avec l’aide du Fonds Solidarité Logement ; les trois pots de fleur des

cadeaux du mari pour son épouse ; la télé et la cocotte-minute, enfin, ont été achetés grâce aux économies du couple et pour des prix jugés en dessous de la valeur du marché, “*des affaires*”.

## Meubler au préalable les appartements en fonction de la vulnérabilité supposée des résidents

A Arago, Fatima et Giuseppe mettent tous les deux en avant les débrouillardises et les ressources, notamment sociales, qu’ils mobilisent au-delà des murs de la structure. Ils se distinguent ainsi en creux de la figure de vulnérabilité à laquelle ils peuvent être assignés. Cette étiquette est particulièrement apposée par les encadrants aux résidents tout juste arrivés de la rue ou des structures d’urgence. Cet étiquetage est particulièrement à l’oeuvre dans les CHRS et il justifie pour beaucoup l’organisation au préalable des appartements des résidents, comme on peut le comprendre dans cet extrait d’entretien avec Safiatou, maîtresse de maison en CHRS :

- Qu’est-ce qu’ils ont le droit de changer dans leur appartement ?
- Ben l’emplacement du lit par exemple.
- Tout est déjà là quand ils arrivent ?
- Oui, oui.
- Et ils peuvent ramener des choses extérieures ?
- Les meubles ? Non. [...] Par contre à la résidence, on est en train de travailler sur ça. En fait, les familles qui passent directement à la résidence, c’est des personnes qui sont autonomes, qui vont vers le logement. Et du coup, moi je serais pour que les personnes qui intègrent le logement de la résidence puissent acheter des meubles ou... Parce que l’appartement est déjà meublé, tous les appartements de la résidence sont déjà meublés. Et y’a des gens qui forcément restent très longtemps et du coup, voire... Enfin elles aimeraient avoir des meubles à elles. Là, ça se discute.

Extrait d’entretien avec Safiatou, maîtresse de maison en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 9 mars 2018.

Safiatou est ainsi maîtresse de maison dans un CHRS au centre de Paris. Dans cette structure, une distinction est faite entre l’hébergement dans le “collectif”, un bâtiment où les entrées se font sous le regard de l’agent d’accueil et où on laisse ses clés pour sortir, et la “résidence”, bâtiment indépendant pour les familles “les plus autonomes” et avec des ressources. Les nouveaux arrivants du CHRS sont considérés par l’un des travailleurs sociaux de cette structure comme des personnes en état de “*fragilité*” et de vulnérabilité<sup>109</sup> ; permettre aux résidents d’emménager dans un appartement déjà meublé est un premier pas selon lui vers la stabilité promise. Les personnes qui accèdent à la partie du CHRS nommée “résidence”, devraient pouvoir quant à elles, selon la maîtresse de maison, acheter des meubles à eux, dans la mesure où elles ne viennent pas directement de la rue et sont dans la structure depuis un certain temps. L’ameublement personnel des lieux est donc à la fois un moyen d’éprouver

<sup>109</sup> Entretien mené auprès de Paul, réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 22 mars 2018.

leur autonomie et leur capacité à être relogé en même temps qu'une compensation pour le temps passé dans la structure, une façon d'accéder, toute proportion gardée, à un chez-soi.

La travailleuse sociale de la structure combinant pension de famille et résidence sociale, citée plus haut, tient un discours similaire : offrir un confort spartiate aux nouveaux arrivants pour ne pas épuiser leurs ressources tout en offrant la possibilité de se meubler soi-même pour transformer l'appartement de la pension de famille en leur appartement dans lequel *“ils vont rester jusqu'à la fin de leurs jours”*.

— Quand tu as dit que c'était un choix de l'association de faire du semi-meublé...

— En fait ce qu'il s'est passé, c'est que quand les gens ils arrivent, souvent ils viennent des centres d'hébergement ou de la rue, ils ont... rien. Du coup il faut déjà verser le dépôt de garanti, c'est quand même une somme conséquente, du coup on meuble au strict nécessaire c'est-à-dire un lit, une table, deux chaises, après ils ont quand même une salle de bain, une cuisine semi-meublée avec un frigo, voilà. Là au moins ils arrivent dans des conditions décentes, c'est plus dans ce sens... Après c'est vrai qu'en pension de famille y'a des gens qui aiment bien acheter leurs meubles parce que la pension de famille c'est une prise en charge à durée indéterminée et souvent ils vont y rester jusqu'à la fin de leurs jours, pour certains d'entre eux... Et du coup pour certains d'entre eux, on essaie quand même qu'ils achètent leurs propres meubles pour qu'ils se sentent chez eux. [...] Et en même temps on ne peut pas leur dire, “c'est les meubles, vous les laissez comme ça, vous n'êtes pas vraiment chez vous”. Du coup voilà, on essaie quand même d'adapter le cadre. C'est pas toujours évident.

Extrait d'entretien avec Stéphanie, travailleuse sociale en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 7 mars 2018.

Dans son cas, ne pas meubler l'appartement au préalable est un moyen de laisser la place aux résidents de s'approprier leurs appartements, de les transformer en leurs *“chez eux”*, dans le périmètre de l'appartement tout du moins.

Une distinction importante est faite par les travailleurs sociaux des structures visitées entre les dispositifs, donnant lieu à une différence dans les possibilités d'aménagement et d'ameublement par les résidents. Cette distinction est d'autant plus visible dans les structures qui abritent à la fois un dispositif d'hébergement temporaire (type CHRS ou résidence sociale) et durable (type pension de famille). C'est le cas dans une structure parisienne parente de la précédente et administrée par le même gestionnaire. Pour l'équipe sociale de cette structure, l'association est claire entre dispositif habité, durée de l'hébergement et ameublement : *« Nous on prépare le logement, ils entrent dans un logement propre. On avait des fois des meubles d'occasion, des fois du neuf quand on pouvait. C'est meublé, les CHRS, pas les pensions de famille, parce que c'est leur logement pour toujours, il est à eux. Pour les CHRS et les résidences sociales, c'est meublé par nous »*.

En creux, on comprend qu'habiter un hébergement temporaire, d'insertion, n'est pas considéré comme une ressource d'autonomisation ; au contraire, cela peut être vu comme un obstacle et un enlisement dans l'assistance. Dans des logements accompagnés, il peut en être autrement, sans que cela soit systématique.

## Un investissement soumis aux règles et à la durée d'hébergement

Si l'investissement des appartements est valorisé dans la plupart des structures rencontrées, et notamment en pension de famille, il est soumis à des règles, tacites ou explicites. La restriction des aménagements est plus forte dans les CHRS visités, notamment justifiée par le statut du résident et le statut de l'hébergement (temporaire ou durable).

### Dans les CHRS et CHS, un encadrement important de l'aménagement pour un hébergement a priori court

La maîtresse de maison du CHRS situé dans le centre de Paris rappelle aux enquêtrices l'interdiction formelle de percer les murs. Accrocher un tableau ou afficher une photo sur le mur est déconseillé, comme c'est le cas dans les établissements du même genre visités dans le cadre de l'enquête. Ces restrictions sont justifiées par les nécessités de remettre à neuf les appartements au départ des résidents et donc par les frais engagés par la structure en cas de dégradation. En outre, l'aménagement est abordé du point de vue de la durée d'hébergement dans les lieux. Ainsi, dans cet établissement, les appartements sont meublés *a minima* dans le CHRS pour ne pas proposer trop de confort et pousser par la même occasion les résidents à chercher un autre logement, malgré les avantages supposés de cet hébergement, comme l'explique Ajouad, maître de maison :

Au CHRS, normalement c'est un hébergement temporaire. On évite le confort maxi. C'est-à-dire, nous, quand ils viennent, c'est nous qui mettons le lit. C'est meublé. On sait qu'à Paris, c'est très difficile d'avoir un logement. Quand ils viennent dans un centre à Paris, dans un appartement, tu ne payes que 10%, c'est-à-dire, quand t'as le RSA, tu ne payes que 50€. Cinquante euros tu ne payes ni taxe, ni électricité, ni eau. Y a pas de taxe. Tu vas pas partir ! Tu vas rester !

Extrait d'entretien avec Ajouad, maître de maison en pension de famille, résidence sociale et CHRS (75), réalisé par Edouard Gardella, le 7 mars 2018.

Dans une autre structure qui accueille un dispositif CHRS, l'équipe encadrante réaffirme la volonté de meubler les appartements au minimum afin d'*«éviter qu'elles se sentent chez elles»*. L'appartement, partagé entre deux ménages, est donc doté du strict nécessaire pour assurer un hébergement digne. *«Elles ne sont pas là pour être chez elles mais plutôt pour rêver à être chez elles. (...) Elles ne peuvent pas se sentir complètement chez elles, car elles devront un jour partir, il y a un effet pervers à se sentir trop chez soi dans une structure qui a une vocation d'hébergement temporaire»*. Une ambivalence que soulignent les travailleurs sociaux du CHRS parisien dans lequel travaille Safiatou.

Dans cet établissement du centre parisien, un autre service occupe les bâtiments du CHRS, le Service d'accompagnement social (SAS). Dans ce dispositif, les résidents sont hébergés en diffus dans des chambres d'hôtels ou des appartements pour une durée moyenne de 32 mois et se rendent régulièrement dans les locaux du CHRS pour y rencontrer leurs référents sociaux. Une part du travail social est également effectuée à domicile, au bon vouloir des résidents et des travailleurs sociaux. Pour plusieurs travailleurs sociaux de ce service, la durée

d'hébergement est un problème. Cette variable complique leur positionnement entre, d'un côté, l'hébergement provisoire et spartiate d'un résident, et de l'autre, son droit à investir son appartement, qu'il va *a priori* occuper plusieurs années :

Les durées de séjour aussi sont tellement longues que forcément ben voilà on dit aux gens faut quand même que vous vous sentiez chez vous mais vous êtes quand même pas chez vous. Enfin y a un peu cette ambivalence constamment qui me gêne. (...)

Moi qu'on puisse répondre en fait aux besoins primaires, je trouve ça normal et on se doit de pouvoir accueillir les gens dans ces conditions-là. Après, il faut que nous, on soit vigilant aussi à ce qu'on propose, dans le sens où on leur dit "c'est provisoire, c'est provisoire, faut vite faire ça, faut vite faire ça", mais d'un autre côté, nous on a bien envie que vous vous investissez bien chez vous, c'est un peu paradoxal parfois.

Extrait d'entretien avec Claire, travailleuse sociale en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, le 19 avril 2018.

Cette travailleuse sociale, lors de l'entretien, exprime à plusieurs reprises sa crainte vis-à-vis de la mise en dépendance des résidents. Bien qu'elle souhaite les accueillir comme il se doit, elle considère que leur permettre et les pousser à investir leur appartement ne ferait que rendre plus difficile le relogement. Younn, collègue de cette dernière, conseille également aux résidents du dispositif de ne pas trop meubler leur appartement mais pour des raisons beaucoup plus pragmatiques et matérielles : les meubles seront difficiles à déménager au moment du relogement :

— Il y a des personnes qui nous étonnent, même dans des hôtels, elles investissent comme si c'était un logement, comme si c'était un appartement dans le privé. Ça c'est une agréable surprise quand je vois ça. Et après avec d'autres personnes c'est tellement investi qu'on leur dit « Oui fais attention parce que là, le logement peut venir et quand le logement va venir, pensez au déménagement ». Parce qu'il y en a qui investissent le lieu avec leurs propres affaires, parfois des meubles, des choses, et ça peut ne pas être transportable, déménageable dans un lieu de logement pérenne. S'ils ont une attribution de logement, ils auront du boulot à faire en plus quoi. Un déménagement plus important, se séparer de choses parce qu'elles ne vont plus aller dans le nouveau lieu où ils vont être. Donc on peut leur donner cet avis mais ça reste que des avis c'est pas...

— Donc investissez mais investissez pas trop ?

— Non, en fait on limite pas, c'est pas des injonctions, je donne juste un avis, je leur dis « Oui pensez, pensez qu'un jour vous allez avoir un logement, et donc si vous investissez, investissez de manière à que ce que vous avez ici, ce que vous avez dépensé, il puisse vous servir quand vous allez déménager ».

Extrait d'entretien avec Younn, travailleur social en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 24 avril 2018.

Dans une autre structure, le maître de maison justifie l'ameublement préalable des CHRS en terme de coût car, le moment du relogement venu, le déménagement des meubles représenterait un surcoût pour la structure. Le maître de maison justifie cette démarche en rappelant que les résidents de CHRS ne sont là que pour six mois en principe. Avec une durée moyenne d'hébergement en 2012 de 1 an et demi dans les CHRS d'Ile-de-France et (telle proportion) restant plus de (durée longue), et un allongement des durées lié à l'absence de papiers et le manque de propositions de logements sociaux (cf. *supra*, Partie 1), la justification avancée mérite d'être nuancée.

Cette tension, entre l'exigence de ne pas s'installer pour rester ouvert au relogement et le blocage des possibilités de relogement est palpable dans plusieurs structures. Parfois la possibilité d'aménager est explicitement restreinte par le règlement intérieur de la structure et les travailleurs sociaux veillent à ce que les résidents ne se sentent pas chez eux. Comme évoqué plus haut, ces restrictions sont notamment valables dans les structures d'hébergement temporaires comme les CHRS et les résidences sociales. Ainsi, au CHRS « Le Phare » situé à Gonesse dans le Val d'Oise, toute l'équipe sociale semble s'entendre sur le fait qu'il faille « éviter que [les résidentes] se sentent chez elles ». Pour cela, les possibilités d'aménagement sont considérablement restreintes : il est interdit d'amener ses propres meubles, de repeindre les murs ou d'y punaiser des choses. Ces restrictions sont là aussi présentées comme une façon d'encourager les personnes à sortir de la structure et à se tourner vers un logement de droit commun. Néanmoins, il apparaît que ces exigences entrent parfois en contradiction avec les possibilités de relogement des personnes hébergées. En effet, ce CHRS accueille en grande majorité des femmes sans-papiers pour qui les durées d'hébergement peuvent se trouver considérablement allongées du fait de leur situation administrative. Par exemple, parmi les personnes accueillies, une personne vit au CHRS depuis maintenant onze ans. Il s'agit d'une dame, d'origine turque, arrivée en France lorsqu'elle avait 14 ans, et qui est toujours en situation irrégulière. Elle a d'importants problèmes de santé et notamment des troubles psychologiques très marqués, dont les enquêtrices ont pu faire le constat lors d'un entretien avec elle. Les travailleuses sociales en parlent comme d'une personne pour laquelle la situation est inextricable, et pour qui il n'y a, pour l'instant, aucune solution. Pour cette personne, il est difficile d'envisager qu'elle ne puisse pas aménager son intérieur comme elle le souhaite.

En outre, les possibilités d'investissement de l'appartement sont particulièrement limitées dans l'un des CHRS visités dans la mesure où les appartements sont partagés entre différents ménages. Le choix du public dans cette structure est notamment effectué du fait du partage des appartements. L'équipe encadrante a jugé que l'accueil d'un homme et d'une femme seuls dans un même appartement, ou encore la cohabitation d'un couple sans enfants avec une famille, étaient « trop compliqué ». Ils privilégient donc tout particulièrement l'hébergement des femmes seules avec enfants mais effectuent malgré tout de nombreux changements entre les appartements pour faciliter la cohabitation. Dans ces appartements, le salon et la cuisine sont partagés, bien que cette dernière soit équipée de deux réfrigérateurs distincts, et chaque ménage dispose d'une chambre et d'une salle de bain indépendantes. Le ménage, le rangement sont des points que les deux travailleuses sociales de la structure qualifient de points de litiges entre les résidentes :

A plusieurs reprises les travailleuses sociales et le directeur font mention de difficultés de cohabitation entre les résidentes. Le partage des appartements n'est apparemment pas toujours évident, ils sont parfois contraint de changer les résidentes de places. La cohabitation est une problématique centrale selon eux.

Extrait du journal de terrain, écrit par Emilie Adam-Vezina, Jeanne Abernot, Mona Casoli et Mathilde Sempé.

Les encadrants ne sont pas les seuls à faire part des difficultés de cohabitation, deux résidentes rencontrées ont également évoqué cet aspect. L'une d'entre elles explique qu'elle limite les contacts avec sa colocataire au strict minimum, afin de ne pas avoir à faire à elle et pour « *éviter les problèmes* ». Elles partagent un salon et une cuisine mais ne se parlent presque jamais. La résidente justifie ce comportement par le climat de ragots et de dénonciation qui règne dans la structure. D'après elle, les résidentes auraient tendance à faire remonter des informations aux travailleuses sociales dès qu'un différend les oppose.

Une autre résidente évoque quant à elle des relations conflictuelles avec la personne avec qui elle partage son appartement : « *deux caractères forts, c'est compliqué* », et souligne en particulier la difficulté de cohabiter lorsqu'on a un enfant en bas âge, comme c'est son cas.

Dans ces conditions, pouvoir occuper son logement et se l'approprier n'est pas chose aisée dans des centres d'hébergements temporaires type CHRS ou CHS.

### Dans les pensions de famille

Dans les pensions de famille visitées, les règles d'ameublement et les possibilités de modifier son appartement sont tout autres et, comme il en sera question ultérieurement, l'évaluation des résidents repose notamment sur leur capacité à meubler et habiter leur appartement. Cette distinction entre les marges de manœuvre données aux résidents des pensions de famille par rapport à ceux des CHRS, est tout d'abord expliquée par le statut de ceux-ci. Les résidents de pension de famille ont un statut officiel qui s'apparente à celui de locataire : ils paient une redevance fixe au gestionnaire qui, lui-même, paie un loyer au bailleur. Ils ont donc le droit de procéder à des modifications, comme un locataire en logement ordinaire, sous conditions de remise en état au moment de quitter les lieux. L'autre point qui explique cette distinction selon les travailleurs sociaux est la durée d'hébergement. La pension de famille est un hébergement durable, les résidents peuvent donc y rester autant qu'ils le souhaitent, tant qu'ils respectent le règlement et paient leur loyer. Le temps passé dans la structure est donc perçu comme une condition nécessaire au droit à disposer de l'appartement comme du sien. Enfin, les textes de lois qui définissent le cadre des pensions de famille stipulent que le public hébergé est composé de personnes "autonomes". De ce fait, ces personnes se distinguent de celles dites "vulnérables" et accueillies en CHRS, et sont donc considérées en capacité d'engager des frais liés au loyer ou à l'ameublement.

Cependant, des modulations sont visibles entre les pensions de famille : tout d'abord concernant les modifications qu'ont le droit, ou non, de réaliser les résidents dans leurs appartements ; ensuite quant aux aménagements préalables prévus par la structure, en lien à une conception du rapport "chez eux"- "chez nous".

Dans une petite pension de famille du sud-est parisien, les meubles proviennent tous d'une enseigne de meuble, ils sont issus d'un don effectué à l'ouverture de la pension en 2012. Il n'est donc pas possible de meubler soi-même son appartement, ou alors de façon restreinte par la surface des appartements. Il ne s'agit pas dans cette structure d'une volonté exprimée de l'équipe encadrante mais d'un ameublement *de facto*. Cependant, l'hôte explique lors d'un entretien que les futurs résidents se voient proposer de repeindre leur appartement avant d'y emménager, dans la couleur qu'ils souhaitent. Cette démarche est destinée à leur permettre de s'approprier leur lieu de vie, d'en faire leur « chez-eux », en compensation de l'impossibilité de se meubler.

Comme on est à 6 ans de fonctionnement, on refait les appartements quand on a une nouvelle personne. Y'a un truc tout bête qu'on a trouvé chouette, c'est de contacter les gens avant qu'ils arrivent, ils viennent visiter et ils choisissent la couleur des murs. Souvent, ils veulent blanc. Mais on a un appartement immonde tout en saumon ! Vous avez vu la salle de bain, ce lino vert... Ca fait salle d'attente... C'est la couleur la plus moche du nuancier qu'elle a choisie. Mais elle est ravie ! L'immense majorité veut un mur blanc, mais s'ils veulent tout en blanc et un mur en couleur, je crois que quelqu'un a fait ça avec un mur bleu, c'est joli. Bah voilà, c'est chez eux ! On se dit que ça coûte aussi cher de faire du blanc que du saumon. Je crois que ça fait partie du s'approprier son chez-soi et tout.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte en pension de famille (75), réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

Dans une autre pension de famille parisienne, le même droit est donné aux résidents de repeindre les murs de leurs appartements. Le maître de maison qualifie les aménagements possibles de "*travaux d'embellissement*". Cependant, ceux-ci doivent se faire de façon à ne pas engager trop de frais ou de difficultés quand l'appartement sera remis à neuf, à la sortie du résident.

On ne peut faire que des travaux d'embellissement. C'est-à-dire, comment dirais-je... Meubler, mais on n'a pas le droit de faire des trous dans le mur. Par exemple, si tu veux faire de la peinture, tu peux mettre de la peinture blanche. Par exemple, si tu mets une peinture noire, une peinture rouge, et celui qui vient après toi, on a du mal à changer la couleur. Donc tu mets des couleurs neutres ! Mais en pension de famille, tu peux meubler comme tu veux.

Extrait d'entretien avec Ajouad, maître de maison en pension de famille, résidence sociale et CHRS (75), réalisé par Edouard Gardella, le 7 mars 2018.

Dans la même structure, une travailleuse sociale nuance les propos du maître de maison. En effet, les résidents peuvent meubler leurs appartements mais pas avec n'importe quoi. Une attention particulière est portée sur les origines et matériaux des meubles amenés par les résidents, pour des raisons d'hygiène notamment. L'aménagement est donc soumis, lors de visites techniques, au regard strict des travailleurs sociaux. En contrepartie, la structure engage des frais et se charge d'acheter des matelas, premier prix.

Maintenant on se méfie car il y a des familles qui ont acheté des trucs à Emmaüs, avec des punaises. Maintenant on ne prend plus les trucs en bois, des trucs en fer... Le matelas, il coûte 39 euros [en désignant un matelas Ikea, neuf et encore emballé, dans un coin de la pièce] mais, s'ils en veulent un bien après, ils en achètent un par leurs propres moyens. Mais on essaye d'équiper un minimum.

