



LES PROCESSUS D'APPROPRIATION ET DE MOBILISATION DU DALO

ENQUÊTE QUALITATIVE AUPRÈS DES REQUÉRANTS

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS : UN DROIT POUR LA DIGNITÉ DES PERSONNES	4
CHAPITRE 1 : LES PROFILS DES PERSONNES	5
Ressources du ménage et degré d'adhésion au DALO	6
› Présentation succincte des profils	8
› Échelle des revenus	9
› Perception du DALO et niveau d'adhésion	11
› Des requérants moteurs dans leurs démarches	13
2/ Les différents types de logement	17
› Le parc privé	17
› L'hébergement	19
› L'absence de logement personnel	21
› Le logement social	22
› Des relations variées avec les propriétaires	24
3/ Les types de trajectoires	29
› Les trajectoires « ascendantes »	29
› Les trajectoires « linéaires »	30
› Les trajectoires « descendantes »	31
› Les trajectoires « irrégulières »	32
CHAPITRE 2 : LES CONSÉQUENCES DE LA SITUATION DE LOGEMENT	35
1/ Les conséquences sur la vie quotidienne	36
› L'inscription longue dans le logement bouleverse les équilibres familiaux	36
› Privation de la satisfaction des besoins vitaux au sein des ménages	37
› Une réduction de l'espace aboutissant à un manque d'intimité	39
› L'impact du logement sur les relations sociales	40
› Des inquiétudes éducatives et scolaires largement présentes	41
› Diminution des loisirs et stratégies de compensations	42
2/ La disqualification sociale	44
3/ La relation entre conditions de logements et état de santé	47
› La situation de logement comme vecteur de dégradation de la santé	47
› Les conséquences des procédures administratives : dégradation du logement et développement de maladies psychologiques	49
CHAPITRE 3 : LES STRATÉGIES FACE À LA PRÉCARITÉ	52
1/ Des stratégies résidentielles contrariées	53
2/ Précarité et résilience	56
› Entrave à la résilience : la combinaison des problématiques	56
› Facteurs propices à la résilience	58
CHAPITRE 4 : CONNAISSANCE ET PERCEPTIONS DE LA PROCÉDURE DALO	61
1/ Une compréhension pas à pas de la procédure	62
› Méconnaissance initiale de la possibilité de recours	62
› Un apprentissage progressif des différentes étapes	65
› Incompréhensions de certaines étapes de la procédure DALO et sentiment de confusion	66
› Méconnaissance des dispositifs de droit commun	67
2/ Perception du recours DALO	68
› Le recours dalo, une étape parmi d'autres ou une source de grands espoirs	68
› Une désillusion progressive...	70
› ...Qui n'interdit pas la persévérance	71
› Le recours indemnitaire perçu comme l'étape ultime pour débloquer la situation	73
› Une notion de droit interiorisée par les requérants	74
› Rompre avec une image uniforme du requérant	76
› L'ambivalence du DALO : initiateur d'un droit amoindri	76
PRÉCONISATIONS	78
Préconisations internes au Secours Catholique	79
Préconisations liées à des actions tournées vers des acteurs externes au Secours Catholique	81
ANNEXES	83
› Annexe 1 : Tableau détaillé des caractéristiques des profils	84
› Annexe 2 : Méthodologie et échantillonnage	85
› Annexe 3 : Grille d'entretien	90
› Annexe 4 : Tableaux de répartition des requérants	97
› Annexe 5 : Bibliographie	98

AVANT-PROPOS :

UN DROIT POUR LA DIGNITÉ DES PERSONNES

De septembre 2012 à août 2015, le Secours Catholique et la Fondation Abbé Pierre ont conduit un partenariat pour soutenir et développer un réseau de permanences d'accès aux droits, spécialisé sur le Droit au Logement Opposable, à mener en priorité sur les trois départements de la « petite couronne » parisienne (les Hauts-de-Seine, la Seine St Denis et le Val-de-Marne.) Ainsi, ce réseau est composé de 12 permanences, animées par 80 bénévoles qui accompagnent plus de 1500 ménages à faire valoir leur droit au logement opposable à chaque stade de la procédure.

Le bilan du DALO est souvent présenté comme étant insuffisant au regard de l'analyse quantitative des relogements effectués annuellement par le Comité de Suivi DALO. De nombreux élus et acteurs du logement contestent l'utilité et l'efficacité de ce droit. En revanche, il n'existe aucune étude pour recueillir et analyser, d'une part les situations des personnes ayant utilisé ce droit, et d'autre part leurs ressentis, leurs visions et leurs motivations.

Fort de ce constat, le Secours Catholique et la Fondation Abbé Pierre ont souhaité réaliser cette étude sociologique pour rendre compte du regard des personnes sur ce droit, qu'elles aient été relogées ou non, et des transformations opérées sur leurs conditions de vie ou sur leur dignité.

« C'est une porte d'entrée pour tous. Le DALO nous permet d'accéder à nos droits et d'être reconnu dans notre dignité. » (Extrait Livret « Paroles de Citoyen – 7 ans du DALO »)

Les notions de dignité, d'estime de soi, de confiance et d'espoir, reviennent régulièrement dans les propos des personnes. Au-delà du relogement, il y a des phénomènes qui se produisent au niveau individuel sur le regard que porte le requérant sur lui-même, sur la possibilité d'agir et d'être reconnu comme un citoyen à part entière.

De surcroît, il nous importait de mieux appréhender les profils des ménages prioritaires, les parcours effectués, les situations, pour « déstigmatiser » les ménages, en confrontant les réalités vécues aux représentations des acteurs du logement en charge d'appliquer le DALO (Etat, Membres de Commission de Médiation, bailleurs, élus, etc.).

Nous vous souhaitons une bonne lecture, en espérant que ce travail exploratoire puisse ouvrir d'autres voies pour reconnaître le droit de chaque personne prioritaire à bénéficier d'un logement digne, adapté à ses besoins et ses moyens, comme tout un chacun.

*Hervé du Souich, Président du Secours Catholique Ile-de-France
Eric Constantin, Directeur de l'Agence FAP Ile-de-France*



LES PROFILS DES PERSONNES

Afin de rendre compte de manière claire de la diversité des parcours de vie rencontrée durant cette étude et des différents rapports au DALO, nous avons fait le choix de regrouper les requérants par profil. Cette typologie nous permet d'alimenter notre réflexion et notre analyse en signalant l'homogénéité des groupes selon des caractéristiques spécifiques. Cette simplification des réalités rencontrées a pour objectif la mise en évidence des différents points de vue et postures des individus dans le cadre particulier de leurs démarches en lien avec le DALO.

Plusieurs axes d'analyse ont été sélectionnés. Dans un premier temps seront considérées les ressources des ménages concernés et leur degré d'adhésion au DALO. Dans un deuxième temps, l'analyse comprendra une description des types de logements occupés et se terminera par une présentation des différents types de trajectoires biographiques et résidentielles rencontrées au cours des entretiens ainsi que la place qu'y prend le DALO.

RESSOURCES DU MÉNAGE ET DEGRÉ D'ADHÉSION AU DALO

Les deux axes d'analyse principaux, définis pour une première approche des profils des requérants DALO, sont les ressources du ménage et le degré d'adhésion au DALO et aux démarches administratives lui étant affiliées.

Nous entendons par « ressources du ménage » l'ensemble des revenus issus d'un travail rémunéré, qu'il soit salarié ou indépendant, mais aussi l'ensemble des aides sociales que ce ménage peut recevoir (aides personnelles au logement, allocations familiales, allocations chômage, revenu de solidarité active...). Les ressources issues d'une activité non déclarée sont également prises en considération même s'il est difficile d'évaluer leur montant. Ne disposant pas forcément de la somme exacte des revenus, nous avons établi des estimations mêlant données déclarées et données renseignées sur le fichier ADeL (Accès aux Droits et Logement)¹.