Extrait d'entretien avec Mélanie, travailleuse sociale en pension de famille, résidence sociale et CHRS (75), réalisé par Edouard Gardella, le 7 mars 2018.

Cependant, qu'il s'agisse de dispositifs de CHRS, de pension de famille ou de résidence sociale (dont les conditions d'aménagement sont semblables à celles des CHRS en raison du statut temporaire de l'hébergement), l'investissement de l'appartement et le degré d'ameublement est largement limité par la surface elle-même. Nombre de résidents expriment lors des entretiens leurs difficultés à trouver la place de tout ranger, notamment quand l'appartement est encombré des affaires des enfants, de la poussette, du bain en plastique, etc. Des témoignages qui peuvent s'incarner dans les propos de Pascal, résident d'une pension de famille du nord-est de Paris depuis plus de 12 ans :

— Qu'est-ce qui vous motive...

— Pour sortir ? La vastitude de l'appartement. Il me manque une chose essentielle dans l'appartement, c'est une armoire. Il y a une penderie certes mais large comme ça, pas beaucoup de vêtements à mettre. Quand on veut m'offrir un vêtement, je leur dis « Non surtout pas, je ne sais pas où le ranger » dans ma salle de bains, il y a des sacs, avec des vêtements propres à repasser parce que je sais pas où le ranger. C'est vraiment ce qu'il me manque réellement. Mais bon il y a pas l'espace. Si encore la porte était ouverte vers l'extérieure au lieu de s'ouvrir vers l'intérieur, j'aurais peut-être envisagé de mettre quelques chose derrière. C'est moche.

Extrait d'entretien avec Pascal, résident en pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Aude Cordone, le 12 octobre 2018.

Comme de nombreux résidents rencontrés, notamment dans les structures parisiennes, Pascal, qui a accédé à la pension de famille grâce à un contact à la mairie d'arrondissement, restreint le volume de ses affaires et refuse des dons et des cadeaux en raison du peu d'espace disponible dans son appartement. Pascal vit seul mais la restriction est plus difficile quand elle implique des familles avec des enfants et alors, l'appartement ne suffit plus. En outre, l'encombrement de son appartement, malgré lui, est selon lui un motif suffisant pour ne pas inviter d'amis chez lui, l'espace est donc une restriction supplémentaire de ses possibilités d'offrir l'hospitalité, comme nous le verrons dans la partie suivante.

En outre, en CHRS comme en pension de famille, les possibilités d'investissement et d'aménagement sont limitées aux espaces privés, c'est-à-dire aux appartements. Il n'est pas question pour les résidents de faire déborder leurs affaires sur les parties communes, ou de laisser une poussette dans le couloir. Comme cela a été vu dans un CHRS parisien, la maîtresse de maison rappelle à l'ordre les résidents pour des raisons de sécurité incendie. Dans les espaces communs d'une pension de famille à Paris, seuls quelques objets disposés sur le buffet ont été apportés par des résidents et ces décorations sont acceptées dans la mesure où les apports restent ponctuels et répartis entre les résidents. Au contraire,

l'investissement trop visible d'un des résidents, au détriment supposé des autres, est désapprouvé.

Le balcon de la pension de famille qui donne sur le jardin est lui aussi très décoré, des pots, des plantes, des objets de récupération, des guirlandes, des tableaux même. Les enquêtrices charmées demandent à Idriss qui est à l'origine de cette décoration. Il répond qu'il s'agit d'un résident de longue date, mais qu'il faudrait qu'il cesse d'être le seul à décorer les espaces communs, qu'il laisse de la place aux autres.

Extrait du journal de terrain d'une structure à la fois pension de famille et résidence sociale (75), observations réalisées par Zoé Barry le 14 février 2018.

## Chapitre 3 - Droit ou non-droit de visite

Au fil des entretiens avec les résidents, leurs (in)capacités à offrir l'hospitalité à des membres de leurs familles, des amis ou des compagnons, ainsi que leur soumission aux regards, parfois intrusifs, de l'équipe encadrante sur leurs appartements, sont exposés comme autant d'éléments les rappelant à leur sort de personnes "hébergées" par des institutions. En se voyant refuser le contrôle sur qui pénètre et qui reste à la porte de leur lieu de vie, ils perdent le contrôle sur leur « chez soi », dont la gestion est laissée aux mains de l'équipe encadrante. Cette dépossession s'accompagne, pour bon nombre de résidents, d'une démarche d'autocensure (refuser d'inviter par honte d'être hébergé ou pour ne pas soumettre la personne invitée aux conditions dont on s'accommode soi-même) qui n'est pas sans effets sur leur vie sociale et affective.

### L'épineuse question des invitations

De façon générale, trois éléments entravent la capacité d'inviter des résidents : le règlement, les conditions matérielles de l'accueil (espace, lits disponibles) et le refus des résidents de soumettre leurs invités aux règles de l'hébergement.

#### Les règles de l'hospitalité en hébergement d'insertion

Les règles qui encadrent l'hospitalité dans les structures diffèrent selon les dispositifs. En CHRS, il n'est pas possible d'inviter un ami, un compagnon à rester pour la nuit sans l'accord préalable de l'équipe encadrante, sauf cas exceptionnels, tandis que les invités, la journée, sont soumis au contrôle à l'entrée dans la structure et au regard de l'équipe. Cependant, ces règles sont modulées selon les situations. Par exemple, dans un CHRS situé au centre de Paris, le compagnon d'une résidente, et père de leur enfant, est autorisé à rester le week-end et possède son propre matelas. Mais le compagnon d'une autre résidente, en couple avec elle depuis peu, n'a pas le droit de passer la nuit sur place.

Dans cet établissement, la directrice-adjointe, précédemment cheffe de service du CHRS, permet à des résidents d'héberger des invités, ponctuellement. Pourtant, rapidement, elle associe l'autorisation donnée à des situations spécifiques :

Il faut juste nous le dire, bien sûr pas pendant six mois, à ce moment-là c'est un hébergement. Il y a beaucoup de femmes avec des enfants ici, donc des fois il y a les maris qui viennent, qui essaient de recoller les morceaux. Puis même les enfants, quand ils veulent une soirée pyjama ou inviter des amis. Mais la plupart n'osent pas trop, ils assument pas de vivre comme ça, juste passer à l'accueil pour demander les clés de l'appartement. [...] Pour les ados c'est vraiment dur. Il y a juste deux pièces, ils n'ont pas d'intimité, ils n'osent pas ramener des amis. Même pour Gisèle qui fait une scolarité brillante, elle ne peut pas bien travailler dans ces conditions.

Extrait d'entretien avec l'équipe encadrante du CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Julie Lavayssiere, Erwan Le Méner et Odile Macchi, le 29 janvier 2018.

Ainsi, les résidents peuvent recevoir une personne quand il s'agit d'une relation "saine" aux yeux de l'encadrement, un soutien à la parentalité ou aux sociabilités des enfants. A l'inverse, il n'est pas question (ici comme ailleurs) de permettre d'accueillir des compagnons de passage ou des amants.

Cependant, la directrice-adjointe reconnaît les difficultés rencontrées par les résidents pour offrir l'hospitalité, dues au manque d'intimité, d'espace ou en raison de la honte d'être hébergé vis-à-vis de leurs invités. Une jeune résidente du CHRS, Capucine, est arrivée en France avec sa mère avant sa majorité. Pendant les premières années en France, toutes deux passent d'hôtel en hôtel, puis Capucine est hébergée par une famille d'accueil étouffante (et qui profite de la situation pour récolter de l'argent, aux dépens de la jeune fille) tandis que sa mère séjourne à l'hôpital en raison de son état de santé. En 2017, cette dernière meurt et Capucine tombe enceinte. Elle est accueillie par le CHRS peu de temps après l'accouchement et y séjourne avec sa fille depuis quinze mois au moment de la rencontre avec les enquêtrices. Durant cette période, Capucine est sans-papiers : déboutée de l'asile à son arrivée en France, puis refus d'une régularisation via ses études en raison de l'inattention (supposée malveillante) de sa famille d'accueil. Elle abandonne ses études à la suite de sa grossesse et se retrouve donc bien seule dans le petit appartement du CHRS (une seule pièce partagée avec sa fille). Elle a quelques amies éparpillées en Ile-de-France, n'entretient pas d'amitiés avec les autres résidentes du CHRS et a actuellement un compagnon (qui n'est pas le père de sa fille). Les enquêtrices l'interrogent sur les conditions matérielles de sa relation affective et de ses sociabilités.

— Est-ce que c'est possible par exemple d'inviter un des amis [de ta fille] ici ?

— Non, non. Si j'avais un appartement, là je peux pas le faire. Je peux pas prendre le risque déjà de ramener des enfants ici. J'ai même pas pensé à ça, j'ai jamais pensé à ça parce c'est pas envisageable pour moi, je peux... Même pour les parents, le fait que les enfants ils viennent ici, ils sentent que les enfants ne sont pas en sécurité. Peut-être que si j'avais une grande maison, enfin, un appartement plus grand, plus d'espace, ça serait un peu différent. Mais là ils savent qu'il n'y a pas assez de places, c'est... c'est compliqué pour les enfants en fait.

— Et votre nouveau compagnon, il ne dort jamais ici ?

— Non, il ne dort pas ici. On se voit. Déjà ici, on n'a pas le droit d'héberger les gens ou que quelqu'un dorme ici.

— Mais est-ce qu'ils savent ? Ils surveillent ?

— Oui, ils laissent la pièce d'identité en bas. Ils laissent la pièce d'identité en bas, ils mettent le numéro de la chambre. Et surtout qu'ils connaissent tous les visages qui viennent ici, donc, il y a beaucoup d'appartements mais ils savent que lui il vient pour telle dame, tel monsieur, lui, c'est pour telle chambre. Ils savent tout. Donc on laisse l'identité en bas, et quand on descend on récupère, et voilà.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente du CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 21 mars 2018.

Dans ce CHRS, les entrées du bâtiment dit "*collectif*" se font par un bureau d'accueil, vitré sur la rue, en haut d'une volée de marches. De l'autre côté du bâtiment, sur la rue arrière, l'entrée PMR (Personnes à mobilité réduite) n'est ouverte qu'à la demande à l'agent d'accueil, pour des raisons de sécurité, et la plupart des femmes préfèrent soulever les poussettes, les enfants et les courses pour accéder au bureau d'accueil plutôt que de faire le tour. Au bureau d'accueil, les agents se succèdent 24 heures sur 24 et remettent aux résidents les clés de leurs appartements. Ils connaissent tout le monde et ne prennent plus la peine de demander aux femmes ou enfants qui se présentent leur nom ou le numéro de leur appartement. Ils tendent la clé en faisant un sourire, une remarque, une salutation. Les inconnus doivent décliner leur identité, dire le rendez-vous qui justifie leur présence ; ils patientent sur les deux chaises près du comptoir d'accueil jusqu'à l'arrivée de la personne visitée. Ils laissent à l'agent d'accueil un papier d'identité qu'ils récupèrent à leur départ. Les agents d'accueil sont donc au fait des personnes présentes dans l'établissement et des raisons de leur présence. Informations qui, additionnées au manque d'espace et au manque d'intimité dans les studios, sont des raisons suffisantes pour décourager Capucine, et d'autres résidentes interrogées, d'offrir l'hospitalité dans leurs petits appartements.

Ainsi, la capacité d'hospitalité réduite des résidents de CHRS tient autant aux restrictions dues au règlement (horaires, statut de l'invité, aval de l'équipe encadrante) qu'aux limitations que les résidents s'imposent à eux-mêmes, en raison de leur honte d'être hébergé ou pour ne pas soumettre leurs possibles invités aux contrôles dont eux-mêmes s'accommodent.

Dans un CHS, invitations et intimités impossibles, quand les restrictions portent atteinte à la vie sociale, affective et sexuelle des résidents.

Au Fleuron Saint-Michel, il est impossible d'inviter familles, amis ou amants dans les espaces privés dédiés aux résidents (il faut dire que les cabines de la péniche sont étroites). Il n'est possible d'accueillir ses invités que dans la salle commune, au vu et su des autres résidents et de l'équipe d'encadrement. En revanche, il serait possible d'inviter un autre résident dans sa propre cabine, "*pour jouer aux cartes*" indique un agent d'accueil.

Dans ces conditions, peu de résidents répondent par l'affirmative quand les enquêtrices leur demandent s'ils invitent régulièrement des amis. Marcel, Bertrand ou Mickaël, qui résident tous trois depuis des années en région parisienne et ont un tissu dense et solide de sociabilités, préfèrent rendre visite à leurs amis (amitiés datant de leur passage à la rue ou antérieures à celui-ci) et Marcel comme Bertrand partent ponctuellement en week-end en compagnie d'amis proches. Pour ces trois-là, il n'est pas question de rester dans la péniche plus d'heures que nécessaires dans la journée et bien qu'ils soient sans activité professionnelle (respectivement retraité, au chômage et mis-à-pied), leur quotidien est rythmé par leurs rendez-vous (professionnels, administratifs et amicaux) à l'extérieur de la structure.

La venue à Paris de Nassim, né et ayant vécu jusqu'à récemment dans la région de Marseille, est liée au déménagement de son ex-femme et de sa fille de trois ans. Il connaît peu de personnes à Paris mais refuse cependant d'accueillir sa fille dans la structure :

— Vous avez des enfants ?

— [Il fait des grimaces, fait mine de ne pas vouloir répondre] Une. Une fille.

— Et du coup, c'est elle qui vous retient ici ?

— C'est cette petite attache dont je vous ai parlé. Sa mère est parisienne, donc qu'est-ce tu veux que j'y fasse.

— Elle vient ici des fois ou...

— Ici ? Non, non. Pourquoi tu veux que je l'amène ici ?

— Je ne sais pas. Quand on parlait à l'agent d'accueil, il nous disait que parfois, certains amenaient leurs enfants ici le weekend...

— Mouais, mouais. J'avais demandé ça au début à [la référence sociale] et elle me dit "si, si, mais faut prendre rendez-vous", faut faire je ne sais pas quoi et tout. Et je n'ai pas de temps à perdre, à prendre rendez-vous, à planifier, surtout avec un enfant. C'est pas comme ça que ça marche. Donc je préfère la prendre avec moi...

— À l'extérieur ?

— Oui, un weekend, au manège, au... Et de toute façon, même, pourquoi tu veux que je la ramène ici ? Pour quoi faire ? Pour voir qui ? Ce machin-là ? Non, non, ttt-ttt. Non. On va la préserver de tout ça.

Extrait d'entretien avec Nassim, résident de CHS (92), réalisé par Zoé Barry et Jeanne Abernot, le 10 février 2018.

Le passager ne souhaite pas imposer à sa fille l'accueil et les conditions précaires auxquels lui-même se conforme, difficilement, dans la structure. Il préfère donc la voir à l'extérieur de celle-ci, quitte à redoubler d'imagination pour trouver des lieux où passer du temps de qualité

avec elle. Une difficulté aiguë pour les résidents séparés de leurs enfants et qui n'ont pas de logement pour les accueillir.

Ces difficultés ne se limitent pas aux visites familiales et représentent de véritables obstacles dans le cadre d'une relation affective ou simplement sexuelle. Mickaël, 25 ans, est hébergé sur la péniche depuis trois mois. Sa dernière compagne, il l'a eue à 19 ans et s'est rapidement installé avec elle dans un appartement. Quand les enquêtrices l'interrogent sur la possibilité d'entretenir une relation affective dans une situation de précarité résidentielle, il répond que c'est inconcevable pour lui.

— Et le fait de ne pas avoir de logement, est-ce que ça gêne la mise en couple ?

— Ah moi, personnellement, tant que je n'ai pas de logement... Je peux être en couple avec une personne mais, personnellement, je préfère attendre d'avoir mon logement. Ça me facilite mieux, si je suis chez moi, je suis chez moi, et si j'ai pas envie de me déplacer ou d'être dehors pour aller la voir, je peux lui dire de venir, pas de problème, ça devient plus un handicap. Et puis aussi le fait d'avoir le permis ça et tout. C'est être mobile, avoir une certaine autonomie, être responsable. Enfin quand je dis responsable. Faut être à la merci de personne, vous êtes indépendant, vous comptez sur personne. Donc tout ça, ça compte, tout ça, ça joue. Moi je comprends, une fille, une fois, elle me dit "t'as pas de permis...", j'étais plus jeune, elle me dit "T'as pas ton permis, t'as pas de taf, tu veux qu'on se mette ensemble. Moi je peux pas ! Imagine, demain je suis enceinte, je fais comment ?" et quand elle m'a dit ça je me suis dit oui, effectivement. Et elle a raison ! C'est vrai, il faut se construire pour avoir quelque chose d'envisageable. c'est comme moi demain si j'ai une situation, une fille me dit "— Je fais rien dans la vie. — Ok, d'accord, au revoir."

Extrait d'entretien réalisé avec Mickaël, résident de CHS (92), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 12 janvier 2018.

Pour lui, ne pas avoir de logement personnel, être hébergé par des proches ou par une institution, empêche d'entretenir une situation amoureuse stable et sérieuse. L'hébergement est donc un obstacle à son parcours affectif, notamment du fait de son incapacité à accueillir quelqu'un là où il réside. Un agent d'accueil d'une autre structure d'insertion, Ismaël, qui se targue de connaître intimement les résidents et de déroger au règlement en faveur de ceux-là quand il est en service, soulève également les difficultés dont lui ont fait part quelques uns des résidents :

Il souligne certaines contraintes relevées par les pensionnaires : l'impossibilité d'avoir une intimité avec sa famille ou une compagne (ou un compagnon) puisqu'ils ne peuvent recevoir leurs proches. Il n'empêche que certains résidents ont la visite de membres de leur famille le week-end. [...] Un des sujets compliqués pour lui est celui du maintien de l'intimité des résidents et de l'impossibilité d'avoir une sexualité : "Ce sont des hommes, de 40-50 ans, ils ont des envies, mais ce n'est pas pris en compte". Ils ne peuvent pas recevoir d'invité dans leur chambre, alors ceux qui le peuvent paient une chambre d'hôtel pour retrouver leur compagne ou une prostituée. Mais c'est une dépense importante. Les résidents commentent l'impossibilité d'avoir des relations sexuelles sur place : "Ici, c'est pire qu'à Fleury!".

Extrait du résumé d'entretien avec Ismaël, agent d'accueil d'un CHRS, réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 28 février 2018.

Pour Ismaël, qui travaille comme agent d'accueil depuis plus de sept ans, la sexualité des résidents est un impensé de la structure d'hébergement, et un tabou. La difficulté d'entretenir une relation affective et sexuelle au sein de la structure engendre par la même occasion des

dépenses d'argent (payer une chambre d'hôtel, partir en week-end) dont les résidents se passeraient bien.

Revenons au Fleuron Saint-Michel. Selon l'agent d'accueil Ousmane, les “*visites féminines*” aux résidents font l'objet d'un contrôle et d'une attention renforcés de la part de l'équipe encadrante, et notamment des agents d'accueil présents le week-end, pour “*éviter des incidents*”. Ainsi, en invitant des femmes à les visiter dans la structure, les résidents les soumettent (et se soumettent) au regard appuyé des agents d'accueil présents.

Dans des structures de pensions de famille et de résidence sociale, l'intimité est également un problème soulevé par les résidents. Dans ces dispositifs, l'accueil et l'hébergement est autorisé, cependant, préserver son intimité quand on offre l'hospitalité est un autre obstacle à celui-ci, notamment quand il s'agit d'héberger ses enfants.

### Accueillir ses enfants en institution, entre contraintes matérielles et manque d'intimité

Didier est au moment de la rencontre hébergé depuis trois mois en résidence sociale. En raison des problèmes d'addictions de la compagne de Didier, celle-ci est prise en charge médicalement et leur fille de quatre ans est placée en famille d'accueil. Didier a cependant la garde tous les week-ends et accueille son enfant dans l'appartement de la résidence sociale. Quand l'enquêtrice l'interroge sur les aménagements nécessaires à l'accueil de sa fille, Didier explique qu'il lui laisse son lit :

— Et donc vous, tous les week-ends par contre, vous avez [votre fille] ?

— Oui, tous les week-ends.

— Et elle dort le week-end, elle dort où ?

— Là elle dort là, parce que moi j'ai le matelas, non normalement j'ai un canapé qui doit arriver là, je dois aller le chercher.

— D'accord. Ou sinon vous avez un autre matelas ?

— Non moi je la laisse là, je dors pas. Quand elle est là je dors pas. Je fais des nuits blanches. Je dors jamais avec elle. Après parfois je la ramène, je me rendors.

Extrait d'entretien avec Didier, hébergé en résidence sociale (75), réalisé par Aude Cordone, le 19 mars 2018.

Pour l'instant, Didier ne possède pas de canapé ou de deuxième matelas et préfère laisser son lit à sa fille quand celle-ci vient lui rendre visite, et donc ne pas dormir. Cette situation précaire rend compte de la difficulté matérielle d'accueillir dans les structures d'hébergement et de l'impossibilité de moduler l'espace (réduit) en fonction des besoins et impératifs (familiaux notamment) des résidents. Au moment de l'enquête, la fille de Didier est âgée de quatre ans et voit régulièrement son père. Mais qu'en sera-t-il dans quelques années, quand elle sera adolescente ? La promiscuité physique dans un espace si réduit entravera-t-elle les rendez-vous hebdomadaires d'un père et sa fille ?

Dans une autre structure, pension de famille et résidence sociale au nord-est de Paris, Nathan, résident de la pension de famille depuis cinq ans, a pris l'initiative d'accrocher un drap de

part et d'autre de la pièce qui lui sert d'appartement. Ce drap sépare son lit de celui, plus petit, destiné à son fils (jeune adulte) quand celui-ci vient lui rendre visite. Ce rideau lui permet d'être "un peu plus discret" et de garder une parcelle de son appartement à l'abri des regards, des visiteurs, de l'équipe encadrante, de son fils. Pour lui permettre d'accueillir ce dernier, Nathan note que l'équipe lui a donné un appartement légèrement plus grand que celui de son voisin, ce qui lui a permis de mettre en place cette séparation.

### En pension de famille, l'hospitalité comme droit et élément d'attention

En résidence sociale comme en pension de famille, la situation d'hospitalité est bien différente de celle observée en CHRS ou en CHS, bien que la résidence sociale soit elle-même une structure d'hébergement dit temporaire (limité à deux ans). Dans ces deux dispositifs, pour lesquels les résidents paient chaque mois une redevance fixe<sup>110</sup>, il est légalement autorisé d'accueillir des invités pour une ou plusieurs nuits, pour une durée de trois mois maximum. Dans ce cadre légal, chaque structure peut ensuite stipuler dans le règlement intérieur des restrictions des pratiques d'hospitalité des résidents.

— Quelles sont les règles par rapport à l'accueil de nuit, etc ?

— Kamel, travailleur social : Alors, il n'y a pas d'horaires de visites, donc ils peuvent recevoir des visites, il n'y a pas de souci, dans la limite du raisonnable. C'est ce qu'on leur explique mais la limite du raisonnable, on a chacun notre façon de l'interpréter et l'hébergement est interdit sauf soumis à autorisation dans la limite de trois mois maximum dans l'année.

— Stéphanie, sa collègue : On essaie de limiter étant donné que les charges restent fixes mais en termes de consommation, si on se retrouve avec des gens qui sont en couple, on sera obligés de réviser carrément les loyers. Parce qu'en fait, ce qui aurait pu être fait à la base c'est de faire de l'individuel, c'est à dire des compteurs à eau individuels, les gens aussi auraient pu souscrire directement à un abonnement EDF et là, par rapport aux charges, ils auraient pu assumer un coût directement, mais étant donné que les charges et les redevances ont été figées donc si une personne héberge trois ou quatre personnes multiplié par X logements donc forcément on va avoir un gros déficit à la fin de l'année. C'est des logements qui ne sont pas adaptés en termes de surface, après y'a les questions de sécurité et puis y'a aussi les questions de coût. [...]

— Mais concrètement, si un monsieur Trucmuche habite ici, il est en couple avec un monsieur, une madame, est-ce qu'il peut recevoir... Il peut le ou la recevoir ?

— Stéphanie : Ah oui, pas de souci. Après dans la limite du raisonnable, on est toujours dans un règlement un peu particulier. Mais on n'a pas d'outils pour contrer ça, on va pas se le cacher... Parce que l'hébergement en fait, le non-dit de l'hébergement ça sous-entend en fait d'autres demandes. Après, les personnes qui se mettent en couple vont demander une modification, un avenant au niveau du contrat, des choses qu'on ne peut pas faire en fait, donc forcément on est dans une situation...

Extrait d'entretien avec Kamel et Stéphanie, travailleurs sociaux en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Julie Lavayssière et les étudiants de l'IEDES : Alpha Sow, Océane Chevrier, Ny Mandresy Rasoloniaina, Arnaud Langlois, le 7 mars 2018.

<sup>110</sup> Là où l'hébergement en CHRS et en CHS donne lieu à une participation calculée d'après les ressources.

Dans la structure du sud-est parisien où est hébergée Fatima, on respecte le droit d'hébergement des résidents, “*dans la limite du raisonnable*”. Des restrictions à ce droit sont donc établies au cas par cas, selon la situation des résidents et en raison, notamment, des coûts entraînés par l'hébergement et des dépenses accrues en eau et électricité. Certaines restrictions sont ainsi appliquées à des résidents considérés comme fragile et en situation de vulnérabilité face aux personnes qu'ils accueillent chez eux. C'est le cas qu'exposent Stéphanie et Kamel, les deux travailleurs sociaux de la structure, au sujet d'un jeune Afghan hébergé en résidence sociale :

— Stéphanie : Il y a la culture aussi, la culture afghane est très différente et, des fois, pas adaptée à l'accueil ici. Moi je parlais plus au niveau de la culture afghane qui est l'hébergement, il n'y a pas de limitations, ils se limitent pas, c'est à dire qu'ils peuvent se retrouver à sept ou huit dans le logement et du coup-là c'est à nous travailler là-dessus, sur un quinze mètres carrés.

— Kamel : Alors ça, c'est par solidarité avec des compatriotes en fait, ils ont des compatriotes qui sont encore sans-papiers, qui sont en attente en fait d'avoir ce statut de réfugié et qui sont soit en centres d'hébergement d'urgence, soit à la rue.

— Stéphanie : Ils nous expliquent qu'en fait, ils ne savent pas dire non et qu'ils peuvent pas dire non mais sauf que voilà, ici il y a un règlement et que sept personnes dans un logement sur un quinze mètres carrés, ça peut devenir très vite compliqué, même pour la sécurité du site et voilà, même en cas d'incendie. Là on n'est plus dans un cadre réglementaire...

Extrait d'entretien avec Kamel et Stéphanie, travailleurs sociaux en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Julie Lavayssière et les étudiants de l'IEDES: Alpha Sow, Océane Chevrier, Ny Mandresy Rasoloniaina, Arnaud Langlois, le 7 mars 2018.

L'hébergement d'autres personnes est permis, mais l'équipe encadrante se trouve confrontée aux limites de celui-ci, tant pour des raisons de sécurité que de conditions de vie, et doit fixer au cas par cas son cadre d'intervention, en fonction de la vulnérabilité, réelle ou supposée, des résidents hébergeurs, et des dérangements de la vie collective ou des voisins auxquels peuvent conduire les hébergements. Dans ce cadre légal de l'hébergement, les pensions de famille présentent un nuancier du droit d'hospitalité selon les structures. Du droit à l'hébergement de trois mois, sans question ou restriction, au règlement auto-établi donnant le droit à accueillir ses visiteurs pour quatre jours maximum.

### **Un droit à hospitalité acquis par le statut des résidents de pension de famille**

Dans une petite pension de famille du nord-est de Paris où résident 33 personnes, il est désormais établi que les résidents peuvent accueillir, chez eux ou dans les espaces communs, nuit et jour. Cependant, un résident revient sur la genèse de ce droit à l'hospitalité, une évolution qui a tout à voir avec un déplacement de la perception des personnes résidentes, du statut d'hébergé à celui de locataire. Selon l'évolution qu'il retrace, le Samusocial, qui avait jusque-là travaillé dans l'urgence en laissant peu de marge de manoeuvre aux bénéficiaires, aurait mis du temps à s'approprier ce nouveau dispositif dans lequel les personnes ont un statut de locataire, associé à plus de droits, en particulier le droit de visite :

Le [gestionnaire] lorsqu'il s'installe ici, n'a pas réalisé sur le moment qu'il n'était pas bailleur social mais un bailleur [...]. Et ça été une évolution ça lorsque l'ancienne responsable a enfin admis que nous étions locataires et que nous pouvions recevoir. Pour recevoir l'après-midi, pas de problème mais par exemple, un parent ou un copain qui viendrait à la maison pourrait rester à la maison avec nous deux trois jours ou même plus. Dans les HLM ça se fait. Il faut déclarer que quelqu'un vient habiter avec vous. Bon ceci dit je ne pourrais pas inviter mon copain une seule nuit parce que le lit est trop petit et lui est trop... il fait deux fois mon poids.

Extrait d'entretien avec Pascal, résident de pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Aude Cordone, le 12 octobre 2017.

Le droit à l'hospitalité est ainsi lié au statut légal de "résident en pension de famille" mais pas à celui de personne hébergée. Ce droit est diversement mis en application selon les établissements, en fonction de la compréhension de ces droits par le personnel encadrant et des aménagements demandés par les résidents. Il donne lieu à un questionnement et à un travail au sein des établissements, et peut provoquer des écarts importants, en particulier entre pension de famille et CHRS, du fait du statut différent des occupants, bien que ceux-ci aient parfois des durées d'hébergement peu éloignées dans les faits.

### **L'hospitalité des résidents, sur le fil entre invitation et squat**

Dans une autre pension de famille du Val d'Oise, qui accueille elle aussi une trentaine de personnes seules ou en couple, dans une commune de quelques dizaine de milliers d'habitants à dix kilomètres de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle, les dérives de l'hébergement posent plus de difficultés à l'équipe que l'hospitalité en tant que telle. Par exemple, une résidente héberge chez elle une amie depuis six mois et l'équipe a dû recourir à une procédure d'expulsion pour mettre fin à ce qui est vu comme un abus d'usage. L'hébergeuse-hébergée doit mettre à la porte son hôtel avant la fin de la trêve hivernal, ou elle sera elle-même expulsée. D'autre part, parce que des intrusions nocturnes dans le bâtiment posent la question de la limite entre hébergement et squat, comme l'expliquent ces deux collègues :

— Hamida : Avec l'alcoolisme on a beaucoup plus de difficultés parce qu'on s'alcoolise pas tout seul généralement. On invite les copains, enfin ça déborde, on invite des gens de l'extérieur, et nous-même après on est envahi par des personnes. C'est ce que je vous expliquais tout à l'heure du résident qui est parti de lui-même parce qu'il ne pouvait plus gérer. Et avant on n'avait pas de caméra sur place. Lui il faisait pas spécialement état de ses difficultés donc tout se passait en off, c'est après que l'équipe était partie et tout ça, et on n'a pas pu l'aider à gérer ça, du coup par rapport à tous les problèmes d'intrusion extérieure, par rapport à tous les problèmes de nuisance en interne, et du fait qu'il n'y ait pas de personnel H24 sur place, on a mis des caméras pour sécuriser le bâtiment. Donc ça reste en interne, on a des dégradations maintenant extérieures. C'est un ancien squat, ici même. [...] Et puis y a de la violence.

— Manuel : Parce qu'on est dans des rapports de force, alors on a un partenariat entre guillemets avec la gendarmerie ou le commissariat, qui viennent volontiers aider. C'est une ambiance qui peut être insécurisante.

— On a autorisé la police à venir ici, donc ils ont une clé.

Extrait d'entretien avec Hamida, Manuel et Achir, membres de l'équipe encadrante d'une pension de famille (95), réalisé par Odile Macchi, Jeanne Abernot et les étudiants de l'IEDES : Solenne Augier, Djenaba Cisse, Romane Couteux, Linda Duroy, le 7 mars 2018.

Cet extrait, qui fait écho à celui sus-cité de Kamel et Stéphanie, expose la difficulté de l'équipe à encadrer l'hébergement des résidents et à différencier l'hospitalité voulue de celle subie par les résidents. En soulevant cette limite fragile, l'équipe renvoie, par la même occasion, les résidents à une position de personnes vulnérables que la structure s'attribue la responsabilité de protéger, quitte à faire intervenir la police.

Dans une petite pension de famille du sud-est parisien, les résidents ont fixé eux-mêmes les règles collectives de leur hospitalité. Des règles pratiques, qui ne relèvent pas d'un règlement établi, mais que les hôtes se gardent bien de démentir, et qui semblent respectées par l'ensemble des résidents :

Il y a une auto-régulation du groupe qui est forte. Il y a des structures où des intrus entreraient et squatteraient les lieux, envahiraient l'espace. Nous, il y a une auto-discipline forte de ça. Même si il n'y a rien d'écrit, il y a des lois, j'appelle ça "des légendes urbaines" très fortes chez nous, avec des lois qui sont pour eux immuables mais qui, en fait, n'existent pas. Mais c'était comme ça quand je suis arrivé. Quand on reçoit quelqu'un que personne ne connaît, il sonne en bas. La règle veut qu'on aille l'accueillir en bas et le présenter à des personnes qui seraient potentiellement là, en disant : "Voilà, c'est mon frère, mon pote...". Pour éviter les personnes inconnues qui traîneraient dans les couloirs. Il y a une règle d'héberger les gens. Alors, ils ont le droit d'héberger des gens, mais la règle, une règle qui n'a aucune valeur, c'est pas plus de quatre jours. Alors qu'en fait on peut héberger quelqu'un trois mois maximum en pension de famille. Mais c'est un truc qui a été édicté comme ça et qui, en plus, a permis à des femmes chez nous de se protéger, elles étaient envahies par des amants qui avaient pas d'autre endroit où dormir. Ca leur a permis de dire : "Bah non, là ça fait quatre jours, il faut que tu t'en ailles parce que c'est la règle". Moi j'y ai cru à ce truc ! Mais c'est écrit nulle part. Mais tout le monde y croit ! Je trouve ça chouette pour le coup.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte en pension de famille (75) réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

Dans cette petite pension de famille, l'hospitalité fait l'objet d'un rituel qui relève autant de l'entretien d'une convivialité, d'une vie collective, que d'un outil de sécurisation des lieux et de ses habitants. Quant à l'hébergement, les résidents se font eux-mêmes les garants du respect de ses règles et les hôtes n'ont pas besoin d'intervenir ; une responsabilisation qui a à voir avec le rôle des habitants dans la mise en place des règles en premier lieu. En effet, dans cette structure, pas de représentants ou de Conseil de Vie Sociale : chacun est porteur de sa voix et aucune règle n'est adoptée si elle n'obtient pas l'unanimité. Cette même structure mettait également à disposition une chambre d'ami commune à tous les résidents, que chacun pouvait réserver pour quelques jours si un ami ou un membre de la famille venait à les visiter. La chambre était alors réservée quelques jours à l'avance, toujours selon la règle collective des quatre jours maximum. Puis la chambre d'ami est devenue un bureau que l'absence de fenêtres rend propice à l'isolement et à la concentration pour les entretiens confidentiels ou l'accomplissement de tâches telles que la comptabilité.

En dehors des règles officielles ou propres aux structures, rares sont les pensions de famille pour lesquelles une présence de l'équipe encadrante est assurée la nuit. Sur sept pensions de famille visitées et observées, une seule fait l'objet d'une présence 24h/24, assurée la nuit par un agent d'accueil. Dans deux autres cas, les maîtres de maison vivent dans la résidence, mais ne travaillent cependant pas la nuit. Dans les quatre autres structures, des responsables sont

d'astreinte la nuit pour répondre au téléphone en cas d'urgence. Hormis l'une de ces structures, équipée de caméra dont les bandes sont visionnées seulement en cas de problème rapporté par les résidents, la nuit, et donc l'hébergement possible d'intrus, échappent à la surveillance et au contrôle de l'équipe encadrante. Cependant, ce thème de l'intrusion n'a pas (ou peu) émergé comme un problème lors des entretiens auprès des résidents et des encadrants de ces structures. Cette omission laisse penser que les pratiques d'hospitalité nocturne des résidents ne donnent pas lieu à des plaintes, installant un *modus vivendi* dans l'établissement à ce sujet.

Si les établissements fixent chacun leurs règles quant aux visites de personnes non hébergées, en laissant une marge de manœuvre aux résidents, certaines fréquentations, jugées risquées, donnent lieu à des interventions des encadrants visant à tenir à l'écart les résidents de mauvaises influences. Il s'agit moins, comme en CHRS, de garder les résidents dans les clous d'une évaluation permanente de leur capacité à vivre de façon autonome en se pliant à l'encadrement imposé, que de protéger les pensionnaires contre les méfaits et notamment l'envahissement domestique, de fréquentations toxiques.

### Des sociabilités dont il faut protéger les résidents. Ne pas laisser entrer les étrangers

Des encadrants limitent ainsi de leur propre fait les réceptions d'invités, s'ils estiment que ces fréquentations peuvent mettre leur hôte en danger.

Là actuellement, on a une maman qui souhaite passer à la résidence et... En fait moi j'étais pas trop d'accord parce que c'est quelqu'un qui est, comment dire, qui est en rapport avec la scientologie. J'me dis : en laissant cette personne aller à la résidence, parce que c'est pas surveiller la résidence au final, est-ce que les gens... Enfin c'est quand même une secte... Est-ce que les gens... En plus elle est très fragile psychologiquement... Elle est très vulnérable. Du coup, les gens peuvent lui retourner le cerveau, "*oui mais non, faut pas faire confiance à telle personne, nous on est là pour t'aider*"... Alors ça a été discuté, au final, on donne chacun notre avis, et finalement, elle a pas été...

Extrait d'entretien avec Safiatou, maîtresse de maison au CHRS de la Cité Saint-Martin (Paris 4<sup>ème</sup>) géré par l'Association des Cités du Secours Catholique, réalisé par Émilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, 9 mars 2018

La restriction des visites repose sur une surveillance du résident, jugée nécessaire par les encadrants, tant pour l'évaluer (cf. supra "points d'évaluation") ou l'éduquer (cf. supra "la réglementation comme outil...") que pour le protéger, dans le cas des visites. Elle repose sur l'identification de plusieurs risques selon les travailleurs sociaux, comme celui d'un conditionnement psychologique des résidents, comme l'illustre l'exemple de l'ami scientologue, ou celui d'un envahissement de leur espace vital :

Moi je repense à cette famille là que j'avais en suivi où en fait ils cumulaient plein de choses, y'avait les ressources et puis y'avait aussi le fait que dans leur fonctionnement, on va pas dire culturel, mais en tout cas la famille avait énormément d'importance, au sens élargi, et que donc ils étaient envahis par le reste de la famille quoi. Donc pour eux c'était extrêmement compliqué, ben nous on peut pas dire non, pour accueillir le père, la mère, les enfants... Et une fois qu'on les a rebasculés sur le collectif, ben au moins c'était plus simple. Dur mais au

moins c'était simple que l'hébergement n'était que pour le couple avec enfants. Voilà, c'est pour te donner un autre exemple mais il pourrait y en avoir plein d'autres quoi.

Extrait d'entretien avec Audrey, travailleuse sociale à la Cité Saint-Martin.

Dans ce cas, clarifier l'attribution de l'hébergement à une famille restreinte (un couple et leurs enfants) semble avoir permis de mieux encadrer la présence de la famille élargie.

Cependant, si l'intention est de protéger les résidents, à partir du postulat qu'ils sont dans l'incapacité d'assurer leur propre protection, non seulement les critères d'évaluation de cette capacité restent flous, mais les restrictions que supposent les mesures de protection limitent les possibilités d'action des résidents et les occasions de s'approprier le lieu comme le leur.

## Être soumis à la visite, au regard des encadrants de la structure

Dans les établissements enquêtés, les visites reçues par les résidents sont encadrées, d'une part parce que certaines d'entre elles leur sont refusées, d'autre part parce que d'autres leur sont imposées. Les personnes accueillies et leurs appartements font l'objet de visites par l'équipe encadrante, visites auxquelles elles ne peuvent pas toujours s'opposer, notamment dans les hébergements d'insertion. Ces visites prennent la forme de "visites techniques" ou de "visites à domicile", les premières pour évaluer les problèmes matériels des appartements (ampoules, fuites, usages de l'appartement), les secondes destinées à l'accompagnement social, "hors cadre". Cependant, ces visites s'accompagnent dans la plupart des cas d'une évaluation de l'investissement de l'appartement, de la propreté et peuvent donner lieu à des remarques de la part des travailleurs sociaux (cf. *supra* Partie 2 - Points d'évaluation des travailleurs sociaux), et *a minima*, des maîtres de maison, quant à la gestion de l'appartement voire du budget et de la vie quotidienne des résidents, et peuvent être perçues tour à tour comme une veille attentionnée ou comme une intrusion, selon la forme prise et les résidents.

Du côté des travailleurs sociaux, la visite revêt plusieurs intérêts et l'évaluation n'est pas le seul. Brigitte parle longuement des visites à domicile qu'elle effectue dans le cadre du dispositif SAS (Service d'Accompagnement Social) pour lequel les résidents sont répartis dans des chambres d'hôtels et de petits appartements à Paris et dans la région francilienne. La visite à domicile est alors pour elle un moment de convivialité, loin du cadre strict des bureaux du service. C'est aussi l'occasion de voir comment les personnes vivent au quotidien, ce qui peut la conduire à donner des conseils.

### La visite à domicile ou l'obligation de recevoir : une présence entre surveillance et conseils pratiques

Munie d'un diplôme d'animation, Brigitte se rend pour la première fois en 1993 dans la structure où se tiennent les observations. À ce moment-là, la structure, située en plein centre de Paris, est composée d'un service d'hébergement à la nuitée, d'un service d'hébergement des familles, qui a donné lieu au CHRS actuel, et d'un service de suivi des personnes seules

hébergées en hôtel social, ancêtre du service SAS dans lequel elle travaille désormais. Par son ancienneté et son bagout, Brigitte est une figure de l'établissement et les enquêtrices sont dirigées vers elle quand elles se renseignent sur l'histoire et les évolutions des dispositifs de la structure.

La particularité du Service d'Accompagnement Social, dont fait partie Brigitte, est de proposer un suivi social à distance, c'est-à-dire à des personnes, dans ce cas isolées, qui ne sont pas hébergées sur les lieux du suivi social. Cette particularité, elle la qualifie de "dommageable" car elle "ne les voit que quand [elle] fixe un rendez-vous". Cette situation crée pour Brigitte un manque de moments et d'échanges informels, de discussions, sources de lien et de confiance entre la travailleuse sociale et les personnes qu'elle suit, la création du lien étant soumise à une simple barrière : "ils doivent venir te voir". Ce suivi, conditionné par les rendez-vous ponctuels, est pour elle une source d'ennui. Pour pallier ce manque de lien avec les personnes accompagnées, elle tend à privilégier et multiplier les visites à domicile. A cette occasion, elle n'hésite pas à leur faire des remarques relatives à l'hygiène des personnes ou à l'entretien de l'appartement :

1 - Un couple tibétain, je les ai aidés pour qu'ils se marient, après pour le bébé, après pour trouver la crèche, après pour trouver une auxiliaire de puériculture qui vienne conseiller madame parce que j'avais été les voir, et puis par exemple, elle avait accouché depuis quinze jours, donc j'ai été invitée à manger chez eux voir le bébé, et puis elle me dit qu'elle ne se lavait pas. Et je lui dis « *ben tu te laves pas ?* », je lui dis « *mais c'est pas propre* ». Elle me dit « *ben oui mais parce que au Tibet on se lave pas pendant un mois, la femme et le bébé ne doivent pas toucher l'eau pendant un mois* ». Alors je lui dis « *au Tibet je veux bien l'entendre parce qu'il fait froid* », mais je lui dis « *t'es à Paris* », voilà et je lui dis « *c'est sale, enfin je veux dire...* ». Donc je voyais bien que c'était pas, c'était par méconnaissance ou par tradition, et je lui ai envoyé une auxiliaire de puériculture de la PMI et qui l'a rencontrée toutes les semaines pour lui expliquer, la petite elle va à la crèche, tout ça enfin, et puis ils sont avides de savoir mais, tu vois c'est des trucs comme ça c'est, t'es là : ah bon ? quinze jours sans se laver ? Après un accouchement quoi c'est...