Le choix de cette variable tient dans le fait qu'il s'agit d'un véritable indicateur de la diversité des profils sociaux des requérants. Nous verrons que le fait d'entamer une procédure DALO n'est pas conditionné par les revenus.

Le degré d'adhésion, est quant à lui corrélé à la fois au niveau « de croyance » dans l'effectivité du droit et aux « compétences administratives ». De ce « niveau de croyance » en l'effectivité du droit et des « compétences » permettant de mener ou de suivre les démarches administratives, dépend donc le degré d'adhésion et ainsi l'implication dans le processus législatif visant à faire reconnaître

le droit au logement.

Nous le verrons, cette implication est évolutive et les bénévoles du Secours Catholique, par l'accompagnement effectué auprès des requérants, peuvent avoir un impact sur ces deux dimensions constituant leur degré d'adhésion.

Intégrer cette variable à notre grille d'analyse nous permet de nous questionner sur un éventuel lien entre compréhension des démarches, implication et issue positive du recours DALO.

Les 30 requérants rencontrés peuvent ainsi être répartis en quatre profils de ménages² selon le niveau de revenus et le degré d'adhésion. Nous verrons que ces deux axes ne sont pas forcément corrélés entre eux, les ressources plus élevées d'un ménage ne garantissant pas forcément un degré d'adhésion ou de maîtrise des démarches plus fort.

Ces quatre profils ne reflètent pas la particularité de chaque personne interrogée car ils ne sont qu'une interprétation de la complexité des situations observées. Nous noterons ultérieurement que les trajectoires des personnes rencontrées les amènent parfois à « se déplacer » entre ces catégories.

¹ ADeL est un logiciel de suivi mis à disposition par la Fondation Abbé Pierre.

² « Est considéré comme ménage l'ensemble des personnes qui partagent de manière habituelle un même logement et qui ont un budget en commun. » (Définition INSEE 2005) Dans la plupart des cas rencontrés durant cette enquête, le ménage correspond aux personnes renseignées pour le recours DALO.

PRÉSENTATION SUCCINCTE DES PROFILS³

Les personnes « confiantes »	Les personnes « dubitatives »
<ul style="list-style-type: none"> • Revenus : + • Degré d'adhésion : + <p>Cette catégorie correspond aux requérants dont les ressources sont parmi les plus élevées de l'ensemble de la population interrogée. Elles pourraient être assez conséquentes pour payer un loyer correspondant à un logement décent et adapté aux besoins dans l'ensemble du parc social voire dans le parc privé. Pourtant, le manque de garanties fait que ces personnes n'ont accès qu'au parc privé dégradé ou non adapté.</p> <p>Elles accumulent généralement moins de problématiques au-delà du logement et disposent d'un réseau social développé et pouvant être mobilisé plus facilement.</p> <p>Elles croient fortement au fait que le DALO leur permettra d'accéder à un logement social et débloquera leur situation. Les personnes dites « confiantes » cumulent donc revenus « décents », degré d'adhésion fort et compétences administratives qui leur permettent d'être plus autonomes dans leurs démarches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revenus : + • Degré d'adhésion : - <p>Les caractéristiques sociales des personnes dites « dubitatives » se rapprochent de celles des personnes dites « confiantes », en termes de revenus, de logement ou de réseau social.</p> <p>Elles accèdent en effet au même type de logement qui bien que dégradé ou non adapté leur est personnel (les autres profils sont souvent hébergés ou en résidence sociale) et cumulent moins de difficultés au-delà du logement.</p> <p>Néanmoins, un aspect principal les différencie de la catégorie des personnes dites « confiantes » : leur niveau d'adhésion faible ou modéré au DALO du fait de la perte de confiance dans le droit en général.</p> <p>Pourtant, malgré leurs doutes, ils poursuivent leurs démarches entamées.</p>

Les personnes « convaincues »	Les personnes « désillusionnées »
<ul style="list-style-type: none"> • Revenus : - • Degré d'adhésion : + <p>Les ressources de cette catégorie de personnes sont généralement plus basses du fait d'absence de salaire ou de contrats très précaires. L'accès au logement en région parisienne est donc quasi impossible.</p> <p>Ces personnes se tournent inévitablement vers le parc privé dégradé voire insalubre, d'autres sont hébergées par la famille ou les amis, quand certaines sont totalement dépourvues de logement.</p> <p>Généralement les problématiques liées à l'emploi et au logement viennent se cumuler à d'autres (divorces, maladies...). Malgré ces difficultés, leur réseau social dense leur permet d'obtenir du soutien à la fois moral et pratique (aide dans les démarches, soutien financier, etc.).</p> <p>Ces personnes gardent ainsi espoir et croient fermement dans le DALO, clé de l'amélioration de l'ensemble de leurs problématiques selon elles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revenus : - • Degré d'adhésion : - <p>Cette catégorie regroupe les personnes qui sont les plus en difficulté : revenus très faibles, voire absence de revenu, réseau social réduit, absence de soutien autre qu'associatif, accumulation des problématiques au-delà du logement...</p> <p>Dès lors, du fait de leurs faibles ressources ne peuvent être relogées qu'en logements dits « PLAI » soit les logements dits « très sociaux », ou en résidence à vocation sociale. Comme les personnes dites « convaincues » elles n'ont accès qu'au parc privé dégradé voire insalubre ou sont hébergées. Dans certains cas elles peuvent être totalement dépourvues de logement.</p> <p>Ces personnes ont un degré d'adhésion très faible au DALO d'une part car elles ne disposent que de peu de compétences pour effectuer leurs démarches, et d'autre part parce qu'elles ont perdu, quasiment totalement, confiance dans le DALO et le droit en général.</p>

ÉCHELLE DES REVENUS

Les types de revenus des personnes aux profils « dubitatifs » et « confiants » sont plus diversifiés que ceux des personnes aux profils « désillusionnées » et « convaincues » ; et ces ménages cumulent souvent un emploi à temps plein (généralement guère plus rémunéré que le SMIC) avec des aides sociales pour le conjoint, des allocations familiales ainsi que des allocations logement. Il arrive également que le conjoint complète les revenus du ménage par une activité non déclarée. Pour aucun des ménages rencontrés les deux membres du couple ne travaillaient de manière déclarée simul-

³ (voir le tableau détaillé en annexe p.84)

tanément, étant souvent confrontés à des contrats de courte durée et des licenciements économiques.

Les revenus des personnes dites « dubitatives », tout comme ceux des personnes dites « confiantes » sont donc plutôt dans la partie « haute » de l'échelle, bien qu'ils n'atteignent que rarement le seuil de vie décente défini par l'ONPES comme nous allons le voir ci-dessous. Dans certains cas les revenus pourraient être suffisants pour payer le loyer d'un logement privé décent, c'est alors le manque de garanties qui joue en leur défaveur.

Les ressources des personnes dites « désillusionnées » et « convaincues » sont quant à elles très faibles, généralement composées d'un temps partiel et de compléments par les aides sociales, l'allocation logement et les allocations familiales. Certains ménages ne perçoivent aucune aide sociale du fait notamment d'absence de régularité du séjour.