2 - J'ai un monsieur qui a fait vingt ans de rue, dont je m'occupe. Donc c'est pareil c'est un monsieur, j'ai fait la retraite, l'ASPA, l'aide sociale aux personnes âgées, j'essaye de travailler avec lui, un voyage simplement en Algérie pour aller voir sa femme, ses enfants, il me dit « *Oh c'est pas mûr, j'ai pas d'argent, j'ai pas ci, j'ai pas ça* ». Et puis j'ai été chez lui, c'est quelqu'un qui vit, qui continue à aller à son endroit d'où il allait pendant vingt ans, qui récupère toujours les poubelles, et puis qui envahit la chambre d'hôtel, donc j'ai été deux fois et j'ai envoyé le chef de service pour lui faire vider la chambre. Il ne sent pas toujours très bon, bien qu'il a une douche, mais comme la douche, elle lui sert un peu de placard à balais, voilà. J'ai été deux fois dans son domicile, même pour s'asseoir c'était un peu compliqué, je lui dis quand c'est sale, je lui dis « *C'est dégueulasse* », je lui dis « *Vous avez vu l'état de votre plaque ?* », « *Je m'en sers pas* ». Ben je lui dis « *C'est pire qu'elle soit dans cet état-là sans s'en servir* ».

Extrait d'entretien avec Brigitte, travailleuse sociale dans un Service d'Accompagnement Social (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 4 avril 2018.

Brigitte dit "parler avec du bon sens" et, consciente de sa gouaille, elle n'hésite pas à en faire usage. Elle se vante ainsi de donner des "mauvais conseils", ceux qui ne rentrent pas dans le cadre strictement professionnel mais qui peuvent améliorer la situation de certains, comme le test de paternité pour accéder par la suite à un titre de séjour pour parent d'enfant français, ou

encore le mariage blanc. En s'autorisant à prodiguer de tels conseils et remarques aux résidents qu'elle visite et par lesquels elle se fait inviter, elle outrepassé les droits liés au statut d'invité qu'elle tend à adopter. Tandis qu'elle impose ses normes et ses règles au sein même des chambres et appartements habités, la frontière s'affine entre hospitalité, visite chaleureuse et évaluation.

Elles peuvent également prendre la forme de visites techniques, organisées par les maîtres de maison (quand il y en a un) ou par les travailleurs sociaux. Ceux-là prennent alors rendez-vous avec les résidents, bien que la visite ne requière pas nécessairement la présence de ces derniers, et les encadrants se montrent attentifs aux détails matériels et à l'entretien de l'appartement :

[Le maître de maison], Idriss, remarque le bip régulier du détecteur de fumée qui a été scotché grossièrement au plafond. Il déconseille à la résidente de le scotcher comme ça, ça l'empêche de fonctionner correctement. Le bip signifie qu'il n'y a plus de batterie, note Idriss, il dit à l'enquêtrice, qui lui sert d'assistante pour l'occasion, de le marquer dans ses notes pour qu'il puisse s'en souvenir plus tard. Safiatouta en profite pour lui montrer sa chasse d'eau qui coule en continu. Idriss jette un coup d'oeil puis dit à l'enquêtrice de le noter aussi.

Idriss en profite pour demander à Safiatouta si elle n'aimerait pas suivre des cours de français pour progresser. Elle répond qu'elle est intéressée, qu'une copine lui en a parlé aussi, mais qu'elle ne sait pas si c'est un bon plan, qu'elle a des doutes. Idriss lui parle d'une séance hebdomadaire d'alphabétisation et de cours de français à Vaugirard, un cours gratuit qu'elle pourrait suivre. Safiatouta aimerait beaucoup suivre ce cours. Idriss s'adresse ensuite à l'enquêtrice :

“Tu vois, y'a certaines questions qu'on peut pas poser au départ, des sujets qu'on peut pas aborder au début quand on les rencontre... C'est au fur et à mesure, en créant du lien, que là, tu vois, je peux lui demander ça et mieux l'accompagner”.

Extrait du journal de terrain en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Zoé Barry, le 25 mars 2018.

Les visites à domicile sont alors l'occasion de discuter avec les résidents et de leur proposer une activité ou de l'aide, ici un cours de français, hors du cadre de l'accompagnement formel et dans un contexte rassurant, à l'intérieur même du chez-soi.

Cependant, une poignée de travailleurs sociaux et agents d'accueil expriment une défiance vis-à-vis de cet outil de visite à domicile, car il implique une familiarité avec la personne visitée dont ils ont parfois du mal à s'extraire ou parce qu'elle évolue sur le fil, entre veille et surveillance, voire intrusion.

### Ne pas être à l'aise avec la visite à domicile, ambivalence entre “chez eux” et un rappel de l'hébergement “chez nous”

Cette prudence ou peur vis-à-vis de la visite à domicile est notamment exprimée par trois des encadrants rencontrés qui travaillent dans hébergements d'insertion. Cependant, au sein de leurs équipes, ces trois encadrants font figure d'exception et la visite à domicile est au contraire un outil très pratiqué au sein de ces établissements. Les raisons de leur défiance sont diverses : ne pas être trop proche des résidents, ne pas mettre en péril la confiance qu'ils ont

en l'encadrant ou encore en raison de l'ambivalence de l'objectif de l'encadrant au cours de la visite.

Ismaël, agent d'accueil, refuse de procéder à la vérification des chambres comme le lui demandent les travailleurs sociaux. Lui, qui travaille depuis neuf ans au centre d'hébergement et de stabilisation et se décrit à plusieurs reprises comme un allié pour les résidents, refuse de trahir son rôle et leur confiance en pénétrant chez eux sans prévenir. Au contraire, il n'hésite pas à aider les résidents à faire le ménage et à tenir leurs chambres s'ils lui demandent :

L'agent d'accueil est la première personne que les gens voient. [...] Il faut privilégier le relationnel, une relation ouverte et sans jugement. J'utilise beaucoup l'humour, on peut faire passer beaucoup de choses par l'humour. Parfois, il y a des choses qui passent mieux par moi parce qu'ils savent que je ne vais pas les engueuler. Par exemple, j'ai toujours refusé de faire le contrôle des cabines demandé par la direction de l'Ordre de Malte. Il est fait une fois par semaine. Je comprends que ça se fasse mais moi je ne veux pas faire ce contrôle. C'est leur intimité. Je comprends parce que certaines personnes ne savent pas comment prendre soin de leur cabine. On a eu un mec une fois, il avait des champignons dans son sac. S'ils ne savent pas prendre soin de leur cabine, ils ne pourront pas s'occuper de leur logement plus tard. Ils ne peuvent pas avoir un logement à eux. Mais ça peut être humiliant pour des mecs de 40, 50 ans. Par exemple une fois un mec ne sait pas comment garder sa cabine propre. Je suis descendu avec lui, on a tout sorti, je lui ai montré comment faire et on a nettoyé. Et bien maintenant, il m'invite chez lui pour me montrer qu'il sait comment nettoyer et comment garder son logement propre. Je ne vais pas dans les cabines en l'absence d'un passager, même pour fermer un radiateur. Je considère que je travaille avec de l'humain, pas de la marchandise alors je ne peux pas tous les surveiller.

Extrait d'entretien avec Ismaël, agent d'accueil en CHS (92), réalisé par Emilie Adam-Vezina et Julie Lavayssiere, le 18 janvier 2018.

Justine est travailleuse sociale depuis deux ans dans une structure parisienne qui abrite à la fois une pension de famille, une résidence sociale et un CHRS. Elle présente la visite à domicile comme un outil qu'elle ne maîtrise pas et qui l'effraie car il la met dans une position à cheval entre contrôle et convivialité et fausse les rapports qu'elle entretient avec les résidents :

Par exemple, ici je sais qu'il y a des personnes qui pensent que je viens contrôler. Quand j'arrivent ils disent « *Ah regardez, Madame Justine, j'ai bien nettoyé là, regardez...* ». D'autres c'est du papotage, « *Entrez, venez prendre un café* ». Non ce n'est pas du papotage, c'est plutôt du lien. On me demande de m'asseoir pour prendre le thé, on va discuter, évoquer l'actualité, les démarches, ils demandent où en sont certaines démarches, ou on va me dire que certaines choses n'ont pas avancé etc. Je ne suis pas trop maître, je ne sais pas comment dire. En entretien je connais mon objectif, je sais où on va. Alors qu'en visite à domicile, je ne sais pas trop, j'ai l'impression d'arriver comme un cheveu sur la soupe. Et ça me dérange d'avoir ce positionnement. C'est censé être un outil éducatif, mais je ne sais pas, je ne le maîtrise pas bien. Je suis dans la réflexion après, mais pas avant. Je ne sais pas comment dire. L'entretien c'est plus mon terrain que le sien, ça se passe ici dans le service ; alors que la visite à domicile ce n'est pas dans un terrain neutre, ce n'est pas mon terrain, c'est plus le terrain de la personne. Et je ne sais pas ce que je vais y découvrir, c'est comme si je n'en avais pas la maîtrise, et qu'il pouvait se passer plus de choses que dans le bureau [...]. La visite à domicile, telle que moi je dois l'effectuer ça doit être différent, c'est autour du lien, des démarches, du soutien à la parentalité si y'a besoin.

Extrait d'entretien avec Justine, travailleuse sociale en CHRS, pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Edouard Gardella, le 7 mars 2018.

Dès lors qu'elle pénètre chez eux avec sa casquette de travailleuse sociale, il ne peut plus s'agir d'une relation "sans arrière-pensée", le résident tend à faire ses preuves, à travers la tenue de son appartement, et se conforme aux attentes supposées de l'équipe encadrante. A la visite, elle préfère donc l'entretien pour lequel il n'est pas question d'ambivalence du travailleur social et de ses objectifs, les rôles sont assignés de part et d'autre du bureau.

L'injonction à toujours bien se tenir enjoint les résidents de toujours faire bonne impression, afin de ne pas être confrontés à des remarques ou des regards désapprouvateurs de la part des encadrants. Ainsi, concernant la tenue de son appartement, Nassim, résident du Fleuron Saint-Michel, explique qu'il fait en sorte qu'on n'ait rien à lui reprocher :

— Votre chambre, est-ce que vous l'avez un peu personnalisée ?

— Ma chambre ? Du tout.

— Vous avez rien mis dedans ?

— Euh... Je fais en sorte qu'elle soit propre, qu'elle soit rangée... Qu'on n'ait rien à me reprocher en fait.

Extrait d'entretien avec Nassim, résident du centre de stabilisation du Fleuron Saint-Michel (92), réalisé par Zoé Barry et Jeanne Abernot, le 10 février 2018.

Cet extrait d'entretien montre aussi que l'injonction à la bonne tenue du logement limite les possibilités pour ce résident de l'investir et de s'y sentir chez lui. Le fait que les travailleurs sociaux évaluent régulièrement la façon dont il l'entretient, tend à ce qu'il en fasse une vitrine de ce qu'il pense correspondre à leurs attentes. Dans le cas de Nassim, cette situation ne lui pèse pas particulièrement car cette chambre n'est pas chez lui, seulement un abri transitoire qu'il meuble et qu'il occupe au strict minimum, tout en étant conscient de répondre ainsi aux attentes des travailleurs sociaux. Dans ce centre où tout l'accompagnement est tourné autour de l'emploi et de la sortie, l'investissement n'est pas tant valorisé que le comportement normé et le rangement.

— Sincèrement, on va pas chipoter, moi ça me convient. C'est étroit. Y'a une douche, donc ça va... Ca me suffit pour m'allonger, dormir et c'est tout. C'est pas ici que je vais recevoir des gens, je m'en tape. Moi je m'adapte à toutes les situations... (...) Je sais que tôt ou tard, je vais la laisser, donc je préfère la laisser dans le meilleur état qui soit. Et... C'est tout. [...] En plus, y'a des visites inopinées, surprises ! De la chambre, ouais. Une à deux fois par semaine.

— Et faut que vous soyez là dans la chambre quand même ?

— Non. Parce qu'ils ont les clefs. Après, on a reçu des gens ici pour venir veiller avec nous tout ça, et je sais qu'ils tenaient à visiter une cabine, quoi. Et... l'assistante sociale, elle a pris la mienne quoi, comme modèle. Ah ouais ? Bah c'est que ça se passe bien alors ! Non mais après, j'ai trois fois rien dedans, alors ! Il peut pas y avoir du bordel si y'a que dalle de trucs.

Extrait d'entretien avec Nassim, résident du centre de stabilisation du Fleuron Saint-Michel (92), réalisé par Zoé Barry et Jeanne Abernot, le 10 février 2018.

L'exemple des visites inopinées dans la chambre, ou plutôt de la chambre, puisqu'il ne s'agit pas tant de rendre visite à son occupant que de visiter le lieu, pour s'assurer qu'il est bien tenu, c'est-à-dire rangé et propre, révèle la nécessité de se tenir toujours sur ses gardes et de

s'assurer à tout moment que son espace personnel répond aux standards institutionnels, préoccupation incompatible avec l'intimité d'un foyer.

## **Chapitre 4 - Des façons diverses d'habiter un espace collectif**

### **En guise de préambule : deux scènes de repas, deux façons d'apprêter et de former une vie en collectivité**

Les deux extraits qui suivent rendent compte de deux temps d'observation, dans deux établissements, et permettent d'approcher des manières bien différentes de vivre en collectivité.

Le premier temps prend place au Fleuron Saint-Michel, cette péniche qui accueille, rappelons-le trente hommes seuls âgés de 24 à 72 ans dans des cabines étroites. Les espaces collectifs comprennent une grande salle au rez-de-chaussée dans laquelle se trouvent une tisanerie, la salle à manger, quatre ordinateurs, une télévision et un canapé. En l'absence de cuisines dans les chambres des résidents, les repas sont livrés à l'établissement et pris en commun dans la grande salle. Il est nécessaire de s'inscrire pour pouvoir prendre part au repas et il est interdit d'avoir de la nourriture dans les chambres. La salle commune est le passage obligé pour ceux qui souhaitent manger sur place ou prendre un café. Pour rencontrer le plus grand nombre possible de résidents en un temps court, les enquêtrices se rendent dans le centre un soir de semaine, à partir de 18 heures, heure à laquelle la plupart des résidents terminent leurs journées de travail et sont de retour dans la structure.

Alors que les enquêtrices et les passagers discutent, Andréa, l'assistance sociale, a mis la table autour d'eux, sans un mot et sans recevoir d'aide de personne. Dix-neuf assiettes sont maintenant réparties sur les quatre tables rondes à l'entrée de la salle commune. Quand la conversation s'essouffle, Nassim souhaite une bonne soirée aux enquêtrices et quitte la table, il ne remontera pas pour le dîner, Mehdi se rend dans la cabine du directeur afin de payer son loyer puis rejoint également sa cabine mais leur affirme qu'il sera là pour le repas, Francesco quant à lui se dirige vers les ordinateurs de la salle commune et y restera jusqu'à ce que la cloche sonne le repas à 19h45. Il est 18h40. Rien ne se passe. Un homme d'une quarantaine d'années est en train de regarder sa boîte mail, faisant face à la Seine. Francesco, sur un poste latéral, fixe son ordinateur, une main englobant son menton, casquette vissée sur la tête et lunettes sur le nez, concentré. Bertrand, entré dans la salle commune une dizaine de minutes auparavant, s'est installé devant la télévision. Une feuille de papier est scotchée au-dessus de l'écran, pour expliquer que la télévision ne peut être utilisée qu'en soirée et le week-end. Bertrand regarde une émission de football à propos du mercato et demeure imperturbable. Quand les enquêtrices viennent le saluer, il répond rapidement avant de se replonger dans l'écran. Après quelques phrases, elles se retrouvent à regarder la télé avec lui pour combler l'ennui. Au-dessus de Bertrand, la lumière clignote, il lève alors de temps en temps la tête. Bertrand reçoit un coup de fil sur son téléphone portable, il parle fort, le rire gras, mentionne une interpellation par la police de vendeurs à la sauvette dont il a été le témoin. Au niveau de l'entrée, on entend quelques mots échangés de temps en temps, entre les membres de l'équipe

sociale ou en direction des passagers rentrés du travail, mais personne ne vient jusqu'à la salle commune. [...]

De retour dans la salle commune, celle-ci est un peu plus animée. Deux hommes ont rejoint Bertrand devant la télé et regardent maintenant une émission sur la surveillance des mammifères aquatiques. On retrouve les mêmes personnes devant les ordinateurs et quand l'un des passagers rentre visiblement du travail, le manteau encore sur le dos, Andréa le suit de quelques mètres. Alors qu'il s'approche de la kitchenette, elle l'interpelle pour lui rappeler que c'est à son tour d'y faire le ménage. Elle lui fait remarquer que ce n'est pas très propre et, voyant qu'il ne s'active pas, lui demande de nettoyer un peu avant le dîner.

À 19h45, une petite cloche est agitée depuis le couloir. Les passagers arrivent dans la salle commune puis s'installent rapidement autour des trois tables rondes où ont été installés couverts et ustensiles. Les enquêtrices occupent les places vides de deux tables. Autour de la troisième table, pendant les dix premières minutes de service, seuls des passagers sont attablés. Ils sont ensuite rejoints par Andréa. Au total, quinze passagers sont présents pour le repas du soir. Le service est assuré par Andréa et un bénévole qui est arrivé quelques minutes avant le repas (un homme, d'une trentaine d'années, très souriant). Ils se relaient pour amener les barquettes de nourriture sur des chariots roulants en acier et passent de table en table pour remplir les assiettes. Chacun choisit ce dont il souhaite se servir et en quelle quantité. Andréa propose à plusieurs reprises aux personnes attablées de se resservir. Elle vouvoie les passagers, parlant fort et les appelant par leurs noms de famille (Monsieur Untel) quand elle s'adresse à eux.[...]

A la fin du repas, les passagers se lèvent peu à peu des différentes tables et les débarrassent. Tout le monde participe, au moins pour sa propre assiette voire pour celle des autres. Une feuille de répartition hebdomadaire distribue entre eux les missions de vaisselle, ils s'y mettent à plusieurs. Marcel s'est mis à la plonge, Bertrand lui tend les assiettes, Christophe passe l'éponge sur la table, Francesco prolonge sa discussion avec l'enquêtrice, le bénévole range les chaises, l'agent d'accueil et l'assistante sociale discutent dans la cuisine tout en remettant de l'ordre.[...]

Dans la salle commune, la télé est allumée sur un combat de boxe, le niveau sonore est faible et le seul téléspectateur présent devant le poste est distrait, dont le regard est souvent attiré par les mouvements des autres personnes présentes autour de lui. De temps en temps, il se lève pour se rapprocher de la kitchenette, puis repart s'asseoir. Francesco revient de sa cabine avec un casque dans les mains et s'installe en silence devant un ordinateur, Raoul est déjà assis face à son écran. Andréa rentre dans la salle commune : "Bonne soirée, messieurs". Le fait que les ordinateurs soient allumés après l'heure autorisée ne semble pas la contrarier. Salim dit quelques mots à Nassim, Bertrand fait une courte apparition, cherchant une cible à chambrier sur le PSG.

Extrait du journal de terrain d'un CHS (92), réalisé par Jeanne Abernot, Zoé Barry et Julie Lavayssière, le 5 janvier 2018.

L'extrait qui suit relate la première visite des enquêtrices aux Thermopyles, petite structure du 14<sup>ème</sup> arrondissement de Paris qui accueille une vingtaine de résidents, déjà évoquée. Ce jour-là, les enquêtrices sont d'abord accueillies par l'hôte-directrice, puis par les résidents. La présentation de la structure, qui réunit généralement exclusivement les membres de l'équipe sociale (directeur et travailleurs sociaux), prend la forme d'une discussion avec les résidents de la structure qui ont souhaité y prendre part :

Le jour de la visite, les trois enquêtrices arrivent face à une façade moderne et blanche qui contraste avec le reste des façades composant la rue. Une grande grille noire bloque l'accès, par la rue, au jardin de la résidence. Sur la droite, une dizaine de vélos sont alignés sur des porte-vélos. Derrière eux, deux cabanons en bois abritent des outils (jardinage/bricolage). À

gauche, des rideaux entrouverts laissent imaginer un bureau ou un espace d'accueil. Plus loin derrière la grille d'entrée, une allée bordée de plantes, d'herbes et de terre retournée. Une grande femme élancée aux cheveux frisés et gris s'avance vers la grille pour ouvrir aux enquêtrices. C'est Fabienne, l'hôte-directrice. Enthousiaste, elle avance sur le chemin en mettant en avant le travail effectué par les résidents avec l'aide des hôtes dans le jardin : *“Vous avez vu les framboises ?!”*.

Les enquêtrices font le tour de la pension de famille par l'extérieur aux côtés de Fabienne. Celle-ci leur présente Dany, un homme aux cheveux blancs, svelte et qui se déplace à l'aide d'une canne. Celui-ci est en train de lire et de fumer assis à la table de jardin, en compagnie du chat de la maison. Il salue les enquêtrices discrètement et plaisante en leur disant de prendre garde à Minou, le chat angora noir et blanc. Fabienne glisse aux enquêtrices que Dany sera des leurs pour la réunion de présentation. Elle propose ensuite aux enquêtrices d'entrer dans le bâtiment.

La visite commence par la grande salle à manger/cuisine commune. Cette pièce est lumineuse, décorée d'objets disposés sur les meubles, de tableaux accrochés aux murs, de rideaux rouges... très agréable en somme. Tout est propre et bien tenu. Une baie vitrée laisse apparaître un salon composé de canapés et d'une télévision. La verrière qui lui sert de toit rend l'espace lumineux et convivial. Fabienne explique que la cuisine est *“un don d'Ikea”*. Les enquêtrices apprendront plus tard en entretien que les logements sont aussi meublés en Ikea et que l'École Polytechnique a également fait des dons en mobiliers à la Maison des Thermopyles.