Pour pouvoir comparer les revenus des personnes interrogées au seuil de la vie décente, nous avons calculé les montants des ressources par personne. Selon une étude récente de l'ONPES⁴, les budgets nécessaires à une vie décente pour un ménage sont de :

Composition du ménage	Parc privé		Parc social	
	Budget par ménage	Budget par personne	Budget par ménage	Budget par personne
Personne active seule	1 571 €	1 571 €	1 424 €	1 424 €
Couple sans enfant	2 133 €	1 066,50 €	1 985 €	992,50 €
Couple avec 2 enfants	3 515 €	875,75 €	3 284 €	821 €
Famille monoparentale avec 2 enfants	2 830 €	943,30 €	2 599 €	866,30 €
Retraités en couple	2 437 €	1 218,50 €	2 187 €	1 093,5 €

À partir des données concernant les ressources de 22 ménages, il a été possible d'établir les estimations suivantes : en moyenne les personnes comprises dans les profils des personnes « dubitatives » et « confiantes » disposent d'un budget de 695 € par personne et par mois, contre 503 € en moyenne pour les profils des personnes « désillusionnées » et « convaincues ». La grande majorité des ménages interrogés sont donc bien en dessous du seuil de vie décente, ainsi que du seuil de pauvreté établi à 993 € pour une personne seule⁵.

⁴ Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES). Les budgets de référence : une méthode d'évaluation des besoins pour une participation effective à la vie sociale 6 mars 2015

⁵ Les seuils de pauvreté en France. Observatoire des inégalités. 9 septembre 2014.

PERCEPTION DU DALO ET NIVEAU D'ADHÉSION

Les personnes « dubitatives » et « désillusionnées »

Comme nous l'avons vu, les personnes « dubitatives » et « désillusionnées » se différencient par leur niveau de ressources. Les premières ayant un budget légèrement supérieur aux secondes. Néanmoins, elles se rapprochent concernant leur rapport au DALO : elles présentent un niveau d'adhésion généralement moins fort à ce droit. Ayant moins confiance dans son effectivité, elles sont de ce fait moins sujettes, du moins à certaines étapes de leur parcours, à multiplier les démarches.

Pour **les personnes dites « dubitatives »**, nous l'évoquerons ultérieurement, l'échec répété des précédentes démarches entamées (demande de logement social, procédures contre l'insalubrité, etc.) ne les enjoint pas à se lancer « à corps perdu » dans de nouvelles démarches. Elles effectuent donc les démarches obligatoires et ne cherchent pas, ou plus, à entamer des démarches parallèles (sollicitation de la mairie, du département, etc.). Elles espèrent que le recours DALO débloque la situation mais sans trop y croire. Ces personnes recherchent du soutien soit auprès d'un travailleur social, soit auprès du Secours Catholique. Elles comptent beaucoup sur ces intervenants sociaux pour suivre leur dossier et les prévenir des nouvelles démarches à entamer et des nouveaux recours à déposer.

Les personnes dites « désillusionnées » ont également davantage de difficultés à s'investir dans les démarches du fait de l'absence d'espoir dans l'effectivité du droit et/ou d'une difficulté avérée à suivre les démarches.

La multiplication des problématiques, au-delà du logement (santé, emploi...), et donc des démarches à mener, peut également les contraindre à se concentrer sur d'autres domaines ; les amenant à se détourner, du moins temporairement, de celles concernant le DALO. Le travail de suivi et de relance des bénévoles est alors primordial.

Enfin, **l'éloignement et l'incompréhension des démarches administratives** peut révéler chez les personnes dites « désillusionnées », un besoin de soutien et d'accompagnement de la part du Secours Catholique pour une meilleure compréhension et identification des différents services et fonctionnement des administrations.

Les personnes « désillusionnées » correspondent aux profils des personnes étant dans **les processus de précarisation les plus forts** : elles occupent des positions très instables vis-à-vis du travail et ne bénéficient quasiment pas de sociabilité socio-familiale notamment du fait de divorces, de ruptures familiales, de pertes d'emploi ou encore de migrations récentes. Leurs conditions de logement sont très précaires : de l'hébergement chez un tiers, à la rue ou au squat. Si ces personnes conservent des contacts fréquents avec les services sociaux et les associations, une perte de

confiance progressive dans les administrations peut faire craindre une rupture sociale totale.

Beaucoup de personnes dites « désillusionnées » et « dubitatives » partagent cette perte de confiance dans le DALO du fait de démarches antérieures infructueuses ou encore de l'obtention du statut de prioritaire n'ayant été suivi d'aucun effet concret dans le changement immédiat de leur situation. **Néanmoins, comme évoqué précédemment, ce rapport au DALO n'est pas figé, et selon les personnes, des réinvestissements dans les démarches se produisent parallèlement à la reprise de confiance dans le droit.** Certaines trouveront par ailleurs dans l'accompagnement des bénévoles une nouvelle source de motivation et de mobilisation.

Les « convaincus » et les « confiants »

Les personnes dites « convaincues » et « confiantes » se distinguent par un degré d'adhésion plus important au droit, souvent synonyme d'**implication plus importante dans leurs démarches**. Elles les ont parfois commencées seules, sur les conseils de leur travailleur social, et sont plus à même de s'engager dans les procédures administratives. Parallèlement aux démarches DALO, **elles participent aussi, pour certaines, aux actions collectives** de « mobilisation citoyenne » visant à augmenter la visibilité de ce droit : manifestation, rencontres à la préfecture, signature de lettres pétition, actions de sensibilisation, etc. Elles entretiennent des rapports plus étroits avec les personnes chargées du service logement à la mairie, et ont essayé à plusieurs reprises (souvent sans résultat) de rencontrer le maire.

Ces ménages peuvent bénéficier d'une sociabilité et d'un soutien socio-familial plus fort, que les proches vivent à proximité d'eux ou non. Dans les cas de personnes migrantes par exemple, contrairement à ce que l'on peut imaginer, ce sont parfois les membres de la famille restée « au pays » qui viennent en aide à leur proche vivant en France. M. S.C explique que son ex-femme, retournée au Congo, assume les frais d'internat de leur fils et que sa soeur peut lui envoyer ponctuellement un peu d'argent.

Les différences entre ces profils se présentent sous deux aspects, dont en premier lieu l'**accumulation des problématiques**. Alors que **les personnes dites « confiantes » présentent moins de problématiques** en dehors de celle du logement ; les personnes dites « convaincues » doivent gérer, parallèlement à leur recours DALO, des démarches liées à la santé, à la recherche d'emploi, à la régularisation d'un membre de la famille, etc. Nous verrons cependant que leur niveau de motivation est très élevé, d'où la multiplication de leurs démarches au niveau de la recherche de logement.

Une autre différence est liée au **niveau de revenus**. Alors que **les personnes « convaincues » ont des revenus très bas** qui les poussent à se tourner, en attendant un logement social, vers des lo-

gements indécents, aux loyers les moins élevés ; les personnes dites « confiantes » vont, elles, être confrontées plus spécifiquement à la problématique du manque de garantie. Elles pourraient en effet avoir les capacités de payer un loyer correspondant à un logement en adéquation avec leur situation familiale, mais les demandes de garanties, trop poussées de la part des bailleurs, entraînent de grandes difficultés pour y accéder.

DES REQUÉRANTS MOTEURS DANS LEURS DÉMARCHES

Sur les 30 personnes rencontrées, seules deux d'entre elles n'étaient pas suivies par le Secours Catholique dans leurs démarches de recours. Pourtant, contrairement à une image qui peut être véhiculée, les requérants DALO suivis par cette association ne se placent pas dans une posture « d'assistantat ». Au contraire, malgré différents degrés d'adhésion, **tous les individus interrogés, quelle que soit la catégorie, sont acteurs de leurs démarches**. La plupart des requérants interrogés avaient d'ailleurs entamé des procédures, avant de se tourner vers le Secours Catholique. Plus d'un quart des personnes interrogées avait ainsi déjà constitué un dossier de recours DALO une première fois⁶, souvent avec l'aide d'un travailleur social, parfois seul.

Néanmoins, comme nous venons de l'évoquer, il est certain que tous les requérants ne sont pas « égaux » devant les procédures liées au DALO. **Entre en jeu la question du niveau d'autonomie du requérant, par rapport aux démarches administratives à effectuer et notamment au DALO. Il est à noter que l'investissement ne s'évalue pas à la volonté personnelle de l'individu ; mais bien aux contraintes extérieures, opérant sur sa capacité à agir.**

Trois logiques principales expliquent cette possible distanciation avec les démarches DALO : un éloignement des pratiques administratives (difficulté à comprendre les logiques administratives), une perte de confiance progressive dans ce droit ou l'administration en général, ou encore une multiplication des démarches dans plusieurs domaines qui empêche un investissement total dans chacun. Nous détaillerons ces points tout au long de l'étude.

Certaines personnes vont être en mesure d'effectuer avec davantage d'autonomie leurs démarches, parfois sur conseil d'un tiers, mais en restant **initiatrices** de celles-ci. A l'image des personnes dites « confiantes », elles **multiplient leurs démarches** auprès de différents interlocuteurs et s'investissent à de multiples niveaux : actions individuelles, actions collectives, etc.

A contrario, d'autres requérants, bénéficiant d'une moindre autonomie, s'appuient davantage sur un tiers (assistante sociale, bénévole du Secours Catholique...) afin d'effectuer leurs démarches. Le besoin en termes de soutien demeure plus prégnant car **la prise d'initiative reste freinée par**

⁶ Tableau en annexe p.97

différents facteurs. Un accompagnement spécialisé est nécessaire afin de mieux comprendre et faire face aux rouages de la procédure DALO, notamment pour les personnes dites « désillusionnées » pour lesquelles il est nécessaire à la fois de clarifier les démarches et de les remobiliser.

Il est à noter que la proactivité s'exprime également dans le fait de solliciter de l'aide comme l'exprime un requérant. Même lorsque ces requérants font appel à une association ou un autre organisme, **ils se positionnent en tant qu'acteurs centraux de leurs démarches** et évoquent l'idée que personne ne les entamera à leur place.

“ M. N.A : « C'est moi qui demande. Parce que c'est moi qui suis dans le besoin. C'est moi qui dois aller vers eux. »

Nous retrouvons cette détermination lorsqu'ils évoquent les phases de perte momentanée de motivation suivies de phases de remobilisation personnelle. Ils expriment ainsi avec force le fait qu'ils portent seuls la responsabilité de l'avancée de leur dossier.

“ M. E.G : « Il faut se remotiver tout seul. De toute façon, les conditions dans lesquelles on vivait, il n'y a pas mieux pour vous remotiver. Tous les soirs vous vous dites, c'est bon il faut se sortir de là. C'était vraiment devenu invivable. »

“ Mme B.P : « Les gens disent « Au bout de tant de temps, ce serait bête que tu lâches. » Je dis « Non je ne lâcherai pas. » Moi-même j'ai envie de partir donc je me motive toute seule. »

L'autonomie des personnes se développe aussi avec le temps. On peut penser qu'elles acquièrent **progressivement les compétences nécessaires à la compréhension du fonctionnement des administrations**. Les demandeurs apprennent à identifier les acteurs, les points d'attention à avoir (ex. renouvellement de la demande de logement social à ne pas oublier), les services à solliciter, etc. La plupart conservent et ordonnent leurs courriers méthodiquement. Ils photographient leur logement et les situations d'insalubrité, constituent des dossiers médicaux complets, des dossiers pour l'aide juridictionnelle, etc. Le recours DALO et les démarches parallèles pour améliorer leur situation de logement demandent donc une implication intense et constante que la plupart des acteurs interrogés semble opérer.

Il est donc important de bien **distinguer la volonté d'agir et la capacité à agir** des requérants, afin de comprendre au mieux les pratiques de ces derniers et de pouvoir les accompagner le plus efficacement possible selon leurs besoins.

POUR ALLER PLUS LOIN DANS LA DESCRIPTION DES PROFILS : LA NOTION DE DÉSAFFILIATION SELON CASTEL

Effectuer un recours DALO correspond dans la plupart des cas à des processus de précarisation importants. Que ces derniers aient débuté il y a de nombreuses années ou suite à des ruptures proches, la quasi-totalité des ménages font part, à divers degrés, des effets de la précarisation. Celle-ci se retrouve à différents niveaux et de manière plus ou moins avancée selon les profils.

Castel propose la notion de « désaffiliation » pour aborder les processus de précarisation. La « désaffiliation » désigne non pas un état mais un processus fait de ruptures d'appartenances qui peuvent se lire sur deux axes :

- **un axe d'intégration/non-intégration par le travail** qui va de l'emploi stable à l'absence complète de travail en passant par toutes les formes d'emplois précaires ;
- **un axe d'insertion-non insertion dans une sociabilité socio-familiale** qui va de l'inscription dans des réseaux solides de sociabilité (familiale ou extra-familiale) à l'isolement social total.

Il rattache ces axes à différents types de protection et évoque des déficits de filiation et d'affiliation selon les axes. Le déficit de filiation renvoie au déficit d'inscription dans des liens sociaux

primaires (notamment familiaux) et donc de protection rapprochée (par des proches). Le déficit d'affiliation renvoie au déficit d'inscription dans des formes collectives de protection et, en particulier, la protection issue des collectifs de travail. » (Debordeaux Danièle. Désaffiliation, disqualification, désinsertion. In: Recherches et Prévisions, N. 38, décembre 1994.)

Ces deux axes permettent de définir quatre grandes zones selon le degré de cohésion qu'elles assurent, qui va de l'autonomie à la dépendance, de la stabilité à la turbulence :

- **la zone d'intégration** signifie que l'on dispose des garanties d'un travail permanent et que l'on peut mobiliser des supports relationnels solides ;
- **la zone de vulnérabilité** associe précarité du travail et fragilité relationnelle ;
- **la zone de l'assistance** témoigne d'une certaine dépendance aux aides sociales mais se distingue de la zone de désaffiliation dans la mesure où l'aide apportée est déjà synonyme d'un minimum d'intégration ;
- **la zone de désaffiliation** conjugue absence de travail et isolement social.

Nous avons principalement rencontré des requérants au niveau des zones de la vulnérabilité et de l'assistance.

Cependant, cinq ménages relogés étaient à proprement parler « intégrés ». Au moins un des membres du couple travaille à temps plein, et leurs réseaux familiaux et amicaux sont très forts.

À l'inverse, peu de personnes rencontrées étaient dans la zone de désaffiliation dans la mesure où elles avaient généralement des contacts avec les travailleurs sociaux ainsi qu'avec le Secours Catholique. Néanmoins, certaines personnes, catégorisées en tant que personnes « désillusionnées », logeant notamment en hôtels sociaux, témoignent d'un isolement économique et social très important. Sans emploi et ne bénéficiant parfois pas même des minimas sociaux, elles peuvent également être amenées à perdre toute

relation sociale du fait de l'éloignement de leur secteur d'origine. La rupture avec les services sociaux et/ou associations serait particulièrement dommageable.

*Si Castel emploie la notion de « zone d'assistance », il est important de faire une différence entre « zone d'assistance » et « assistanat ». En effet, l'assistanat recouvre une acception plus négative et sous-entend une dépendance de l'individu envers les services sociaux, or nous venons de l'aborder, **les requérants sont bien souvent moteurs de leur démarche.** Par ailleurs, les aides sociales ne leur permettent que rarement de dépasser le seuil de pauvreté, la notion d'assistanat est donc particulièrement inadaptée.*

2/ LES DIFFÉRENTS TYPES DE LOGEMENT

Après avoir évoqué les différents profils rencontrés lors des entretiens, il est important de se concentrer sur les types de logement occupés par les requérants, et de dépeindre les relations entretenues avec les gérants de leur logement. Cela nous aidera à mieux comprendre, dans la partie suivante, les problématiques que le logement entraîne dans leur vie quotidienne.