Fabienne offre un café aux enquêtrices. Plutôt que de commencer par parler entre elles puis avec les résidents, Fabienne propose d'ouvrir directement la discussion avec les résidents et elle-même afin, estime-t-elle, de pouvoir mieux décrire la structure et son organisation. Les enquêtrices acceptent volontiers et elles s'assoient autour de la grande table de la salle à manger aux côtés de Fabienne. Des résidents arrivent depuis le jardin, le salon et les couloirs et s'installent autour de la table. Au total, sept personnes se joignent à la réunion : quatre femmes - Sylvie, Lola, Dounia et Samantha qui arrive quelques minutes plus tard - et trois hommes - Dany, Thierry et Vladimir. Surprises au départ par cette affluence assez notable, les enquêtrices noteront plus tard que la réunion était annoncée sur un tableau blanc dans le hall : *“Jeudi 3/05 à 15h30, présentation du projet d'enquête sociologique dans les pensions de famille par Emilie de l'Observatoire du Samusocial de Paris”*.

Fabienne prend la parole brièvement pour présenter la structure. [...] Sylvie, résidente, ponctue la présentation de Fabienne en la tutoyant et en disant qu'elle a été *“épatée”* et que c'est un plaisir pour elle de vivre à la Maison des Thermopyles.

Après cette très courte présentation, Fabienne donne la parole aux résidents en leur demandant de présenter la Maison des Thermopyles. Sylvie réaffirme qu'elle est ravie de vivre dans cette pension de famille. Au bout de la table, Vladimir, résident originaire d'Europe de l'Est, prend la parole. Il explique qu'il apprécie que la Maison des Thermopyles soit une petite structure (il se trompe et appelle plusieurs fois la pension de famille "*une maison de famille*"). Il connaît des personnes en pension de famille où vivent 70 personnes, où "*trop de personnes sont stockées*". Pour Vladimir, une pension de famille doit rester petite, à taille humaine. Dany acquiesce : pour lui, "*20 personnes c'est déjà difficile*" et ce n'est "*pas toujours l'osmose non plus*".

Fabienne invite les résidents à parler des activités organisées à la Maison des Thermopyles. Ils expliquent qu'ils ont le choix, qu'ils peuvent tant participer à la vie communautaire que vivre leur vie en autonomie complète. Sylvie mentionne le partenariat entre les Thermopyles et le magasin Biocoop du quartier qui leur donne des invendus deux fois par semaine. Dany va souvent les chercher, et une fois tous les quinze jours, un atelier-cuisine est organisé avec une bénévole du quartier. Des vacances sont également proposées aux résidents à des prix abordables. Un des résidents, Thierry, épaulé par le reste de la communauté, a également mis en place un atelier-vélo dans lequel il retape des vélos pour ensuite les revendre. Thierry explique aux enquêtrices qu'il ne veut plus toucher au jardin car il en a assez de tout faire seul. Il parle très fort, est parfois grossier et moqueur. Sylvie mentionne également un atelier hebdomadaire d'arts graphiques.

Les discussions continuent, les résidents interagissent, se reprennent, débattent. Ils parlent d'un certain René qui venait les voir. René était "*un insoumis*" mais maintenant, "*c'est terminé, il a compris que Mélenchon racontait que des conneries*" glisse Thierry. Vladimir explique que les gens autour de la table ne vont pas voter et que par conséquent, leurs voix ne sont pas souvent entendues. Dany s'esclaffe : il ne vote pas depuis 30 ans, il en est très fier et plus jamais de sa vie il ne mettra un bulletin dans une urne.

Extrait du journal de terrain d'une pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Mona Casoli, le 3 mai 2018.

Ces deux extraits mettent en lumière des formes différentes d'habiter collectivement une structure d'hébergement, en définissant les limites du spectre observé tout au long de l'enquête : dans le premier établissement, la vie collective semble imposée et subie. Les résidents y prennent part malgré eux et sans s'impliquer véritablement. En revanche, dans le deuxième établissement, ils s'investissent dans l'organisation collective, jusqu'à y apporter des modifications. Ils prennent part aux décisions collectives et choisissent de participer, ou non, aux activités et à l'entretien de la structure. Ces possibilités, forcément plus larges dans un bâtiment avec jardin que sur une péniche aux espaces collectifs réduits, ouvrent une capacité d'agir sur son habitat et de le modifier, même si c'est à la marge, de façon à se l'approprier et à le transformer en son chez-soi, y compris en dehors des appartements individuels.

La vie collective relatée dans ces extraits n'est pas représentative de celle qui prend place dans la plupart des établissements d'hébergement. En effet, les travaux d'humanisation à l'œuvre notamment dans les CHRS, semblent avoir - paradoxalement ? - conduit à un repli des résidents sur leurs propres appartements et à une distanciation vis-à-vis du collectif. Dans

les structures qui comptent des places de CHRS ou plusieurs dispositifs dans le même établissement (pension de famille et résidence sociale), les espaces communs se limitent le plus souvent à l'entrée, à la salle informatique, à la buanderie et à la salle de restauration, lorsqu'il y en a une. Les établissements se présentent ainsi souvent comme des immeubles d'habitation banals, dans lesquels la vie collective se concentre sur des événements particuliers tels que des événements festifs divers, des voyages, ou encore des activités auxquelles, en fin de compte, peu de résidents participent. Si des espaces collectifs sont mis à disposition, ils sont souvent délaissés et leur accessibilité conditionnée par les temps de présence des travailleurs sociaux dans l'établissement. Dans l'extrait qui suit (un extrait de journal de terrain), on comprend la surprise de quelques étudiants de l'IEDES, enquêteurs dans un établissement dont ils découvrent les espaces communs. Ils y notent que l'offre formelle de convivialité ne s'accorde pas ce délaissement d'un espace qui leur avait paru au premier abord convivial.

L'offre de convivialité ne nous a pas paru s'accorder avec les relations entre les résidents ni leur appropriation des lieux communs. En effet, la rénovation du centre Valmy nous paraît créer des lieux conviviaux, agréables, dont nous nous sommes dit que nous-mêmes nous les investirions volontiers. Toutefois, lors de nos deux journées de terrain, nous n'avons pas observé de résidents dans la salle de convivialité. Cette absence d'occupation donnait à cette pièce un caractère aseptisé qui la rendait finalement peu chaleureuse. Les échanges dont nous avons pu être témoins se faisaient plutôt dans le couloir de l'entrée, proche des boîtes aux lettres (endroit de passage) et semblaient être des interactions courtes et informelles. C'est dans ce couloir qu'il y avait des toilettes, auxquelles nous avons accès lors des deux journées sur place. Celles-ci étaient fermées et seuls les salariés avaient une clé - on suppose donc que ce sont des WC qui leur sont réservés.

En fin de compte, c'est dans la salle où nous menions nos entretiens, à savoir la salle de travail de l'équipe salariée, que nous avons repéré les signes les plus patents d'un endroit utilisé et occupé (cafetière, nourriture, canapé).

Extrait du journal de terrain d'une structure regroupant pension de famille, résidence sociale et CHRS (75), réalisé par Edouard Gardella, Juliette Legendre, Margaux De Wilde, Mathilde Rault et Kenza Azizi, le 7 mars 2018.

Malgré le caractère collectif des formes d'hébergement observées, la dimension collective de l'organisation du centre et de la vie des résidents est souvent mineure, soit qu'il y ait peu d'espaces prévus pour la développer, soit que les résidents préfèrent se garder à distance les uns les autres et considèrent la collectivité comme une menace.

Dans la partie suivante, il sera question de la possibilité d'exercer une influence sur la dimension collective des structures pour les habiter ou au contraire, pour certaines personnes, de s'en extraire sans que cela compromette l'évaluation par l'équipe encadrante des situations individuelles. Dans les pages qui suivent, trois sections permettront d'évoquer des cas de figure différents : la possibilité de vivre en hébergement sans vivre en collectivité ; la possibilité d'agir sur l'environnement collectif pour le modifier ; la perception par les résidents des sociabilités à l'œuvre à l'intérieur de la structure, selon que celles-ci sont envisagées comme des poids ou des ressources.

## S'extraire du collectif : résidents “invisibles” et droit à l'isolement

Dans les structures visitées, les travailleurs sociaux ont souvent expliqué qu'il existe des résidents “invisibles”, à savoir ceux qui ne participent pas aux activités proposées et tendent, plus généralement, à se soustraire à la vie collective. Ces personnes se soumettent seulement au suivi social auquel elles sont contraintes, dans sa forme la plus minimale. Dans le centre de stabilisation précédemment cité, une jeune stagiaire en poste depuis deux mois rapporte qu'elle n'a pas eu l'occasion de rencontrer un bon nombre des résidents de la structure. Pour mener une enquête sur les besoins éventuels d'organiser des ateliers informatiques, elle a en conséquence recouru à des stratégies détournées pour obtenir l'avis de tous :

Au cours de l'entretien, Ophélie évoque le fait que parmi les passagers il y en a certains qu'elle n'a jamais rencontrés ni même aperçus, bien qu'elle soit là depuis deux mois. Ainsi, au moment de faire passer son questionnaire, elle a dû recourir à plusieurs stratagèmes pour obtenir des réponses. Pour certains passagers, elle a par exemple glissé le questionnaire sous leurs portes en proposant qu'ils le remplissent puis le transmettent ensuite à l'agent d'accueil ou le glissent à leur tour sous la porte du bureau de l'accueil. Cette technique lui a permis d'obtenir quasiment tous les questionnaires mais un passager n'a jamais répondu et elle n'est jamais parvenue à le rencontrer. « *Certains ne montent jamais dans la salle commune* ». Selon elle, il est surtout difficile d'entrer en contact avec les « passagers » qui travaillent et ne sont présents sur la péniche que le soir ou le matin très tôt. L'enquêtrice lui fait remarquer que par exemple ce soir-là, il n'y a pas grand monde dans la salle commune. — On est le 5 du mois, c'est pour ça ! C'est le jour où ils reçoivent la CAF, du coup ils vont tous manger dehors !

— Ah d'accord !

— Mais, vous verrez, si vous revenez en fin de mois ils sont beaucoup plus nombreux à manger ici ! (rires).

Extrait du journal de terrain d'un CHS (92), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Julie Lavayssiere, le 18 janvier 2018.

Cependant, dans cette structure, les absences, lors des repas, la nuit et le week-end, sont répertoriées et il semble difficile de s'extraire du collectif et du contrôle sans impunité. Ainsi, un agent d'accueil rapporte aux enquêtrices que chaque absence doit être justifiée et approuvée. Les justifications liées à des impératifs familiaux ou parentaux semblent obtenir plus facilement l'aval des encadrants :

Ousmane montre aux enquêtrices une chemise rouge intitulée “Motifs d'absence”. Il nous explique que pour chaque absence, le passager doit obtenir l'autorisation du centre. Il extrait de la chemise un papier intitulé “autorisation d'absence” pour donner un exemple de motif : ici, “Weekend avec les enfants”.

Extrait du journal de terrain d'un CHS (92), réalisé par Jeanne Abernot, Zoé Barry et Julie Lavayssiere, le 5 janvier 2018.

Contrairement à ce qu'illustre ce dernier exemple, où la collectivité tend à être imposée par une participation contrainte aux repas communs, dans la majorité des pensions de famille (non regroupées à d'autres dispositifs) observées dans le Val-d'Oise ou à Paris, les résidents vivent dans leurs appartements “comme chez eux” et recourent au collectif quand ils le

désirent. La participation ou la non-participation aux activités collectives est alors un choix effectué par les résidents et respecté par l'équipe encadrante.

Et puis je pense, ça c'est mon point de vue personnel, qu'il est bon d'avoir des structures un peu comme ça puisque vous ne pouvez pas habiter dans un logement. Enfin, vous ne pouvez pas, c'est même pas adapté, je veux dire, on sait que vous pourriez rencontrer des difficultés. Donc y a ce type de structures pour vous soutenir. Mais, je veux dire, quand on est chez soi, on n'a pas forcément envie tout le temps d'aller, d'être sollicité pour descendre, faire la fête des voisins, enfin (rires). C'est une caricature mais voilà. Donc c'est pour ça que je dis c'est pas plus mal, moi je pense que donner cette possibilité aux personnes aussi d'avoir un petit peu de normalité, avec ce truc, cette possibilité, je me sens seul ben je descends, j'ai envie de voir du monde, mais je sais que là je peux, voilà. Mais après, que les gens restent chez eux parce qu'ils en ont envie, sans contrainte, ils ont envie de faire une grasse matinée, ils ont pas « mince à 10h, il y a telle chose », voilà.

Extrait d'entretien avec Florence, directrice de la pension de famille de Goussainville (95), réalisé par Odile Macchi et une étudiante de l'IEDES, Solenne Augier, le 20 mars 2018.

Cependant, même s'il existe cette tolérance à la non-participation aux activités collectives, les deux hôtes de la pension de famille des Thermopyles évoquent des personnes qui vivent indépendamment du collectif et des autres habitants. Dans cette structure où les espaces et l'organisation collective occupent une place particulièrement importante, être "perso" est une attitude dépréciée :

Ils sont aussi dans une ambivalence. Il y en a qui ont décidé de pas du tout participer à la vie collective. Et puis les autres sont souvent dans une ambivalence : "je participe, mais pas trop, à ça, mais pas à ça, j'aime pas ci, j'aime pas ça, y a untel qui me fait chier". Vouloir montrer que quand même on se fait pas avoir.

Extrait d'entretien avec Fabienne, hôte-directrice de la pension de famille des Thermopyles (75), réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 9 juillet 2018.

Lorsqu'il est attendu des résidents qu'ils s'impliquent dans la vie collective, on leur laisse généralement aussi une plus grande marge de manœuvre pour agir sur leur habitat et sur la structure tout entière. L'idée, c'est qu'en leur laissant cette autonomie relative, on tend également à leur ôter toute velléité de s'extraire du collectif, de le fuir. La possibilité d'agir sur la structure, son organisation et ses règles à l'oeuvre dans cette pension de famille est suffisamment exceptionnelle pour être soulignée.

## **Agir sur son habitat, promesses et enjeux du Conseil de Vie Sociale**

Dans cette pension de famille, les possibilités d'agir au-delà du périmètre de l'appartement sont multiples. Certaines apparaissent par la seule observation, comme entretenir le jardin ou réparer des vélos dans la cour. Et au-delà des activités menées individuellement par les résidents, ceux-ci sont également encouragés à s'approprier les espaces communs et la responsabilité qui y est associée, celle de l'entretien ou de la sécurité par exemple. Ainsi, l'hôte-directrice relate un épisode durant lequel elle élabore une stratégie visant, par des

activités quotidiennes, à faire participer les résidents et à les intégrer dans la gestion (notamment matérielle) de la structure.

Ça fait des mois que j'essaie de la mettre sur le jardin, elle veut pas, elle résiste, y a pas moyen... Alors qu'elle est tout le temps à faire des randonnées, à me parler des petites fleurs, elle va dans le jardin et me demande le nom des plantes... Mais elle veut pas toucher ! Puis c'est des façons de s'approprier la maison, d'être avec les autres, de participer au groupe...

On a fait un rangement. C'est venu d'une réunion où on a dit qu'il fallait ranger les placards parce que c'est le bordel, on retrouve plus rien. Dans la salle commune, on a rangé les deux placards, descendu à la cave ce qui servait plus... Et c'était vachement sympa, en fait. On est ensemble, on est dans la même maison, c'est notre maison, c'est notre salon. Pour les filles qui étaient assez récentes, c'était aussi l'occasion de savoir ce qu'il y avait dans les placards. Après, on est plus à l'aise pour faire les choses, y a tel truc que je peux utiliser... On sait où sont les choses, on est chez soi, quoi !

Extrait d'entretien avec Fabienne, hôte-directrice en pension de famille (75), réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 9 juillet 2018.

A travers les activités de jardinage ou de rangement, c'est le sentiment d'être chez soi, ensemble dans un même espace, qui est visé par l'hôte, sentiment qui se nourrit à diverses sources, ici l'action collective (ranger ensemble), l'identification des objets de la maison (savoir où sont les choses), et le classement (s'y retrouver).

Les décisions quant à l'organisation de la vie collective sont également prises en commun, comme dans le cas de l'organisation du ménage, ainsi qu'en témoigne un épisode que relatent les résidents aux enquêtrices :

[Les résidents] expliquent qu'ils ont le choix, qu'ils peuvent aussi bien participer à la vie communautaire que vivre leur vie en autonomie complète. [...] Fabienne recentre ensuite l'échange sur la question de la gestion collective du ménage. Si une personne refuse de faire le ménage des parties communes, une participation financière à hauteur de vingt euros par mois est demandée afin de pouvoir faire venir une aide ménagère. Sylvie ajoute que, puisqu'elle est handicapée, elle est exemptée de ménage et de participation financière. Cette gestion collective du ménage, explique Fabienne, a été décidée par une délégation de résidents qui ont présenté ce projet au conseil d'administration des Thermopyles.

Une des enquêtrices en profite pour demander s'il existe un Conseil de vie sociale aux Thermopyles. Les résidents la regardent avec un air interrogateur, ils ne savent pas ce que c'est. Fabienne explique brièvement ce qu'est un CVS, puis elle estime que malgré les recommandations de mise en place d'un tel système, elle trouve que *“ce serait lourd”*. Fabienne ajoute : *“Ici, au Thermopyles, on considère que tout le monde a un droit de parole, chaque résident peut parler en son nom, il n'a pas besoin d'une personne chargée de le représenter, il n'a pas besoin de délégué”*. Les résidents approuvent. Fabienne ajoute qu'il y a une réunion mensuelle de résidents pour discuter de l'organisation de la Maison. Ils ont également mis en place une caisse des résidents pour faire des achats, comme par exemple dernièrement des casseroles ou encore une machine à gaufres fines pour la confection de 250 cornets de glaces pour une vente lors de la fête de quartier.

Extrait du journal de terrain dans une pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina, Zoé Barry et Mona Casoli, le 3 mai 2018.

Dans cette structure, pas question de représentants, de résidents élus, chacun a sa voix et peut la faire entendre. En outre, chaque résident peut choisir de participer ou de se soustraire, auquel cas il est prié de payer, pour participer au financement de l'emploi que son retrait rend

nécessaire. Dans cette pension de famille, l'habitat, et la responsabilité liée à celui-ci, ne se limitent pas à l'appartement individuel mais s'étendent également aux parties collectives.

### Les Conseils de Vie Sociale semblent un faible levier d'appropriation de la structure

Dans les autres établissements, dans lesquels la participation des résidents n'a pas fait l'objet d'une telle structuration, le Conseil de Vie Sociale pourrait constituer un outil pour parvenir à une plus grande participation.

#### **Encadré 8. Le conseil de vie sociale.**

Selon l'article 1 du décret n° 2015-1447 du 6 novembre 2015 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article D311-3 du code de l'action sociale et des familles : *“Le conseil de la vie sociale est mis en place lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail au sens du premier alinéa de l'article L. 344-2.”* Cet outil participatif est donc obligatoire en centre d'hébergement (CHRS, CHS) mais pas en pension de famille. L'article ajoute : *“Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation.”*

Le conseil de vie sociale, institué par la loi du 2 janvier 2002, a pour but de donner une voix aux personnes accueillies en centre d'hébergement. C'est un lieu qui se veut *“d'échange et d'expression”* mais également *“un lieu d'écoute [...] ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers”*.

Les participants sont encouragés à échanger et proposer sur des questions relatives au fonctionnement de l'établissement ou du service (activités, organisation intérieure et vie quotidienne, projets de travaux et d'équipements, animation socioculturelle et activités...).

*“Les avis et les propositions adoptés par les membres du Conseil de la Vie Sociale font l'objet d'un relevé de conclusions qui est, d'une part, adopté avant ou lors de la prochaine réunion du conseil et, d'autre part, adressé au conseil d'administration de l'association. Celui-ci doit obligatoirement faire connaître aux membres du conseil de la vie sociale les suites, favorables ou défavorables, qu'il entend réserver aux avis et aux propositions formulés”.*

(source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) et [www.action-sociale.org](http://www.action-sociale.org))

Pourtant, dans les structures visitées, le Conseil de Vie Sociale, qui pourrait être considéré comme un levier d'action sur l'établissement pour les résidents, en leur permettant de modifier et de s'approprier leur cadre de vie, est surtout évoqué - lorsqu'il l'est - pour en pointer les dysfonctionnements. Si les résidents avec qui les enquêtrices se sont entretenus y

font peu ou pas référence, les propos des encadrants traduisent la difficulté de mise en place et l'ambiguïté de cette instance participative, entre bureau des plaintes et miroir aux alouettes de la marge de manoeuvre des résidents.

Dans les CHRS, le Conseil de Vie Sociale est une instance obligatoire et qui regroupe des représentants élus des résidents, deux salariés parmi les travailleurs sociaux et un cadre de la structure. Pourtant, sa mise en place n'est pas aisée et considérée comme chronophage, pour un résultat limité : les demandes qui s'y expriment sont considérées comme secondaires (sorties, choix de films à regarder, jeux à acheter) et peu suivies d'effet. Une travailleuse sociale d'un CHRS du Val-d'Oise fait part des difficultés rencontrées, de l'absence de candidats à la représentation et de la répétitivité des sujets traités, auxquels aucune solution n'est apportée.

Enquêtrice : Vous avez un CVS ? Un conseil de vie sociale ?

Chiara : On en a eu un, qui a très bien marché, qui est tombé à l'eau. Voilà, les dames ne se parlent plus entre elles.

— Il y avait deux déléguées ?

— Voilà, deux déléguées, deux suppléantes, une dame après, bon, qui a été relogée. Bon, après le truc il tombe un peu à l'eau. On a refait un appel à candidatures... rien du tout. Maintenant, ça sert à faire des petits-déjeuners... Mode d'expression, quoi. Petits-déjeuners, il y a des essoufflements, des demandes mais qui n'aboutissent pas vraiment... Oh c'est toujours les mêmes trucs : « *On veut la wifi* ».

— Il n'y a pas de wifi ici ?

— Non. Rien. ça n'a rien changé, le CVS n'a rien apporté.

— Et quand vous dites que ça marchait, ça veut dire que tout le monde venait ?