LE PARC PRIVÉ

Des logements trop chers, exigus et/ou indécents

Les lois et les jeux d'acteurs qui régissent l'accès au logement social sont à l'origine de nombreuses inégalités entre les individus en attente d'un logement social. Ces inégalités ferment ce type de logement à une part importante des demandeurs, qui se trouvent souvent dans la tranche la plus précaire de la population.

L'absence d'emploi stable et de garants rend particulièrement difficile l'accession au logement social, pour la plupart desquels les bailleurs demandent des garanties spécifiques. Même les logements PLAI et PLUS, censés être « très sociaux », ont des loyers qui dépassent parfois les plafonds APL (pour 81% des loyers PLUS et 46% des loyers PLAI)⁷.

Ces personnes sont alors dans l'obligation de se retourner vers le parc privé. Mais les bailleurs privés se montrent eux-aussi très regardants quant aux garanties. Ainsi, les personnes ne disposant pas des conditions demandées en temps normal, se tournent vers ceux plus conciliants en termes de garanties. Leur souplesse s'explique de deux manières différentes :

- le **logement** est **insalubre** et les propriétaires savent qu'ils trouveront difficilement des locataires disposant de garanties ou de salaires décents, supposés plus exigeants en termes de conditions de logement ;
- les propriétaires vont compenser ce manque de garanties par un **loyer exorbitant**.

Le logement insalubre est souvent la seule solution pour certains demandeurs, qui devient alors logement social « de fait » (ou « tiers-habitat »). Cependant, certains propriétaires sont beaucoup plus indulgents et permettent aux personnes d'accéder à un logement décent, mais exigü, sans garantie particulière.

⁷ « Des nouveaux logements sociaux devenus trop chers pour leurs habitants », Fondation Abbé Pierre, septembre 2014.

“ Mme E.C gagnait 700 €, dans le cadre d’un contrat précaire, évoluant à court terme vers un CDI, lorsqu’elle a réussi à faire accepter son dossier auprès de propriétaires. «La chambre de bonne que j’avais eu dans le huitième arrondissement c’était par le site particulier à particulier. Même là c’est sur dossier mais j’ai eu de la chance, j’étais la première. [...] Il a accepté quand même, il était gentil à l’époque [...] le propriétaire était super gentil mais c’était petit aussi, ça s’est bien passé, au contraire je suis partie, ça s’est bien passé, ils étaient contents »

Apparaissent alors **des cas de sur-occupation** flagrants des logements. Cette problématique touche 9 requérants parmi les 17 logeant dans le privé. Parmi eux, 4 le sont car, faute de moyens, ils n’ont pas pu accéder directement à un logement dont la surface était en adéquation avec la taille du ménage. Ils ont donc accepté ces conditions pour ne pas se retrouver à la rue. Les autres subissent ces conditions défavorables suite à un agrandissement de la famille. Le logement devient alors trop petit mais ils n’ont généralement pas les capacités d’en changer là aussi par manque de moyens financiers et de garanties.

Un cas particulier : propriétaire de son propre logement

Durant notre enquête nous avons rencontré une famille propriétaire de son logement et ayant effectué un recours DALO. D’une part, la situation de sur-occupation pour cette famille était avérée, 13 m² pour trois occupants, et d’autre part, le logement a été déclaré insalubre et invendable. Le bâtiment, dans un état de vétusté très avancé, est effectivement jugé trop dangereux pour ses habitants. La famille a donc fait une demande de logement social, puis un recours DALO au vu de l’urgence de la situation. Le ménage a été reconnu prioritaire DALO sur le critère de l’insalubrité et est relogé depuis deux ans maintenant.

PROFILS ET TYPES DE LOGEMENT

Nous avons tenté d’analyser la corrélation entre les profils des requérants réalisés selon notre modèle et le type de logement occupé. Nous pouvons alors observer que les personnes occupant des logements privés indécents, trop petits, ou aux loyers extrêmement élevés, font principalement partie des profils « confiants » et « convaincus ». Nous verrons par la suite que ces conditions de logement leur apportent une motivation supplémentaire pour poursuivre et multiplier leurs démarches.

L’HÉBERGEMENT

Logement à vocation temporaire : le logement en résidence sociale / hôtel à vocation sociale / foyer de travailleurs

Dans sa définition, la **résidence sociale** est un hébergement à caractère temporaire, offrant au ménage un logement meublé et un accompagnement social. Ainsi, toute personne ayant des revenus limités ou rencontrant des difficultés d’accès à un logement ordinaire peut y être accueillie ; c’est pourquoi ce type de structure reçoit un public hétérogène (jeunes travailleurs, personnes en formation professionnelle, femmes en difficulté, travailleurs immigrés). Existant depuis maintenant 20 ans, ces résidences sociales sont l’une des composantes des « logements-foyers ».

Les Foyers de Jeunes Travailleurs et les Foyers de Travailleurs Migrants s’en distinguent dans le fait qu’ils ne sont pas forcément construits autour d’un projet social. Les FJT accueillent un public âgé de 16 à 25 ans, en cours d’insertion sociale et professionnelle. Les FTM ont pour vocation première d’héberger des travailleurs immigrés, mais leur public s’élargit de plus en plus aux personnes en situation d’exclusion. Ces deux types de structures sont constitués de chambres ou logements et d’espaces collectifs.

La résidence hôtelière à vocation sociale est un établissement à caractère commercial d’hébergement, dès lors, elle est offerte à la location, à la nuitée, à la semaine ou encore au mois. Les occupants disposent d’une chambre autonome équipée et meublée.

Sur l’ensemble des requérants, 11 occupent ou ont occupé des logements temporaires et des structures d’hébergement. Cette situation caractérise principalement les profils de familles monoparentales, les femmes avec enfant (5 cas) et les personnes seules (4 cas). Seuls deux cas de familles, composées du couple et des enfants, ont été rencontrés. Ces ménages évoquent une certaine stabilité liée à ce type d’habitat, du fait qu’ils y arrivent souvent après avoir été hébergés chez un tiers ou avoir vécu dans la rue. Pour autant, un logement temporaire comme ceux évoqués conserve de fortes contraintes dans la vie quotidienne que nous évoquerons ultérieurement, et se transforme malheureusement trop souvent en situation pérenne.

PROFILS ET TYPES DE LOGEMENT

Les personnes occupant ce type de structures ou de logement temporaire se retrouvent particulièrement dans les profils des personnes dites « désillusionnées ».

L'hébergement chez un tiers

Beaucoup de personnes interrogées, notamment celles ayant connu des parcours migratoires, ont expérimenté des périodes plus ou moins longues d'habitation chez des proches. Si pour certaines, il s'agit d'un dépannage de quelques semaines (Madame D.R reste un mois chez son cousin avec ses trois enfants avant d'être hébergée par le 115), **certains hébergements peuvent durer plusieurs années**, moyennant parfois une contrepartie financière. Madame N.G a vécu plusieurs mois avec ses deux enfants dans un studio avec une jeune-femme qu'elle décrit comme étant une « soeur de prière ». Cette dernière ne lui demandera pas de participer au loyer. Monsieur B.C a vécu quant à lui pendant trois ans en alternant les séjours entre le logement de son frère et celui d'amis. Monsieur B.K et ses six enfants habitent depuis six ans dans le logement de sa soeur. Cette dernière, souhaitant récupérer son logement, les a mis en demeure de quitter les lieux.

Si beaucoup d'interviewés font part de la générosité de leurs « hôtes », **les situations de promiscuité sont souvent difficiles à gérer** et peuvent être à l'origine d'importants conflits. Les personnes se retrouvant dans ce type de situation ressentent une réelle instabilité et ne se sentent en aucun cas chez eux. Nous verrons par la suite que ce type de solutions entraîne souvent des situations de sur occupation avec de nombreuses conséquences en termes d'intimité et de bien-être.

PROFILS ET TYPES DE LOGEMENT

Caractérisant une grande partie des profils dits « désillusionnés » mais également des personnes « convaincues », l'hébergement chez un tiers constitue souvent le dernier rempart avant la rue ou l'accès dans un hébergement temporaire en structure, compte tenu des faibles revenus qui caractérisent ces ménages. L'hébergement chez un tiers est, en pratique, généralement suivi d'un hébergement temporaire en structure avant d'obtenir un logement pérenne. Ce passage en structure temporaire n'est pourtant pas nécessaire pour tous les ménages. Certains sont en effet totalement autonomes et pourraient se voir attribuer un logement social directement. Ces deux profils sont plutôt hétérogènes quant à leur composition familiale (couple, femme avec enfant, homme seul, ...)

L'ABSENCE DE LOGEMENT PERSONNEL

Le squat et la rue, entrecoupés de périodes d'hébergement très courtes chez un tiers

Trois cas de personnes vivant ou ayant vécu dans des squats, ou vivant à la rue ont été répertoriés. Il s'agit principalement d'hommes seuls, ayant peu de liens sociaux très établis permettant de faire jouer l'entraide. Ils parlent de « débrouille », dorment « de gauche à droite », dans des gares, dans le métro, dans la rue, dans des caves d'immeubles... Les personnes présentes depuis plus longtemps en France se font héberger ponctuellement et exceptionnellement chez des amis. Dès lors, elles ressentent une gêne, se sentent redevables. Elles ne se font d'ailleurs jamais héberger gratuitement et insistent pour payer une partie du loyer et des charges. Monsieur N.A a par exemple aménagé clandestinement une cave qu'il squatte dans un immeuble. Il vit dans une situation très précaire, sans sanitaire, ni aucune sécurité. Dès qu'il obtient un emploi, il demande à des amis de l'héberger pour un peu plus de confort, car ses contrats, bien que précaires et ne dépassant jamais deux ou trois mois, lui donnent la possibilité de participer au loyer. Dès que ses contrats s'arrêtent il retourne dormir dans sa cave aménagée.

La vie à la rue laisse des traces indélébiles chez ces individus. Ils évoquent **une réelle insécurité** et ont généralement connu des événements qui n'ont fait qu'empirer leurs conditions (vol de l'ensemble de leurs biens et de leurs papiers, agressions physiques, agressions sexuelles...). De la plupart des témoignages ressortent de réels **traumatismes physiques et psychologiques**.

“ M. N.A : « J'étais en danger permanent même. Si vous dormez dans la rue comme ça, même si vous vous cachez dans un immeuble, en pleine nuit, il y a des choses qui peuvent vous arriver. Ça m'est arrivé plusieurs fois des accidents comme ça en pleine nuit. »

Au vu du caractère urgent de leur situation, **ces personnes ont sollicité les dispositifs de droits communs existants**. Tous ont appelé désespérément le 115 sans se voir proposer d'hébergement du fait de la saturation de ce dispositif d'hébergement d'urgence. Il faut savoir que, selon le baromètre de la FNARS⁸, sur les 37 départements observés durant l'hiver 2014, 44% des personnes ayant réalisé une demande d'hébergement au 115, se sont vues opposer un refus⁹. **Des dossiers SIAO** ont d'autre part été engagés, sans plus de résultat. Dès lors, le recours DAHO peut permettre à ces personnes d'obtenir une solution d'hébergement ou de logement de transition (en fonction du titre de séjour), qui représente ainsi pour eux une porte de sortie à leur situation.

⁸ Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale

⁹ Baromètre 115, synthèse hivernale 2013-2014. FNARS. Mai 2014

Monsieur I.A, malgré son salaire mensuel, vivait à la rue depuis l'obtention de son statut de réfugié. Il a contacté le 115 pendant dix mois sans aucune solution d'hébergement de leur part. Après s'être rapproché du Secours Catholique, il a monté un dossier SIAO avant d'entamer un recours DAHO, dans l'espoir de faire débloquent sa situation. Il a depuis été hébergé par le 115 dans un foyer ADO-MA. Sa situation reste très précaire et instable.

Il est à noter que **le recours DAHO est bien souvent engagé de manière stratégique** par les personnes dans ce type de situation urgente. Le délai de relogement est en effet plus court que dans le cadre des recours DALO (6 semaines pour un hébergement au lieu de 6 mois pour un logement social). Les personnes, (et/ou celles qui les conseillent), ont donc parfois tendance à privilégier ce type de recours. S'il est nécessaire de demander un type de logement qui corresponde au projet de la personne, la pénurie de logement social et la difficulté à accéder à un logement temporaire par le 115 et le SIAO les contraignent à recentrer leur demande sur le DAHO. De ce fait, bien que les personnes sans besoin d'accompagnement social devraient privilégier le recours DALO tout en continuant leurs démarches auprès du 115 et du SIAO pour répondre à leur situation actuelle, elles préfèrent tenter directement un DAHO.

PROFILS ET TYPES DE LOGEMENT

Nous n'avons pas interrogé suffisamment de personnes dépourvues de logement pour établir un lien pertinent. Nous ne pouvons qu'exposer le fait que parmi ces 3 personnes, 2 pourraient faire partie de la catégorie « désillusionnés » et un de la catégorie « dubitatifs ».

LE LOGEMENT SOCIAL

Enfin, la dernière catégorie de personnes rencontrées au cours de l'étude est celle des personnes ayant déjà obtenu un logement social. Si la plupart évoquent **une amélioration sans précédent de la situation familiale** lors de l'obtention d'un logement, d'autres soulignent leur déception.

Cinq personnes actuellement relogées par le biais du DALO sont toutefois satisfaites du logement obtenu. Néanmoins, cette satisfaction constatée chez ces anciens requérants semble mettre du temps à s'installer. Cela s'explique notamment par la durée du parcours (entre 5 et 9 ans d'attente entre la demande de logement social et son obtention).

« Chez Madame C.A, ayant engagé un recours DALO pour sur-occupation et menace d'expulsion, le sentiment de joie est perceptible : « Et finalement quand

j'ai eu la réponse de DALO je trouvais que c'était un miracle, je n'ai pas cru, jusqu'au jour où j'ai eu les clés. Un mois après je n'y croyais pas. »

Ce changement de logement prend toute son importance dans le fait qu'il participe à **l'amélioration du bien-être et de l'état de santé du ménage**. Il apporte ainsi le nombre de pièces demandées, le confort recherché.

« Mme C.A poursuit « Ça change déjà d'avoir un logement, psychologiquement on se repose, on est plus les uns sur les autres [...] C'est comme si on revivait parce qu'on est content déjà de rentrer chez soi le soir. Quand on a un logement propre, on a envie de rentrer alors que quand on était dans l'autre logement, on avait une seule envie c'était de sortir, c'était de respirer »

S'il ne semble pas y avoir de lien entre ces dossiers, ni par le critère du recours retenu, ni par sa localisation – les relogements sont constatés sur les trois départements de la petite couronne – la composition familiale constitue un de leurs points communs (couples avec enfants), tout comme leur présence dans la partie supérieure de notre axe des ressources du ménage.

Parallèlement à ces personnes totalement satisfaites de leur relogement, il existe des requérants ayant poursuivi leur demande de logement social du fait d'une **non-adaptation du logement à leur situation familiale et personnelle**. Les personnes n'ont pas voulu refuser le logement par peur de ne pas avoir de nouvelles propositions et parce que les conditions de logement étaient préférables aux conditions supportées jusqu'à lors. Les requérants décident donc d'accepter la proposition tout en continuant à renouveler leur demande à la mairie.