— Non. En fait, on fonctionnait avec une réunion de préparation. Un petit truc convivial, un petit déjeuner, goûter où on recueillait un peu les idées des dames, je les aidais à formuler. Et après, le fameux CVS donc avec le directeur, le responsable technique qui venait aussi. De façon très cadrée et officielle. Donc 2016, nouvel appel à candidatures, il n'y en a pas eu. 2017, il n'y en a pas eu non plus. Là, on a refait un nouvel appel à candidatures au mois de mars, on a refait une réunion sous forme de petit-déjeuner, avec un petit livret pour expliquer ce que c'est que le CVS, appel à candidatures et on leur a demandé de nous dire clairement si elles préféreraient groupe d'expression ou le CVS. Donc sur neuf familles qu'on a interrogées, sept étaient pour le groupe d'expression. Donc, j'ai rédigé ce matin le procès verbal de carence pour dire qu'à défaut de candidats, on ne pouvait pas faire de CVS. Parce que c'est obligatoire, le CVS. Mais après, le CVS, oui, c'est sûr, si les dames viennent avec des attentes. Voilà, et donc j'ai transmis par mail, ce matin au directeur pour qu'il me signe le procès verbal de carence qui dit qu'on n'a pas de candidat, donc le CVS... Et qui dit qu'on organisera, du coup, le même principe que le CVS, une fois par trimestre.

— Ce n'est pas mensuel ? Je pensais...

— Ça serait beaucoup hein ! Ça passe vite un mois... Pour demander la wifi tous les mois pff...

Extrait de l'entretien avec les travailleuses sociales du CHRS de Gonesse (95), Olivia et Chiara, réalisé par Jeanne Abernot, Mona Casoli et Mathilde Sempé, le 22 mai 2018.

Dans ce CHRS, comme dans un autre visité dans le centre de Paris, le CVS est abandonné ou marginalisé au profit de groupes d'expression qui rassemblent les résidents de la structure qui le désirent et permettent de faire émerger les problèmes et remarques, en amont des CVS. Cependant, personne n'évoque les effets de ces groupes et la prise en compte des avis des résidents. La maîtresse de maison du CHRS parisien, Safiatou, conseille aux résidentes qui viennent se plaindre à elle de participer à leur tour aux groupes d'expression. Ils sont davantage envisagés comme des exutoires permettant le maintien d'un *statu quo* et d'une paix sociale dans la structure que des lieux où de réelles initiatives pourraient être prises, ou des réformes décidées sur les principes organisateurs de l'établissement.

Lorsqu'ils sont bel et bien investis par les résidents, les conseils de vie sociale se heurtent au problème de la définition de ce qu'est la "*participation des résidents*" mise en avant la loi du 2 janvier 2002. Selon l'équipe encadrante, l'incompréhension par les résidents du rôle de ces instances peut déboucher sur l'expression d'une volonté de prendre le pouvoir qui va au-delà des droits prévus. Le CVS n'est pas conçu pour révolutionner un établissement et, dans ces cas, les travailleurs sociaux expliquent qu'ils doivent pratiquer un recadrage sur la place et le rôle qui leur sont alloués.

Enquêtrice : Et vous avez un conseil de vie sociale ?

Stéphanie : Alors le conseil de vie sociale on l'avait mis en place, après ça ne fonctionne pas très bien et faut savoir qu'en fait en pension de famille, ce n'est pas obligatoire. On n'est pas régi par la loi 2002-2 au final, donc c'est au bon vouloir des sites de le mettre en place ou non. Nous, on l'a mis en place mais ça ne fonctionne pas. Les gens, ils pensent qu'ils sont présidents d'Arago donc du coup, ils pensent qu'ils ont un pouvoir, donc pour le moment on va éviter de le renouveler. En fait, ça se passe plutôt mieux depuis qu'il n'y a plus de CVS, moi je trouve. Les gens, ils proposent des choses. En fait, on a des réunions d'information, des réunions conviviales, et puis des fois ils nous disent : "*Ben ça serait bien si on faisait ça, nous ça nous intéresserait si vous faites ça, etc.*" et du coup on travaille plus comme ça, de manière...

Kamel : Et puis aussi, la personne était très sollicitée, le président...

Stéphanie : Oui, ça a créé un peu de harcèlement pour le président du CVS donc... Puis ils ont tout mélangé, le président du CVS allait faire baisser les loyers...

Kamel : Ça c'est transformé en syndicat ! C'est pas l'objectif, l'objectif c'est plutôt des améliorations par rapport aux animations qui peuvent être proposées, des idées que les résidents... Voilà, c'était un petit peu le porte-parole des résidents mais pour proposer des choses, des projets quoi. Après, si c'est juste pour se plaindre du loyer, des choses qu'on ne pourra pas changer de toute façon, ça faisait des ambiances un peu pesantes.

Stéphanie : Après, on a créé une bande dessinée pour leur expliquer c'est quoi le CVS en prenant leurs exemples de loyers, etc. Ils ont un peu compris donc au final ils se sont dit : "*ça sert à rien, ça fera pas baisser les loyers, on n'enlèvera pas les factures ou des choses comme ça donc*"... Non, ils ont pas trop compris, pourtant on a fait des réunions d'information, des powerpoints pour expliquer. Tant qu'il reste du lien entre eux, qu'on arrive à mettre des choses en place, je pense que c'est le principal. Ici, cet outil, il ne fonctionne pas. Peut être que dans d'autres sites il va fonctionner, nous on n'a pas le collectif. Après peut-être que ça dépend aussi des gens qu'on va avoir en pension de famille, c'est eux qui vont créer le collectif et dernièrement c'est vrai qu'on a eu des admissions en pension de famille où c'est des gens qui sont un peu plus dans le collectif que les premières admissions qui avaient été faites à l'ouverture, donc du coup ça a recréé un petit peu de lien.

Extrait d'entretien avec Kamel et Stéphanie, travailleurs sociaux en pension de famille et résidence sociale (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 7 mars 2018.

L'épisode de la bande dessinée pédagogique, mobilisée pour remédier à un usage jugé inapproprié du CVS, révèle une tension autour de la répartition des rôles dans l'établissement. Celle-ci semble inhérente à l'existence des CVS, dans la mesure où la participation des résidents oblige à redéfinir "*la frontière qui sépare les positions et les capacités d'agir des professionnels et des usagers*"<sup>111</sup>. Face à des résidents qui entreprennent

<sup>111</sup> Amandine Guillbert, Laetitia Overney et Rémi Elicabe, « « Allô, ici c'est Dominique Janvier du CHRS L'Olivier ». Épreuves dans la mise en œuvre de la participation des résidents de centres d'hébergement », *SociologieS*, 16 juin 2016, <http://journals.openedition.org/sociologies/5397>.

de prendre en charge une partie de l'organisation de la vie collective, les travailleurs sociaux se demandent : *“comment continuer à être éducateur auprès de ces usagers devenus participants ?”*<sup>112</sup>.

C'est ainsi que le CVS est souvent abandonné au profit de groupes d'expression, centrés sur les activités à faire, les repas collectifs, etc. Ou encore : le CVS, lorsqu'il existe, peut exercer la fonction d'un groupe d'expression. C'est ce qui se produit par exemple dans un CHRS des Yvelines :

L'éducatrice spécialisée nous a alors parlé du Conseil de la Vie Sociale (CVS). Elle a elle-même relancé le dispositif l'année dernière à la demande de la direction. Elle souligne que c'est un espace important pour les résidents, un espace de parole au sein duquel ils font émerger leurs besoins et idées. Cette année, selon elle, le Conseil Paulhe très bien car les résidents sont motivés, ils ont beaucoup d'idées au niveau de l'action collective et c'est vraiment positif. Ce sont eux qui ont organisé le séjour à Saint-Malo, ils ont décidé de participer à des brocantes et de vendre du muguet pour pouvoir bénéficier de subventions. Les ateliers peuvent être animés par des intervenants extérieurs (photos, psycho-esthéticienne qui a animé plusieurs ateliers beauté qui ont beaucoup plu, un partenariat est en train d'être monté mais cela prend du temps), mais également par les éducateurs (gommage). L'institution dispose d'un budget pédagogique de 100€ par an pour tout ce qui est action collective, sorties, vacances et matériels. L'année dernière à la suite de la demande des résidents elle a acheté des jeux de société. Cependant ils ne les utilisent pas, et Coraline nous dit ne pas savoir pourquoi. Ils sont stockés dans le bureau des éducateurs car ils ont peur qu'en les mettant en bas, ils soient vite abîmés ou volés. Le CVS réfléchit actuellement à comment faire pour les utiliser sans les détériorer.

Extrait du journal de terrain du CHRS de Conflans Sainte-Honorine (78), réalisé par Céline Gabarro et les étudiants de l'IEDES : Lucas Mounoury, Mathilde Bouscaillou, Paul Bertrand, Rokhaya Gaye, le 7 mars 2018.

Dans cette structure, le CVS est encore à l'oeuvre. Cependant, il est utilisé comme un simple outil fonctionnel d'organisation des activités collectives. Si la travailleuse sociale semble satisfaite du fonctionnement du CVS, celui-ci ne porte pas sur la vie des résidents dans la structure, mais sur des sujets secondaires relevant des loisirs et du divertissement. Les résidents ne se voient octroyer qu'un pouvoir mineur, c'est-à-dire aucun moyen réel de faire bouger les règles d'organisation de la structure. Comme le souligne une travailleuse sociale de la Cité Saint-Martin, le CVS peut alors prendre la forme d'un miroir aux alouettes, une vitrine de la participation des résidents qui leur donne l'illusion de détenir un pouvoir d'action :

---

<sup>112</sup> *Ibid.*, p. 3.

C'est ça qui m'énerve un peu dans le social : sous prétexte qu'il faut des représentants du personnel, des élus, des machins, on s'en sert de ces personnes-là. Parce qu'elle n'avait pas eu de papiers donc, c'était une manière d'être valorisée, donc élue au CVS, maintenant elle est présidente trucmuche du CVS. Dès qu'il y a besoin de quelqu'un pour une réunion à Strasbourg ou un machin où on trimbale ses petits pots j'ai envie de dire, pour faire voir « *vous avez vu nos hébergés, ils nous suivent, ils sont militants* ». C'est toujours les mêmes. Vous regardez les représentants du CVS, c'est tous des gens avec des problèmes psy costauds pour la plupart. Mais bon on est content, c'est la démocratie, c'est de la poudre aux yeux, on a l'impression qu'on fait les choses bien, et c'est ça que je peux plus supporter."

Extrait d'entretien avec Karine, travailleuse sociale au SAS, réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 4 avril 2018

Au total, la participation des résidents mise en œuvre dans les structures rencontrées concerne surtout à l'organisation d'activités collectives de loisirs, et ne consiste pas en une participation aux décisions sur la vie de l'établissement. Lorsqu'il advient que cette forme de participation plus conséquente émerge, des tensions se font jour et mettent en péril l'équilibre des relations entre résidents et encadrants. Ce constat vaut à l'exception des établissements dans lesquels une participation active des résidents existe en dehors du cadre des CVS, comme aux Thermopyles, ainsi que nous l'avons vu en introduction de cette section.

### Quand les conditions d'accueil se dégradent et que les résidents ne peuvent rien y faire

Outre les possibilités réduites d'agir sur la structure et de s'impliquer personnellement dans le collectif, la dégradation matérielle des bâtiments, leur piètre qualité en matière thermique ou de confort, l'impossibilité d'améliorer par eux-mêmes les conditions matérielles d'existence (faire des travaux voire changer une ampoule du fait de la responsabilité d'un service technique qui tarde à agir) engendrent un certain détachement de la part des résidents. Rendus incapables d'améliorer leur condition d'habiter, ils se désolidarisent peu à peu de la charge du maintien de ces conditions et de l'entretien de la structure, voire de leurs propres appartements :

En fait on est gestionnaire de ce bâtiment. Le bailleur, c'est Emmaüs. Donc c'était une ancienne abbaye qui a été réhabilitée. Et les choses n'ont pas toujours été pensées comme il aurait fallu, par rapport au bâtiment, donc on a énormément de difficultés, par exemple pour les fenêtres. Là, on a le logement numéro 3 qui a été dégradé parce que les fenêtres ferment mal. (...) Donc y a ce problème technique-là, on a des problèmes avec la chaudière, des problèmes électriques de coupure électrique récurrente. Donc la personne que vous avez vu tout à l'heure qui était un peu révoltée, c'est par rapport à tous ces soucis techniques qui dit, pour elle ça ne va pas suffisamment vite. (...) Parce que effectivement les gens sont là chez eux, ils paient une redevance, ils ne doivent pas être embêtés sans cesse par des soucis techniques, des coupures d'eau, des coupures d'électricité, voilà.

Extrait d'entretien avec l'équipe encadrante d'une pension de famille (95), réalisé par Jeanne Abernot et Odile Macchi, le 7 mars 2018.

Pour quelque chose de cassé, personne ne vient, cela fait un an qu'elle attend que quelqu'un lui installe une barre pour ses rideaux, mais il n'y a pas de technicien. Il y a une confusion dans les rôles : le maître de maison l'oriente vers la Maison Des Solidarités (MDS) car ce n'est pas dans ses compétences, mais la MDS refuse de prendre en charge le problème car la résidence a du personnel et une éducatrice spécialisée.

Extrait du journal de terrain d'une pension de famille et résidence sociale à Palaiseau (91), réalisé par Chayma Boda et Camille Freixinos, Éléonore Perrier, Eva Mombellet, Laura Demasure, Ryane Ismail (IEDES), le 7 mars 2018.

La multiplication des interlocuteurs limite les possibilités d'intervenir sur son espace et vient nourrir un sentiment d'injustice : payer une redevance mais habiter dans un logement au rabais, dans lequel les vices techniques ne sont pas résolus ne favorisent pas une occupation paisible de l'espace intérieur. De tels rappels, évocateurs du fait que l'espace n'est pas le leur, n'incitent pas les résidents à en prendre soin.

Déjà on leur dit « *Faut faire le ménage* » mais bon, « *c'est pas moi, c'est l'autre* » c'est ça. C'est jamais... Et nous, comment on peut savoir qu'est ce qui est vrai, pas vrai, il y a du vrai des deux côtés, c'est compliqué de, quand c'est tendu, c'est assez compliqué.— Parce que niveau ménage, du coup ça se passe comment, il y a un planning ? — Planning si, il le faut mais sinon, elles savent qu'elles doivent maintenir... Voilà — Mais comme il y a aussi, du fait depuis cinq ans, qu'on nous dit qu'on va partir, on aurait dû partir déjà depuis deux ans, trois ans, qu'on est toujours là, on ne fait pas des travaux de ceci, de cela parce que l'on part et tout ça et qu'on est toujours là. Il y a des appartements qui sont pas... en très bon état. Après, les dames elles ne sont pas soucieuses avec les appartements— Parce qu'en plus, ça ne leur appartient pas, donc peut-être aussi...— Le logement, elles ne vont pas le nettoyer à fond, elles ne tiennent pas compte. C'est en panne, on livre un autre, c'est comme ça, des machines à laver, la cuisinière, les frigos, tout ça c'est... Elles sont pas très... Elles prennent pas soin.

Extrait d'entretien avec Olivia, travailleuse sociale en CHRS (95), réalisé par Mona Casoli et Mathilde Sempé, le 22 mai 2018.

Qu'il s'agisse du conseil de vie sociale ou de la répartition des tâches dans le collectif, des obstacles d'ordres technique (interventions sur le bâti relevant des gestionnaires), organisationnel (délais d'intervention, de déménagements, répartition entre structures gestionnaires) et relationnel (les frontières de l'accompagnement) rendent l'appropriation des lieux par les résidents très difficiles. En outre, alors qu'on pourrait espérer l'émergence d'un sens du collectif indépendant de la démarche participative souhaitée par le législateur, fondé

sur les sociabilités au sein des établissements, l'hétérogénéité des parcours et emplois du temps des résidents rend également son développement difficile.

## Vivre avec les autres, les sociabilités internes comme ressources ou poids

Les journées sont longues. Ca occupe beaucoup de remarquer ce qu'Untel a fait : "Ah, ça fait trois fois qu'il reçoit un colis". Ils sont en bas dans cette salle, le hall, devant les boîtes aux lettres. C'est hyper intéressant. C'est fatiguant. Mais c'est un vrai lieu de vie. Y'a ce canapé, est-ce qu'il faut garder ce canapé ? Y'a certains résidents qu'on voit quasiment jamais, qui font leur vie à l'extérieur, ils en ont marre de voir ces gens-là toute la journée, passer et commenter leurs allers et venues. Je comprends que ce soit fatiguant. Mais c'est pareil, rien n'interdit à être dans ce hall ou devant, là où y'a le garage à vélo, à l'ombre, ils se mettent là l'été parce que y'a de l'air. Rien ne l'interdit de se mettre là.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte en pension de famille (75), réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

L'écart entre ceux qui ont une vie à l'extérieur et ceux qui sont isolés fait de la pension de famille une scène dont une partie des résidents est spectateur, trompant l'ennui en observant les faits et gestes des autres dans les espaces communs tandis que l'autre est acteur et s'agace d'être ainsi observé. Cette ligne de fracture s'explique par la diversité des parcours individuels dans un même établissement : si l'un des objectifs des pensions de famille est de rompre avec l'isolement des personnes et créer une vie collective, celles-ci répondent à d'autres objectifs qui légitiment la présence de résidents plus entourés, qui "*font leur vie*" de leur côté mais ont tout de même "*une vraie place*" dans ce type de structure. Faire des espaces d'hébergement des zones de sociabilité relève dans ces conditions d'une gageure et se heurte à des résistances.

### Sociabilités internes comme poids ou isolement dans le collectif

Il existe bien, de la part des résidents, en particulier les plus isolés, ceux qui n'osent pas aller vers les autres, un besoin de participer à une vie collective, de sortir de l'ennui, et les travailleurs sociaux y répondent en mettant en place des activités.

— Et les activités dans la pension ?

— Les activités, je viens ! M. Darko de temps en temps il vient. Même quand je ne comprends pas le français, je viens, j'entends le français. Diakité, le sénégalais là, il m'expliquait. Mais je n'ai pas d'amis ici. Je parle à Mme Félicité. De temps en temps, elle me demande d'acheter le gombo. Mais je ne tape pas aux portes des autres.

Extrait d'entretien avec Siam, résidente de la pension de famille L'Alchimie des Jours, réalisé le 01 novembre 2017 par Emilie Adam-Vezina.

Si le besoin de sortir de l'isolement et de faire quelque chose est exprimé par beaucoup de résidents, il ne se résout pas toujours dans l'implication dans les activités proposées par le centre. Certains résidents souffrent de l'ennui et déplorent ne rien avoir à faire, sans pour autant se saisir des opportunités du lieu.

Lorsque l'enquêtrice lui demande de décrire ses journées, Claudette raconte qu'en dehors des repas et des entretiens elle reste dans sa chambre. Elle fait partie du dispositif du collectif et partage sa chambre avec une autre femme, nigériane (il s'agit de Faith, que l'enquêtrice reverra lors de la préparation du repas du soir), avec laquelle elle ne s'entend pas. Elle évoque des difficultés culturelles. Elle dit s'être bien intégrée mais ne pas avoir noué de liens avec d'autres résidents (elle baisse le ton en disant cela). Elle s'est rendue deux fois à la médiathèque depuis son arrivée, et apprécie de lire des livres sur les institutions pour se renseigner, ainsi que des albums sur de Guadeloupe. Son attitude indique qu'elle s'ennuie, elle semble lasse. La résidente évoque les quelques promenades qu'elle a faites dans Conflans mais arrive rapidement à la conclusion qu'il n'y a rien à faire ni à voir. Elle ne participe pas du tout aux sorties ou aux actions collectives, et s'est justifié de cela en disant que la dernière fois elle avait rendez-vous avec son fils. Elle semble mal à l'aise de ne pas y être allée car elle est hésitante et commence par me dire qu'elle y va parfois avant d'avouer ne jamais y être allée quand je lui demande quelle activité elle a préféré.

Extrait du journal de terrain relatant l'entretien avec Josette, résidence au CHRS de Conflans Sainte-honorine, réalisé par Céline Gabarro, le 7 mars 2018.

Le plus souvent, les sociabilités internes aux établissements prennent la forme de petits groupes assez exclusifs et dont l'existence est déplorée par les encadrants et une partie des résidents, exclus de ce qui s'apparente alors pour eux à des "clans". C'est parfois à l'occasion des activités mises en place par les travailleurs sociaux, soucieux d'animer la vie collective du lieu, que ces groupes un peu exclusifs se développent.

Parce qu'on avait essayé de voir avec [les gardiens], parce qu'il a peut-être des choses qui fonctionne pas le soir peut être qu'on peut voir la nuit ce qu'on peut faire, de sorte à ce que ce soit plus intéressant pour eux et que ça soit pas juste du gardiennage. Donc Choukri avait proposé des ateliers films, il y avait Auguste et personne d'autre. Ensuite il y avait un autre agent d'accueil de nuit mais ça s'est pas mal passé, on a dû arrêter. Il proposait de la cuisine et le soir il faisait des plats et j'étais contre l'idée de faire la cuisine le soir avec les résidents ou s'il fallait le faire, il fallait que tout le monde soit informé et qu'il y ait un budget de la résidence pour... c'est une activité difficile à coordonner. Du coup, on voyait toujours les mêmes qui était là, et du coup, c'est un petit clan qui s'est installé et avec de l'alcool, du truc, le soir et tout... et au bout d'un moment il fallait que ça... Donc ça s'est arrêté. Après on boit à certaines occasions, on peut se permettre de boire un peu d'alcool avec les résidents.

Extrait d'entretien avec Stéphane, directeur d'une pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Aude Cordone, le 12 octobre 2018.

Si ici la participation est au rendez-vous, contrairement à d'autres initiatives portées par les encadrants et qui ne rencontrent aucun succès auprès des résidents, elle est considérée comme trop exclusive, concernant toujours les mêmes individus et laissant à l'écart les autres, et fondée sur la récurrence de l'alcool dans des limites qui outrepassent la zone de tolérance de l'établissement. La mise en place d'ateliers, visant à promouvoir une sociabilité fondée sur des activités partagées, permet de contourner l'écueil des soirées festives, mais la participation à ces activités est empêchée par de trop grandes incompatibilités entre les résidents.