Il arrive également que le logement soit devenu inadapté au cours des années, le ménage s'étant élargi. C'est le cas de Madame B.P, habitant un logement social de 3 pièces avec ses deux enfants. Cette proposition ne lui convenait pas, elle avait demandé un logement plus grand. Elle a donc redéposé une demande de logement social à la mairie et l'a renouvelée tous les ans. Entre temps, son père aveugle a intégré leur foyer. Madame B.P a ainsi décidé d'entamer un recours DALO pour faire valoir sa demande de logement social de longue durée et leur situation de sur occupation. Elle a été reconnue non-prioritaire. Elle a alors entamé un recours gracieux.

Se pose ici la question de la connaissance de la marche à suivre dans les démarches car tous les requérants non-satisfaits de leur nouveau logement n'ont pas évoqué de demande de mutation faite au bailleur.

PROFILS ET TYPES DE LOGEMENT

Nous avons interrogé 6 requérants étant déjà relogés dans le parc social suite à leur recours DALO. Parmi eux, 5 font partie de la catégorie des « confiants ». Nous n'établirons pas ici de conclusion hâtive et trop simple, qui reviendrait à considérer qu'il est nécessaire d'être très actif et autonome dans ses démarches pour obtenir un logement social. Les dispositions des requérants à comprendre le système administratif peuvent leur donner un avantage dans le sens où ils ont tendance à effectuer toutes les démarches voulues en temps et en heure et montent leur dossier peut-être plus méthodiquement. Pourtant, il faut aller au-delà du comportement du requérant, et comprendre le système d'attribution dans son ensemble. En effet, nous avons vu que les personnes présentant ce profil ont généralement moins de difficultés en dehors du logement, et ont des revenus plus favorables que les autres profils. Or les bailleurs ont tendance à privilégier ces types de ménage. Une telle étude qualitative, reposant sur 30 situations de requérants, ne nous permet pas, dans tous les cas, d'établir de certitudes quant aux comportements et aux décisions des bailleurs, mais tend à souligner que les ménages les plus défavorisés sont encore une fois lésés dans leur accession au parc social.

DES RELATIONS VARIÉES AVEC LES PROPRIÉTAIRES

Les relations entretenues avec les propriétaires sont de différentes natures et dépendent pour beaucoup du type de logement occupé par le requérant. On peut noter la présence de relations cordiales, de relations contraignantes voire abusives et de relations conflictuelles.

Des relations cordiales

Certains témoignages sur les relations entretenues avec les propriétaires, ou avec l'agence immobilière, exposent **une certaine forme d'arrangement entre chaque partie**, malgré les difficultés sociales rencontrées par certains ménages et les situations complexes d'habitation.

Concernant de potentiels retards de loyers, les créanciers peuvent demeurer conciliants, lorsque ceux-ci ne sont pas répétitifs, ce qui semble être le cas pour la grande majorité des personnes interrogées. Les requérants ont en effet été nombreux à souligner **le caractère prioritaire du paiement de leur loyer** en comparaison aux autres dépenses.

Plusieurs ménages en impayé de loyer ont cependant été rencontrés. Si l'on peut suggérer que cette situation est due à une augmentation du prix du loyer, au fil des années, rendant impossible

l'acquittement de celui-ci, ces cas ne s'expliquent pas seulement par le montant des revenus. Les personnes ayant contracté des dettes peuvent se situer dans la partie haute de l'axe des revenus, mais connaître un changement de situation soudain ou une combinaison de difficultés.

En cours de location, une compréhension réciproque peut s'installer. D'un côté, **le détenteur du bien adopte une attitude plutôt passive et accommodante**, notamment dans les situations de sur-occupation susceptible d'entraîner une détérioration plus rapide du logement. C'est le cas du propriétaire de Monsieur E.G, qui occupait son logement depuis plus de 15 ans, et qui a vu la famille s'agrandir jusqu'à atteindre six personnes dans 35 m². Le propriétaire souhaitait réaliser des travaux mais, connaissant la situation du ménage et de ses démarches entamées, il attendait que celui-ci soit relogé dans le parc social.

Inversement, **les requérants peuvent eux aussi être indulgents** envers leur propriétaire, notamment lorsque les travaux adéquats ne sont pas effectués. Ils comprennent que la vétusté des lieux demande des travaux conséquents qui nécessiteraient de vider les lieux ou représentent des frais conséquents pour le propriétaire. Ils préfèrent alors se « débrouiller » en attendant le relogement, qu'ils espèrent toujours proche. Madame L.R a ainsi décidé de poser une moquette dans son appartement et de repeindre les murs pour cacher les traces de moisissures. Madame C.A décrit une installation électrique ancienne dans son appartement mais elle a placé des rallonges électriques afin d'y remédier.

Certaines personnes interrogées expliquent **bénéficier d'un soutien de leur ancien propriétaire** pouvant aller jusqu'à la rédaction de courriers de recommandation pour de futures agences en vue de faciliter l'accès à un nouveau logement.

Des relations contraignantes voire abusives

Toutes les relations entre propriétaires et locataires ne se déroulent pas aussi simplement. **L'idée de contrainte apparaît chez certains locataires**. Elle peut être simplement ressentie par le locataire, ou au contraire se manifester clairement à travers des dispositions prises par le propriétaire (avis d'expulsion pour impayé de loyer mais aussi congé pour vente ou reprise).

Dans de nombreux cas, si une démarche d'expulsion n'est pas toujours en cours, le ménage peut discerner des comportements du propriétaire visant à les inciter à partir. Madame C.A a ainsi reçu une sommation de quitter les lieux. Monsieur E.G sait quant à lui que son propriétaire attend qu'il soit relogé pour commencer ses travaux et peut ressentir son impatience.

Ce **réel sentiment de déranger**, exprimé par les locataires, montre la complexité de la relation et la difficulté réciproque pour chaque partie d'évoluer et de se projeter, dû notamment à l'absence de réponse administrative dans la durée en matière de relogement. Le locataire a des projets de

départ, toutefois il se retrouve bloqué dans sa situation locative. Le propriétaire veut récupérer son appartement (pour léguer son bien à de la famille ou le mettre en vente) mais ne veut pas forcément expulser le locataire. On arrive à des compromis contraignants pour les deux parties.

“ Mme L.R : « Déjà ici, c’est propre, c’est moi qui l’ai fait. C’est moi qui ai mis la peinture, le tapis. J’ai tout refait ici. Parce que elle-même elle voulait vendre mais j’ai dû supplier parce que vraiment je n’en pouvais plus. Et avec un seul salaire avec les agences je pouvais pas. Et je vous dis c’est surtout par rapport à ma fille qu’elle a accepté parce qu’elle voulait vendre. J’ai dû pleurer. Parce que là-bas dans mes 20m² je ne pouvais plus. Avec ma fille qui n’avait pas d’espace. Elle me dit pour ça il faut tout refaire. Et pour ça il faut pas qu’il y ait quelqu’un. C’est pour ça qu’elle a mis en vente. Mais elle cherche vraiment quelqu’un qui pourrait m’accepter comme locataire en attendant que je trouve un autre logement. Parce que vraiment il faut tout refaire ici. »

Pour autant, il ne faut pas négliger le fait que **le rapport peut avoir des tendances conflictuelles ou abusives**. Certains propriétaires ou agences de locations ne font pas preuve d’autant d’indulgence. Ils n’hésitent pas à recourir à la justice et/ou à mettre en place des pratiques abusives.

Ainsi le propriétaire de Madame S.J lui a demandé de quitter son appartement sous un faux prétexte, celle-ci étant « un peu trop encline » à lui demander des quittances de loyers et autres justificatifs. Madame N.G évoque une « arnaque à la caution » de la part de l’agence immobilière. Ainsi après avoir récupéré la caution en liquide, l’agence a enclenché le dispositif Loca-pass, prélevant une deuxième fois la caution, cette fois directement sur le compte de Madame N.G. Cette dernière a finalement obtenu le remboursement intégral de cette seconde caution encaissée indûment.