Le fait qu'il n'y ait pas d'affluence dans les activités c'est toute une succession aussi d'événements. Il y a des gens qui vont pas descendre car il y avait un couple de schizophrènes qui était là et du coup personne descendait aux ateliers après il y a eu Bernard, maintenant il y a Frédérique. Les gens gardent un mauvais souvenir. Le couple de schizophrènes c'est celui qui a le plus terrorisé, pas physiquement mais mentalement et psychologiquement, à tel point qu'il fallait arrêter car personne ne descendait. Tu avais l'impression qu'ils se levaient le matin en se disant : "*Comment on peut nuire à la structure?*", aux personnes, dont elles allaient voir les personnes les plus fragiles en disant « *il va te mettre à la rue* », la personne était stressée.

Extrait d'entretien avec Stéphane, directeur d'une pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Aude Cordone, le 12 octobre 2018.

C'est le plus souvent hors de l'initiative des encadrants que des poches de convivialité se créent. Bien que partielles, elles peuvent constituer des moments d'entraide et de partage des ressources, qui sont au cœur de la définition de la sociabilité recherchée par l'équipe encadrante.

C'est pour ça que le terme "pension de famille" est quand même approprié. Y'a un côté vraiment d'entraide. Je dis pas qu'ils s'entendent tous bien, qu'ils sont tous bienveillants. Y'a des choses très pratiques comme faire des courses pour celui qui est en fauteuil, aller voir celui qui est en hôpital psychiatrique, lui ramener de la bouffe parce que c'est pas bon à l'hôpital psychiatrique, appeler l'hôpital, en cure, un truc alcoolologique, on passe un coup de fil tous ensemble quand on est tous dans le salon à celui qui est en cure. C'est des rapports assez familiaux, on va frapper chez celui qu'on n'a pas vu depuis longtemps pour aller voir si ça va. Beaucoup de conseils qui sont des fois des mauvais conseils. Y'a une vraie vie, quoi ! Y'en a un qui reçoit un papier, ils vont tous l'analyser avec des trucs parfois complètement farfelus... Mais c'est ce côté un peu sympa d'entraide, quoi ! Selon les affinités, ils font des trucs ensemble.

Extrait d'entretien avec Jocelyn, hôte en pension de famille (75), réalisé par Zoé Barry et Mona Casoli, le 14 juin 2018.

Si les fragilités des uns et des autres peuvent être partiellement prises en charge par le groupe des résidents, qui trouvent à se compléter, elles constituent également, ainsi exposées à tous, des failles qui peuvent être utilisées contre eux. La réunion d'individus abîmés par la vie se révèle ambivalente, pouvant générer entraide et compréhension comme calcul et manipulation.

Les plus forts profitent des plus faibles dans les centres. Ici, j'ai plein d'histoires de vols. Certains résidents portent plainte, d'autres pas. Par exemple, on a pris de l'argent à Mme Laviolette. Pascal par exemple il a pris la carte bancaire d'un résident et lui a dit : "*j'ai seulement besoin d'un euro, je prends et je te rends la carte*". Je l'ai su et je suis allé voir Pascal pour lui dire que ce n'est pas possible qu'il n'ait pas un euro. Il a nié mais je sais. Un autre résident, on lui a pris 350 euros. Hubert il est fort aussi pour ce genre de choses. Ce n'est pas un monde de bisounours. Il y a du conflit et il y a des vols.

Extrait d'entretien avec Stéphane, directeur d'une pension de famille (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Aude Cordone, le 12 octobre 2018.

Les rapports au sein des établissements sont donc contrastés et là où certains peuvent trouver amitié et réconfort, d'autres se méfient d'une trop grande proximité et des écueils des relations à l'intérieur de la structure, en raison des conflits et du danger à s'exposer au

groupe. Entre ces deux attitudes, essayer de concilier les relations d'entraide et la préservation de soi nécessite une vigilance particulière.

— Vous avez pas beaucoup d'amis-amis dans le collectif ?

— Bon, on se voit, bonjour, salut, allez peut-être s'asseoir chez la voisine, manger... Mais non.

— Y'a beaucoup de personnes qui nous disent ça, nous on... Naïvement, je pensais qu'il y allait peut-être avoir plus de vie entre appartements...

— Normalement, c'est ça mais sauf qu'après, ça amène des conflits. Tu as une amie, tu lui racontes quelque chose, et après elle raconte à l'autre, c'est ça et après ça amène des conflits. N'importe qui, on garde le contact, mais quand moi par exemple, je fais les tresses, les tissages, si je n'ai rien à faire, je lui fais. Je lui fais des tresses parce que je sais faire, y'a d'autres qui savent pas, d'autres qui savent. Si moi j'en veux, je peux trouver quelqu'un ou je préviens et si tu as le temps la semaine prochaine, est-ce que tu peux me faire les tresses ou un tissage. Si elle est sympa, elle peut venir, aussi comme ça, moi aussi c'est pareil. Ca, oui. On peut se rendre service sans pourtant se confier des trucs qui peuvent faire mal. Peut-être si ce sont des trucs qui sont pas importants, oui. Mais les trucs que je subis maintenant, non. Parce qu'on sait déjà que... Comment ils sont les gens... Ils vont prendre ça comme sujet de moquerie.

— Pas de relation intime, mais des relations d'échange de service.

— Voilà. Quelqu'un peut venir, me dire : *“ah tu ne fais rien aujourd'hui, tu peux accompagner ma fille à l'école”*. Là je le fais. Je peux... Je suis malade, je peux voir une voisine, je peux pas accompagner ma fille aujourd'hui...Ca on le fait.

Extrait d'entretien avec Bérénice, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 3 avril 2018.

Tout comme Bérénice, Capucine est consciente des dangers de l'exposition aux autres résidents, dont elle déplore l'excès de curiosité et les évaluations constantes, mais aussi du secours que peut constituer le partage des expériences. C'est de celles qui, comme elle, sont mère, dont elle peut attendre, du fait de la proximité de leur situation, à la fois les plus vives critiques comme le plus grand réconfort.

Il y a des trucs des fois ici, mais on se sent seul. Tu es là avec ta fille sur toi et tu as des groupes : il a trois mamans là-bas, il y en a quatre là-bas, il y en a cinq là-bas, là ils parlent le camerounais, là ils parlent le congolais, là ils parlent je sais pas quelle langue. Et ben on est là on se sent seul. Et surtout les mamans ici... Elles sont un peu bizarres en fait. Et surtout que, ce pour quoi je suis un peu plus réticente, c'est parce que aussi ils aiment trop savoir des gens. « Ah comment tu vis ? », « ah t'as des ressources ? t'as des papiers ? », et moi des questions comme ça je n'aime pas. Et surtout que, quand on est déjà dans la même situation, même si t'as des papiers même si t'as pas de papiers, même si t'as des ressources même si t'as pas de ressources, on vit là, donc on est pareil.

Y a peut-être une fille, elle est au deuxième étage, que peut-être au début on parlait parce que quand je suis arrivée j'étais mal, j'étais très très mal. Je commençais à prendre, parce que moi quand je suis stressée ou que j'ai des problèmes je prends beaucoup de poids. Je commençais à prendre du poids, je dis, je m'étais négligée, c'est quelque chose que je faisais pas. Peut-être c'était la vie de mère que je commençais justement à vraiment être maman. L'autre jour elle est venue, elle m'a trouvée j'étais pas dans mon état, y'avait tout qui traînait par terre et tout. Et là elle a commencé à me parler : « *Oui c'est ton premier enfant, t'es déjà comme ça, moi j'en ai déjà deux, y'en a un qui est en Afrique* », des choses comme ça et tout. Et elle essaye un peu de me faire prendre conscience et on a commencé à parler un peu, mais ça reste, ça reste là. Et on parle pas plus de choses de, de plus intime ou de problèmes sentimentaux, non on n'en parle pas.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 21 mars 2018.

La constitution de groupes en fonction de l'origine géographique ou de la situation familiale n'est pas un phénomène spécifique aux centres d'hébergement pour personnes sans-domicile, on l'observe dans d'autres lieux d'hébergement, comme les internats (Glasman, 2010). Et comme à l'internat, ces regroupements peuvent contribuer au bien-être des occupants comme contribuer à les isoler. L'équilibre qu'il s'agit de maintenir pour profiter au mieux de l'entourage sans avoir à le subir n'est pas aisé à trouver ni à maintenir, et certains résidents préfèrent renoncer au caractère réconfortant du collectif pour se protéger des intrusions inopportunes

### Sociabilités, cacher son parcours, ne rien dire de soi, se protéger

Et moi, du coup, quand on me demande ça, je ne vais pas dire « *Me pose pas cette question* », c'est malpoli. Je serais obligée de répondre à contre-cœur ou je dirais des choses qui ne sont pas vraies. Et ça me dérange. Tant qu'à faire, je préfère rester comme ça, personne ne sait ma vie, comment je vis, qu'est-ce que je fais, est-ce que j'ai ceci, est-ce que j'ai pas cela. Voilà, je suis bien comme ça, en fait.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 21 mars 2018.

Qu'il soit plus ou moins prononcé selon les résidents et les résidentes, et qu'il laisse la place à plus ou moins d'échanges amicaux, l'auto-protection par rapport au collectif semble partout très répandue. Elle est identifiée et comprise par les travailleurs sociaux comme une légitime défense contre un milieu hostile.

— D'ailleurs souvent les dames elles font l'erreur de comparer leurs situations. Mais elles comparent avec ce qu'elles veulent bien se dire...du coup souvent c'est "mais pourquoi elle elle a eu et pas moi?".

— Et elles communiquent beaucoup entre elles ?

— Ça dépend des dames. Il y en a qui ... comme Mme Kidisila...bah voilà, elle veut rien savoir sur ses voisines. Mais bon elle a peut-être raison, parce que des fois il y en a qui sont médisantes entre elles. On entend parfois certaines dire "ah celle là elle a trois enfants, pour avoir des sous de la CAF", alors qu'elle touche rien de la CAF...Mais c'est ce que les autres dames pensent d'elles. Et voilà...(rires) Ici c'est vraiment...Et puis oui aussi, parfois quand elles ont pas de papiers elles veulent pas que les autres le sachent. Il y a tout un... Et il faut saisir tout ça. Et quand on arrive en CHRS, on sait pas tout ça, mais on apprend vite je vais vous dire! Il y a à la fois la relation avec nous, la relation entre elles...

Extrait d'entretien avec Chiara, travailleuse sociale en CHRS (95), réalisé par Jeanne Abernot, le 22 mai 2018.

Plus qu'à un repli sur soi, la discrétion sur son parcours et ses problèmes s'apparente plus à une forme de sagesse. Cette appréciation est partagée par les encadrants et les résidents. Louis, du Fleuron Saint-Michel, décrit le silence sur soi comme une réserve à mi-chemin entre la conscience d'une vacuité à évoquer une vie de problèmes et une façon de sécuriser le mieux-être dans lequel on est arrivé en intégrant un centre d'hébergement après avoir vécu à la rue.

- Et vous connaissez un peu les histoires des uns des autres ?
- Ah non ! Non !
- Vous en parlez jamais ?
- Non, non, non, on a jamais, arrivés à ce stade-là, non. Parce que les gens, y veulent pas en parler.
- Ouais, ils ont plus envie de passer à autre chose.
- C'est pas la peine d'aller chercher et tout, déjà ils sont là, *a priori* ils sont autonomes, arrivés à ce palier-là, je vous dis, c'est... C'est la fin ! C'est... pour un SDF qui a démarré d'en bas, c'est vraiment la fin. C'est... C'est bien. Si vous êtes arrivés là, c'est que vous êtes bien structuré, vous êtes bien suivi par les assistantes sociales et tout ça, vous avez du travail ou vous en cherchez, mais a priori... Là à partir de ce niveau-là, c'est pas la peine d'aller les questionner et tout. Et puis ça, ça nous vient même pas à l'idée parce que quand vous êtes dans l'autre structure, c'est tout à fait différent. C'est là que vous êtes plutôt, le gars dit "Tiens, qu'est-ce que tu fais ?". Comme là quand je suis arrivé là, on m'a dit "Tiens tu travailles ?" - "Non chuis à la retraite." - "Ah bon, à la retraite" et tout et ça a pas été, ça a pas été plus que ça, pis ça sert à rien ! [comme une évidence]
- Vous parlez d'autre chose.
- Bah oui et on se parle plus. "Bonjour", "bonsoir" et puis c'est tout. Oui, les gens qui me voient ils m'appelle "papy" mais ça fait plaisir, hé, hé, hé [il rit].
- Est ce qu'il y a des personnes que vous considérez comme des amis ici ?
- Non, j'ai pas le temps. Non, relationnel un peu c'est Bertrand, comme ça mais sans plus. J'sortirais pas avec lui, j'irais pas avec ses amis...
- Vous avez chacun vos vies...
- Oui oui, j' préfère. Non, c'est pas des vices mais j' préfère. Tu sais, c'est pas facile. Moi maintenant... on est vacciné quelque part. J'le connais pas, je peux pas juger mais... non.
- Extrait d'entretien avec Louis, résident de CHS (92), réalisé par Julie Lavayssiere, le 9 janvier 2018.

Cette attitude de retrait, qui permet de ne pas revenir sur un passé chaotique, est aussi une manière d'éviter les "vices" associés au passé de rue. L'abstention de Louis, sans vraiment savoir en quoi consiste les sorties des autres résidents, protège un présent plus heureux des évocations du passé comme d'un possible retour des habitudes anciennes. C'est pour se démarquer de ces mêmes habitudes, qui se perpétuent dans l'établissement, qu'Houssam, résident à la pension de famille de Goussainville, marque ses distances avec les autres résidents, ce qui est aussi une façon pour lui, en se démarquant de leurs pratiques, de se démarquer de ce qu'ils sont et d'affirmer sa différence.

Il est content de vivre à la pension, cependant le fait de devoir vivre en collectivité est quelque chose qui lui déplaît même s'il dit s'entendre bien avec tout le monde. Houssam affirme qu'il n'a « *aucun problème* ». Mais il se plaint des résidents, qui, toute la nuit font « *des bêtises, cassent la porte* », et s'en distancie en affirmant qu'il n'est pas « *comme ça* ». Il se distancie des autres résidents également par rapport à leur consommation d'alcool, puisque lui ne boit pas.

Extrait du journal de terrain au sujet d'un entretien avec Houssam, résident en pension de famille (95), réalisé par Odile Macchi et une étudiante de l'IEDES : Djenaba Cisse, le 7 mars 2018.

### Les sociabilités comme ressources : se rendre service sans entrer dans l'intimité

Si de l'avis général, les amitiés fondées sur une bonne interconnaissance sont sujettes à caution car à double tranchant, des relations fondées sur l'échange de services sont de mise, et ne nécessitent pas une grande intimité pour se développer. Il peut s'agir d'initiatives très concrètes, faciles à mettre en place et qui arrangent le plus grand nombre, comme l'aménagement d'un garage à poussettes, la mise à disposition d'un congélateur ou d'une buanderie, comme c'est le cas à la Cité Saint-Martin.

Parce que l'autre jour on avait réunion, y a des familles qui ont proposé en fait qui mettent le congélateur en bas, par exemple premier étage ils ont leur congélateur. S'ils ont le truc à stocker ben du coup ils n'ont qu'à mettre leur nom et ils stockent. Et comme ça ben on n'a pas à faire des courses tous les jours tous les jours.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssiere, le 21 mars 2018.

L'aménagement d'espaces partagés à usage très fonctionnel, et d'équipements comme le congélateur, rappelle des initiatives en plein développement chez les habitants des grandes agglomérations, s'engageant dans des habitats participatifs afin de gagner de l'espace en en partageant la partie dévolue aux usages pratiques comme laver son linge, stocker, bricoler, jardiner, et de limiter les dépenses inutiles et l'empreinte environnementale correspondante.

C'est aussi autour des enfants que se nouent ces relations d'entraide, notamment pour les garder pendant que les parents sont obligés de s'absenter, voire pour leur permettre une reprise d'activité professionnelle.

Corinne a trouvé un emploi à temps partiel depuis deux semaines, elle fait le ménage dans des bureaux à Bastille le matin (de 6h à 12h). Pour l'instant elle fait des remplacements et ses jours de travail sont donc très variables, son employeur l'appelle lorsqu'il a besoin de quelqu'un. Corinne cherche à augmenter ses heures et elle a déposé des CV dans des structures autour de Bastille afin de compléter ses revenus. Elle dit être contente de travailler et aimerait pouvoir passer à temps plein mais ne peut pas tant que sa fille ne va pas à l'école. Pour l'instant elle a trouvé plusieurs solutions pour faire garder Louison en son absence : elle fait appel à sa colocataire ou bien à ses voisines et est aussi obligée de payer une nounou du quartier de temps en temps. Elle explique qu'il s'agit d'une "nounou au noir", qu'elle paie donc "au black". Elle mentionne rapidement le fait que cette dépense entame son budget de façon conséquente. Elle aurait préféré mettre Louison à la crèche, mais il n'y a plus de places. Elle pensait pouvoir inscrire Louison à l'école en septembre prochain mais a appris qu'elle était trop jeune (elle est née le 30 janvier 2016).

Extrait du journal de terrain du CHRS de Gonesse (95) au sujet d'un entretien avec Corinne, réalisé par Jeanne Abernot, le 12 juin 2018.

Le recours aux autres résidents est salutaire pour Corinne car elle ne pourrait financer l'ensemble des heures d'absence correspondant à son emploi, mais il est fragile car repose sur la disponibilité de plusieurs résidents, le volume horaire étant trop important pour ne faire reposer la garde de l'enfant que sur une personne. Cette solution permet donc d'occuper des emplois à temps partiel mais n'est pas suffisante pour occuper un emploi à temps plein. Une autre résidente du CHRS déplore cette impossibilité, un emploi à temps complet lui ayant assuré à la fois un revenu supérieur et une façon d'éviter l'ennui, sa seule activité consistant à emmener et aller chercher ses enfants à l'école. Par ailleurs, l'entraide peut entraîner des excès, certains résidents abusant de la générosité des autres.

— On se dit « *bonjour, ça va, elle va bien la petite, oui elle va bien* », ça s'arrête là. Personne vient me voir dans ma chambre et moi je viens voir personne non-plus. C'est bien parce que ça évite de créer des problèmes [...] Y avait juste une dame qui était à côté de moi là, et elle est partie à l'autre résidence rue Mornay. Elle avait sa fille, ben quand je suis arrivée elle m'a demandé « *vu que ta fille elle est encore bébé, ben du coup ça serait pas possible que tu accompagnes ma fille le matin à la garderie, et je te paye?* ». Je fais « *bon ben vu que je viens d'arriver, oui* ». Elle me fait « *ben je te paierai 100 euros* ». Je fais "ok pas de souci". Et elle a dit que, enfin « *ma fille elle dormira chez toi, comme ça le matin tu la déposes vu que moi je sors à 4h ou 4h30 ou 5h du matin* », je croyais même pas, je sais pas, bon. Ben j'ai accepté quand même. Pour moi c'était épuisant parce que je venais d'accoucher, le matin il fallait préparer sa fille, préparer ma fille, lui donner à manger, donner à ma fille, attacher, enfin préparer, mettre la petite dans le porte bébé, prendre sa fille, accompagner et tout. Et à la fin pour me donner 50 euros. Donc je lui ai dit « *non je vais arrêter, dans ce cas tu prends ta fille, tu dors avec elle tu viens le matin la déposer* ». Et on dirait elle faisait exprès, elle commençait à venir à 5h du matin frapper à la porte pour me déposer sa fille. Et j'ai dit « *faut l'habiller aussi, tu l'habilles moi je viendrais juste lui donner à manger et je la déposerai* ». Et elle venait frapper à 5h du matin, je trouvais ça embêtant. Et à la fin elle me donne 40 euros. J'ai fait deux mois. Premier mois elle m'a donné 50 au lieu de 100 euros, deuxième mois elle m'a donné 40 euros au lieu de 100, j'ai fait « *ben tu sais quoi, j'arrête, c'est pas pour 40 euros que je fais souffrir ma fille en hiver, et non j'arrête* ». Et ben j'ai arrêté, elle l'a mal pris, ben tant pis.

Extrait d'entretien avec Capucine, résidente en CHRS (75), réalisé par Emilie Adam-Vézina et Julie Lavayssière, le 21 mars 2018.

Comme pour le partage d'informations personnelles, le partage des tâches, pour ne pas donner lieu à des situations embarrassantes, doit faire l'objet d'un savant dosage. En dire sans

trop en dire, juste assez pour bénéficier de relations conviviales dans l'établissement, mais aussi donner de son temps mais savoir dire non, pour ne pas se laisser envahir.

Malgré ses limites, l'entraide entre résidents résout une partie des problèmes qu'ils ont à affronter au quotidien, et c'est l'un des avantages de l'hébergement collectif que de mettre en relation les besoins et les potentiels des uns et des autres. Pourtant dans une vision pédagogique de l'accompagnement social dispensé pendant un hébergement conçu comme "habitat thérapeutique" (cf. Chapitre 2, section 1), les solutions de fortune mises au point entre résidents ne sont pas évaluées à l'aune de la capacité d'adaptation qu'elles révèlent, mais de l'écart dans lequel elles se situeraient par rapport aux conditions "normales" de la société hors hébergement.

— Elle a des enfants ?

— Oui un petit garçon. Ici elle a ses habitudes avec les dames hébergées ici pour son fils. Si elle peut pas le récupérer à l'école, elle envoie une dame.

— Et ça ici, ça se fait beaucoup ?

— Ouais. Normalement elles ne peuvent pas le faire, mais elles se dépannent tout le temps. Nous on leur demande de pas le faire parce que ça les prépare pas à plus tard. Donc il faut déjà qu'elles prennent des habitudes, des modes de garde dès maintenant. Et on veut pas que ça bloque la dame qui garde dans les démarches. Si elle a un rendez-vous pour un entretien d'embauche, "*bah nan je peux pas y aller, j'ai le fils de la voisine !*". Pour pas rentrer là-dedans, on déconseille. Et puis aussi, on voit souvent que ça se passe pas très bien. C'est "*je te garde ton petit, mais tu m'as même pas ramené à manger pour lui...*". Il y a ce côté-là aussi. Ça peut créer des frictions. Donc voilà, si elles le font c'est à leurs risques et périls...(rires).

Extrait d'entretien avec Chiara, travailleuse sociale au CHRS de Gonesse (95), réalisé par Jeanne Abernot, le 22 mai 2018.

En plus des évaluations des encadrants quant aux fréquentations des résidents en dehors de l'établissement (cf. *supra* Partie 2, Chapitre 1, section II), leurs évaluations sur le contenu des sociabilités à l'intérieur de l'établissement réduisent les marges de manœuvre des personnes hébergées, ici en incitant à recourir à l'entraide, là en limitant les visites.

Si les démarches visant à augmenter la participation des résidents à l'organisation de l'établissement dans lequel ils sont hébergés rencontrent souvent des succès très mitigés, il faut peut-être y voir, en partie, les effets délétères d'injonctions contradictoires sur le sens de la vie collective. Comment se sentir appartenir à un collectif et s'engager dans des actions avec les autres lorsque par ailleurs il faut s'abstenir de trop en dire et d'un certain point de vue de s'entraider ?

\*

\* \*

Dans cette partie, nous avons examiné dans quelle mesure les personnes hébergées ont la possibilité de faire de l'espace qui leur est alloué autre chose qu'un abri impersonnel, et de l'investir comme un chez-soi. Plusieurs observations ont mis en évidence les obstacles à une appropriation des lieux et les conditions pour les lever.

En premier lieu, un maillage de règles et de contraintes, variable selon les lieux et inhérente à l'accompagnement par les travailleurs sociaux, rend difficile l'investissement des lieux par les résidents, dont la capacité d'agir sur leur environnement individuel est limitée. En second lieu, le sentiment d'être chez soi est contrarié par l'impossibilité de modifier l'espace intérieur à sa guise pour le personnaliser, impossibilité liée en partie à des contraintes organisationnelles, mais surtout à l'ambivalence de l'hébergement par l'institution, qui cherche à améliorer les conditions de vie des personnes mais dans des limites compatibles avec l'objectif de sortie vers le logement. Cette ambivalence est en bonne partie levée dans les pensions de famille, où la sortie vers le logement n'est pas envisagée comme objectif prioritaire, mais pas dans les CHRS où, malgré des durées d'hébergement qui s'allongent, elle reste généralement un objectif impérieux. Enfin, le plein investissement de son lieu de vie est contrecarré par la difficulté à accueillir famille et amis, qui tiennent à la fois aux restrictions réglementaires et au droit de regard de l'équipe d'encadrement sur les visites qu'aux réticences des résidents à montrer la réalité de leur situation d'hébergé à leur entourage et à accueillir des proches dans un espace réduit et manquant d'intimité.

Selon les cas, le recours aux sociabilités à l'intérieur des établissements peut être un soutien dans une situation inconfortable d'hébergement et renforcer le sentiment d'être chez soi, ou apparaître comme un danger.

Face à ces obstacles à l'investissement de l'hébergement comme un domicile, la participation des résidents à la vie collective de l'établissement, et le développement des sociabilités en son sein, sont des ressources inégalement disponibles en fonction des établissements et inégalement mobilisées en fonction des situations individuelles. Ces ressources permettent parfois de valoriser la présence des résidents, de les investir d'une fonction et de créer des relations solidaires bénéfiques pour tous, renforçant le bien-être dans l'établissement et donc le sentiment d'être chez soi, mais elles présentent des limites et des dangers : la participation au collectif peut se heurter aux usages professionnels de l'équipe encadrante, et les sociabilités peuvent entraîner des abus et des rapports de force entre individus.

Dans ces conditions, le réseau de relations tissées à l'extérieur de l'établissement, lorsqu'il existe, se révèle salutaire en ouvrant les résidents sur des possibilités d'activités libres et des perspectives amicales, même si la vie à l'extérieur est parfois considérée par l'équipe d'encadrement comme un défaut d'investissement dans son hébergement, partant comme un mauvais signe quant à l'aptitude à savoir habiter un lieu de façon autonome.

## Conclusion générale

Comment l'accompagnement social se conjugue-t-il avec l'allongement des durées de séjour dans le domaine du "logement très social"<sup>113</sup> ? Comment l'horizon d'insertion et celui de l'autonomisation des résidents composent-ils avec des logiques d'installation dans les établissements d'hébergement, c'est-à-dire des habitats qui devraient être provisoires, au double sens du mot, temporaires et fournis par défaut et en attente d'autre solution ? C'est à ces questions que l'enquête sur les parcours d'insertion des personnes accompagnées en hébergement ou en logement (EPIN) tente de répondre.

Les analyses produites dans ce rapport proviennent d'observations directes et d'entretiens réalisés en Ile-de-France en 2017 et 2018, dans des hébergements d'insertion et des logements accompagnés, auprès du personnel et de résidents. Au total, une vingtaine de services d'hébergement ou logement accompagnés ont été visités, 135 entretiens réalisés, dont 52 avec des membres de l'équipe et 83 avec des personnes accompagnées. Ces observations sont cadrées par des investigations statistiques, visant à décrire l'évolution de l'hébergement social depuis les réformes de 2007 promouvant la stabilisation de l'hébergement et proclamant ses vertus en matière d'accompagnement<sup>114</sup> ; ces analyses reposent sur l'enquête de la DREES ES-DS, qui caractérise périodiquement le parc d'hébergements sociaux et de logements accompagnés, ceux qui y travaillent et ceux qui y vivent.

Alors que l'allongement du séjour est plus marqué ces dix dernières années en hébergement d'insertion qu'en logement accompagné, ce rapprochement relatif des durées de résidence ne se traduit pas par une uniformisation des pratiques d'accompagnement, qui consacrerait au fil et à l'épreuve du temps un droit à habiter, indifférent aux établissements où il s'enracine<sup>115</sup>. On remarque au contraire une nette polarisation entre l'hébergement d'insertion et le logement accompagné en ce qui concerne les modalités et les motifs de l'accompagnement (partie 1).

Du côté des centres d'hébergement et de stabilisation ou en centre d'hébergement et de réinsertion sociale, l'allongement de l'hébergement est vu par l'encadrement comme la menace d'une installation, au sens d'une mise en dépendance des résidents. En effet, la sortie de l'hébergement oriente d'emblée le travail réalisé au sein de ces établissements. « On entre en hébergement d'insertion pour en sortir ». Cela imprime un rythme soutenu à l'accompagnement, qui ne convient pas à tous les hébergés. Certains pointent ainsi la dureté de l'encadrement, qui les empêche de se sentir chez eux mais surtout de se requinquer, de

---

<sup>113</sup> R. Ballain et E. Maurel, *Le logement très social. Extension ou fragilisation du droit au logement ?...*, *op. cit.*

<sup>114</sup> E. Gardella, *L'urgence sociale comme chronopolitique. Temporalités et justice sociale de l'assistance aux personnes sans-abri en France depuis les années 1980...*, *op. cit.*

<sup>115</sup> *Ibid.*, conclusion.

repandre des forces et de concevoir, pour eux-mêmes, des projets de vie. Les travailleurs sociaux sont en effet mis au défi d'une politique d'insertion qui se conçoit et s'impose clairement comme une logique d'activation des assistés<sup>116</sup>. Mais ils se heurtent à l'ébranlement des capacités des individus, à des situations administratives inextricables d'autre part et aux réalités de l'offre. Cela peut se traduire par un enlisement dans l'hébergement contre lequel des pratiques de contrôle social s'érigent comme préventives, aussi mal vécues qu'elles puissent être par les résidents.

Sur le versant du logement accompagné, il en va autrement. L'allongement indéfini du séjour est inscrite dans le contrat d'occupation. On y peut vivre en pension de famille jusqu'à la mort. En pension de famille, le travail social consiste, bien plus qu'à mettre à l'épreuve les capacités et l'autonomie des résidents, à les épauler, à les soutenir dans leurs activités quotidiennes. Cela suppose une disponibilité et une présence considérable de la part des hôtes, qui doivent négocier leur présence auprès des pensionnaires, sans avoir les mêmes moyens de s'imposer à eux qu'en hébergement d'insertion. Le terme « d'hôte » dit bien l'ambivalence et la réversibilité de l'hospitalité en pension de famille : pour bien accompagner les habitants, les travailleurs sociaux doivent se faire accepter par eux - être leur hôte en ce sens. La perspective d'un logement à durée indéterminée n'est pas là pour inquiéter l'équipe sociale : elle constitue le cadre temporel de son travail. Elle n'annule pas l'intérêt d'accompagner des personnes, au sens de les rendre plus autonomes, mais elle oblige à travailler différemment, en se rapprochant de pensionnaires qui ne sont pas de passage, qui peuvent fermer leurs portes, qui n'ont en principe pas d'autre obligation que de payer leur redevance. Néanmoins, l'envahissement du proche menace la relation d'aide, de part et d'autre: comment servir sans s'asservir se demandent les travailleurs sociaux ? Comment recevoir de l'aide sans se sentir trop redevable et manipulé par celui qui vous l'apporte s'interrogent les pensionnaires ?

La durée du séjour en hébergement ou logement accompagné configure donc différemment les pratiques d'accompagnement, s'il s'agit d'hébergement d'insertion, où l'on entre pour en sortir, peu importe le temps que l'on y passe, ou de logements accompagnés, où le temps indéfini de l'accueil oblige sans doute davantage à tenir compte des capacités affectées des pensionnaires, à faire avec eux et leur environnement plutôt qu'à agir pour eux - et possiblement à côté d'eux. Est-ce à dire que les pratiques et l'expérience de l'accompagnement sont complètement déterminées et clivées par ce cadre temporel ?

La réponse paraît moins tranchée, dès lors que l'on s'intéresse au cadre matériel de l'accompagnement : aux moments où se forge l'évaluation des travailleurs sociaux, à la configuration spatiale des établissements, ou encore à tous les agents de renfort qui tissent

---

<sup>116</sup> N. Duvoux, *L'autonomie des assistés...*, *op. cit.*

une chaîne de coopération entre les travailleurs sociaux en titre et les résidents pour réaliser l'accompagnement social<sup>117</sup> (partie 2).

On remarque en effet qu'une même attention traverse les différents établissements, qu'il s'agisse donc d'hébergement d'insertion ou de logement accompagnés : sur place, les travailleurs sociaux s'inquiètent de la gestion budgétaire des résidents, de leurs sociabilités, et de l'entretien de leur logis, quel que soit le statut d'occupation et les droits qu'il confère. En hébergement ou en logement accompagné, on vit ainsi sous le regard interrogateur de travailleurs sociaux (ce qui fait assurément une différence avec un logement ordinaire). Ces interrogations ne portent pas seulement sur des aspects du "contrat" qui lie le résident à l'établissement (règlement du loyer, respect du règlement, notamment au sujet des visites ou du bon entretien de la chambre ou du logement). Elles portent sur des activités déployées dans la sphère domestique (comment gère-t-on son argent ? Qui fréquente-t-on ? Comment s'occupe-t-on de son logis ?). Elles engagent incidemment des évaluations morales, par devers les résidents. On note par exemple les dettes locatives d'un pensionnaire, on en déduit que c'est un piètre gestionnaire et on interprète à cette lumière de nouvelles dépenses, mais on ne lui demande jamais à quoi et comment il emploie par ailleurs ses maigres ressources. L'exemple peut sembler caricatural, mais le schéma a été observé partout. Or, ces évaluations peuvent s'avérer déterminantes dans l'orientation d'un résident. On comprend que certains se soumettent sciemment à l'observation discrète des travailleurs sociaux et se plient au règlement, pour ne pas compromettre leur séjour et leur orientation future. On comprend également que d'autres se montrent récalcitrants à ces pratiques extensives d'évaluation. Les locataires de logements accompagnés peuvent paraître pouvoir mieux se protéger contre ces pratiques d'évaluation, en limitant l'accès à leur logis aux travailleurs sociaux, en opposant à leurs observations des droits d'usage plus larges qu'en hébergement, qui leur permettent par exemple de refuser l'entrée d'un travailleur social dans leur habitation. Mais cela peut être une contestation coûteuse à la longue, qui mine tous les contacts quotidiens. En hébergement d'insertion, le pouvoir extensif de contrôle des travailleurs sociaux peut sembler s'imposer de façon plus directe et franche : les résidents savent, par des rappels à l'ordre fréquents, qu'ils vivent sous surveillance et que c'est le prix de leur accompagnement. Ils peuvent s'y adapter en connaissance de cause, le temps (limité) que dure leur hébergement.

A ce titre, le rôle des agents de renfort du travail social s'avère déterminant. Par cette expression, nous embrassons les agents d'accueil, les agents de sécurité, les intervenants à domicile ou encore les maîtres de maison, qui sont à la fois en contact avec les travailleurs sociaux en titre et avec les résidents. Ces agents ont d'autres ressources que les travailleurs sociaux pour entrer en contact avec les personnes accompagnées. Ils peuvent développer une proximité voire une familiarité que s'interdisent le plus souvent les professionnels du travail social. Ce rapprochement repose sur des activités de discussion, de plaisanterie, sur des négociations concernant le règlement, qui assouplissent le cadre parfois rigide de l'accompagnement. Ces agents témoignent en général d'une disponibilité accrue, par rapport

---

<sup>117</sup> Howard Saul Becker, *Les mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 2010.

aux travailleurs sociaux. Ils rencontrent ainsi les résidents à des moments ou dans des circonstances inhabituelles pour leurs collègues, ce qui leur permet un avis possiblement décalé sur les résidents car de plain-pied avec d'autres aspects et moments de leur vie quotidienne, qui seraient autrement inaperçus. En hébergement d'insertion, les équipes sociales n'accordent pas toujours un rôle aussi important à ces tiers, ce qui peut contribuer à rigidifier le cadre de l'accompagnement et à rappeler que les résidents ne sont là que de passage. En résidence sociale ou en pension de famille, le statut de maître de maison consacre l'importance de cette médiation entre l'encadrement et les habitants. Les maîtres de maison facilitent ainsi l'installation des personnes dans l'établissement et peuvent déminer des situations épineuses.

Le tableau ainsi dressé peut laisser penser qu'il fait toujours mieux vivre en logement accompagné qu'en hébergement d'insertion, que l'on y est accompagné de façon plus personnalisée et moins opprimante, parce que la durée de séjour est indéfinie et parce l'organisation de l'établissement conduit à davantage de proximité entre le personnel et les pensionnaires. La prise en compte de l'espace, de la configuration des lieux et de la taille des établissements, invite à se montrer plus précautionneux. Les professionnels ont beaucoup insisté en entretien sur ce que changeaient la taille et la configuration des lieux dans leurs relations quotidiennes avec les résidents, sur l'intérêt d'unités de vie de taille réduite, favorisant des liens plus personnalisés avec les pensionnaires et des activités collectives propices au maintien de leur autonomie. Ces bienfaits de la familiarité en espace restreint ont bien été observés dans certaines pensions de famille. Mais ils ne s'exercent pas également sur tous les habitants. Certains se sentent opprimés en collectivité resserrée et vivent mieux dans des espaces plus vastes, où il est plus facile de se dérober aux interactions autant avec les autres résidents qu'avec le personnel. S'il est possible de bien vivre et longtemps en pension de famille, il est aussi possible de s'y sentir enfermé ; or, des réorientations sont à l'évidence délicates à réaliser, particulièrement dans des zones où l'accès au logement est aussi difficile qu'à Paris et dans son agglomération.

## Bibliographie

Aboubeker Nasiha, « "Y en a qui " : évaluation morale et contrôle des usagers au guichet des préfectures », in Stéphane Baciocchi, Alain Cottureau et Marie-Paul Hille (éd.), *Le pouvoir des gouvernés. Ethnographie de savoir-faire sur quatre continents*, P.I.E. Peter Lang., Bruxelles, , 2018, p. 315-349.

Alberola Élodie, Croutte Patricia et Hoibian Sandra, « La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique », *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3, 2016, p. 32-36.

Alfandari Elie et Maurel Elisabeth (éd.), *Hébergement et réadaptation sociale*, Paris, Sirey, 1996.

Arnaud Amandine et Gardella Edouard, *Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter. Caractériser statistiquement et expliquer qualitativement le non-recours aux hébergements sociaux*, Paris, 2018.

Ballain René et Maurel Elisabeth, *Le logement très social. Extension ou fragilisation du droit au logement ?*, Paris, Editions de l'Aube, 2002.

Barreyre Jean-Yves et Fiacre Patricia, « Parcours et situations de vie des jeunes dits « incasables » », *Informations sociales*, n° 156-6, 2009, p. 80-90.

Bartholomé Christophe et Vrancken Didier, « L'accompagnement : un concept au cœur de l'État social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées », *Pensee plurielle*, 10-2, 2005, p. 85-95.

Becker Howard S., *Les mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 2006.

Breviglieri Marc, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », in Jacques Ion (éd.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005, p. 219-234.

Breviglieri Marc et Stavo-Debaugé Joan, « Sous les conventions. Accompagnement social à l'insertion : entre sollicitude et sollicitation », in François Eymard-Duvernay (éd.), *L'économie des conventions, méthodes et résultats*, Paris, La Découverte, 2006, p. 129-144.

Bruneteaux Patrick, *Presses Universitaires de Rennes - Les mondes rêvés de Georges Fabrications identitaires et alternatives à la domination*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2016.

CEREMA, *Les pensions de famille et résidences accueil : du modèle aux réalités d'aujourd'hui*, DIHAL, DGCS et DHUP, 2015.

Cousin Olivier, « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge », *Sociologie du travail*, 38-2, 1996, p. 141-

161.

Damon Julien, *La question SDF*, Presses Universitaires de France, 2012.

DRIHL, *L'hébergement en Ile-de-France*, Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement, coll.« Repères », 2018.

Dubois Vincent, *La vie au guichet: relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010.

Duvoux Nicolas, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Presses universitaires de France, 2009.

Eliçabe Rémi, Guilbert Amandine, Overney Laetitia et Haeringer Anne-Sophie, « Prendre soin des personnes en grande précarité atteintes de maladies graves et en fin de vie », *Jusqu'à la mort accompagner la vie*, 112-1, 2013, p. 11-25.

FNARS, *Le livre blanc de l'accompagnement social*, Ivry-sur-Seine, Les éditions de l'Atelier, 2011.

Fruchard Gabrielle, « Maîtresse de maison, quels métiers ? », *Enfances Psy*, 47-2, 2010, p. 174-181.

Gardella Edouard, « Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale », *Sociologie*, Vol. 7-3, 5 octobre 2016, p. 243-260.

Gardella Edouard, *L'urgence sociale comme chronopolitique. Temporalités et justice sociale de l'assistance aux personnes sans-abri en France depuis les années 1980*, Thèse de sociologie, ENS Cachan, Cachan, 2014.

Gardella Edouard et Echegu Opale, *Mal-logement, mal-logés - Rapport 2017-2018 de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, 2018<sup>e</sup> éd., Paris.

Ged Lafon Marie, *Les pensions de famille à l'épreuve de la santé et du vieillissement de leurs résidents : constats et perspectives d'évolutions en Bretagne*, Mémoire de l'EHESP, EHESP, 2016.

Guilbert Amandine, Overney Laetitia et Eliçabe Rémi, « « Allô, ici c'est Dominique Janvier du CHRS L'Olivier ». Épreuves dans la mise en œuvre de la participation des résidents de centres d'hébergement », *SociologieS*, 16 juin 2016, <http://journals.openedition.org/sociologies/5397>.

Lanzaro Marie, « L'accès au logement des personnes hébergées : du droit à la sécurisation des parcours », *Métropolitiques.org*, septembre 2016, <https://www.metropolitiques.eu/L-acces-au-logement-des-personnes.html>.

Lanzaro Marie, « Favoriser les sorties de l'hébergement vers le logement. De l'injonction politique aux pratiques de relogement en Île-de-France », *Revue des politiques sociales et*

*familiales*, 114-1, 2013, p. 39-49.

Le Méner Erwan, « Dans un hôtel social. L'exercice du pouvoir des hôtes, face à celui des gestionnaires », in Stéphane Baciocchi, Alain Cottureau et Marie-Paul Hille (éd.), *Le pouvoir des gouvernés. Ethnographie de savoir-faire sur quatre continents*, P.I.E. Peter Lang., Bruxelles, Bern, , 2018, p. 315-349.

Loison-Leruste Marie, Arnaud Marion et Roullin Benoît, *Les personnes de 50 ans ou plus utilisant des services d'hébergement et de distribution de repas pour sans-domicile. Etude pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale*, ONPES, 2016.

Marpsat Maryse, *Les apports réciproques des méthodes quantitatives et qualitatives: le cas particulier des enquêtes sur les personnes sans domicile*, Paris, INED, coll.« Dossiers et recherches », 1999.

Marpsat Maryse et Vanderburg Albert, *Le monde d'Albert la Panthère. Cybernaute et sans-domicile à Honolulu*, Paris, Bréal, 2004.

Mordier Bénédicte, « Introduction de cadrage. Les sans-domicile en France : caractéristiques et principales évolutions entre 2001 et 2012 », *Economie et Statistique*, 488-1, 2016, p. 25-35.

Oppenheim Nicolas, Pourette Dolorès, Le Méner Erwan et Laporte Anne, « Sexualité et relations affectives des personnes sans domicile fixe. Entre contraintes sociales et parcours biographiques », *Sociologie*, Vol. 1-3, 2010, p. 375-391.

Paugam Serge (éd.), *L'exclusion. L'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 1996.

Pichon Pascale et Torche Thierry, *S'en sortir...Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*, Matières à penser., Saint-Etienne, Publications de l'Université de Saint-Etienne, 2007.

Sahlin Ingrid, « The Staircase of Transition », *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18-2, 2005, p. 115-136.

Siffert Isabelle, Cordone Aude, Réginal Mégane et Le Méner Erwan, *L'accès aux soins des « migrants » en Ile-de-France. Une enquête auprès des centres d'hébergement d'urgence migrants en Ile-de-France, au printemps 2017*, Paris, Observatoire du Samusocial de Paris, 2018.

Thébaud-Mony Annie, Deveziez Philippe, Vogel Laurent et Volkoff Serge, *Les risques du travail. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris, La Découverte, 2015.