Pour aller plus loin sur le cas des pratiques abusives des propriétaires

La situation d’instabilité rencontrée par les requérants que nous avons interrogés, rend complexe leur accession au parc social ou au parc privé décent. Plusieurs personnes ont ainsi déclaré être obligées d’accepter des logements privés – indécents ou inadaptés à leur situation – à des propriétaires dont leurs **pratiques peuvent s’apparenter à celles des « marchands de sommeil »**.

Si ce terme reste imprécis tant il recouvre de pratiques et de situations différentes, quelques caractéristiques peuvent être énoncées. Ces derniers acquièrent souvent des logements par des moyens spécifiques :

- Achat d’immeubles ou de pavillons, notamment aux enchères, qui seront rénovés sommairement avant d’être remis en location ;
- Reconversion de garages, caves et abris de jardin en surfaces habitables avec des

aménagements plus ou moins importants ;

- Héritage de logements, notamment des pavillons, qui peuvent être divisés et loués en surfaces réduites.

Les principales pratiques répertoriées :

- Location d’espaces impropres à l’habitation plus ou moins aménagés : cave, garage, abris de jardin.
- Location de logements présentant des installations défectueuses (électricité, gaz...).
- Non entretien des logements loués.
- Prix pratiqués qui poussent à la sur-occupation.
- Location d’habitations salubres mais sans quittance de loyer ni bail à des personnes souvent non-régularisées.
- Tentative d’escroquerie (demandes indues de remboursement de charges inexistantes, demandes de paiement à un ménage de charges normalement dévolues à tout un immeuble, absence de quittances de loyer sans demande insistante du locataire, demande de paiement du loyer en espèce, etc.).

Certains ménages semblent être restés pendant des années captifs de ce type de propriétaires, qui bien que difficilement qualifiables avec certitude de « marchands de sommeil » du fait de la porosité de cette définition, n’en recourent pas moins à des pratiques illégales. Néanmoins, il est nécessaire de souligner qu’**ils restent les seuls à accepter de les loger**.

Madame S.J témoigne de ces pratiques abusives. Son précédent propriétaire, ainsi que sa femme, lui reprochait de constamment réclamer ses quittances de loyer et d’avoir envoyé des documents administratifs auprès de la CAF dans l’objectif d’obtenir des APL, officialisant ainsi son occupation du logement.

“ Mme S.J : « J’ai eu très chaud avec lui. Un jour sa femme est venue et elle m’a dit... c’était en 2008. Elle m’a dit que c’est moi qui ai envoyé leur quittance de loyer, leur contrat de bail à la CAF, que tous les gens qui habitent ici d’habitude ils n’envoyaient pas leurs papiers à la CAF, que c’est à cause de moi qu’ils ont payé plus de 10 000 €, que c’est parce que j’ai envoyé leurs quittances de loyers partout, partout...C’est pourquoi ils voulaient que je quitte leur maison... et ils l’ont louée à des roumains après. »

Monsieur et Madame G.R quant à eux évoquent les problèmes qu'ils ont rencontrés avec leur précédente propriétaire qui pendant des années leur a loué un logement finalement déclaré insalubre il y a environ un an. (Ils ont été relogés depuis). En plus de l'état non conforme aux réglementations de leur logement, leur ancienne propriétaire leur a réclamé la somme de 500 € correspondant prétendument à des impayés de provisions sur charges. Après vérification avec une professionnelle de la Maison du Droit de leur commune, il s'est avéré que c'était en réalité la propriétaire qui devait leur rendre de l'argent, celle-ci percevant depuis cinq ans des provisions sur charges indues.

3/ LES TYPES DE TRAJECTOIRES

Assurément, au-delà des revenus et de leur niveau d'adhésion dans les démarches, les profils des requérants sont également marqués par **le type de trajectoires résidentielles et biographiques dans lesquelles ils s'inscrivent au niveau de leur insertion sociale** (ascendantes, descendantes, linéaires ou irrégulières). Ces dernières influent largement sur la perception et la signification qu'ils attribuent au DALO dans leur parcours.

La schématisation de la trajectoire résidentielle, associée aux trajectoires de vie sociale et professionnelle, permet de distinguer les dynamiques qui se jouent à travers chacune d'entre-elles.

LES TRAJECTOIRES « ASCENDANTES »

Le recours DALO peut être qualifié d'**étape de stagnation** dans un parcours résidentiel de type ascendant. Cette « étape » se retrouve principalement chez les personnes immigrées de première génération, étant arrivées en France dans le courant des dix ou vingt dernières années. Pour ces personnes, **l'accession progressive à des types de logement de plus en plus « normés » témoigne du renforcement de leur insertion sociale**. Ce type de trajectoire concerne 9 individus de notre panel.

Dans les domaines autres que le logement – vie sociale et parcours professionnel – ces personnes semblent connaître une **évolution plutôt positive**. Un des deux conjoints, ou l'adulte dans le cas des familles monoparentales ou des personnes seules, finit par acquérir un statut professionnel stable. Les enfants connaissent parfois une importante réussite scolaire. Dans le quotidien, les problèmes de santé ne sont pas prégnants et les familles ont réussi à créer des relations sociales/amicales importantes. De manière anecdotique mais réelle, il arrive que certains se réinvestissent en politique. À l'image de Madame S.C, arrivée en France en 2011 et qui, comme dans son pays d'origine, s'est réinvestie en politique notamment en prenant la carte d'un parti politique.

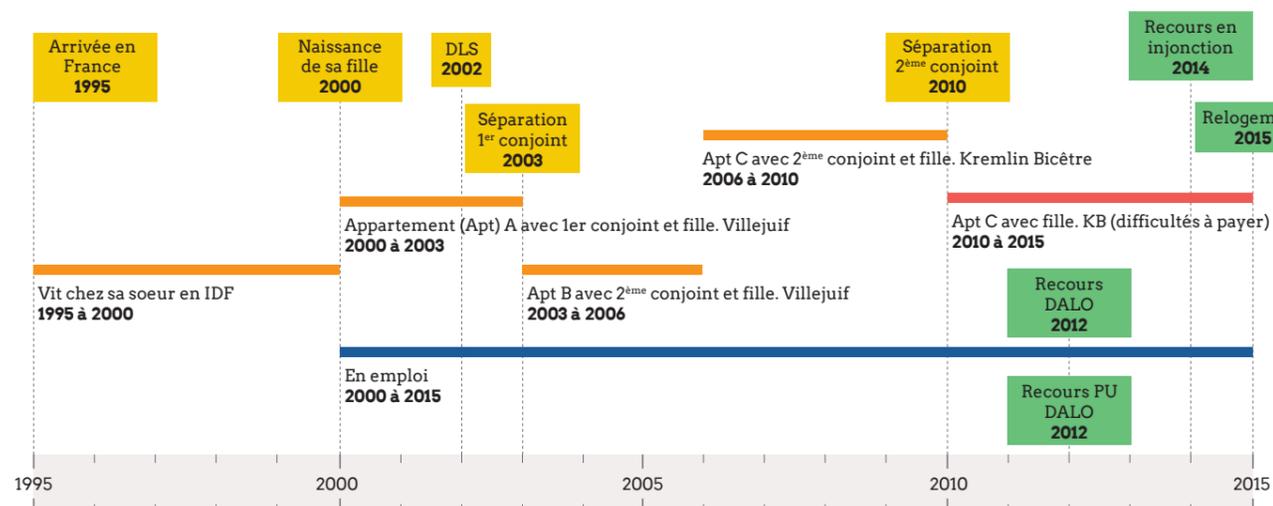
Le logement reste la principale problématique et le DALO demeure souvent la seule solution disponible pour accéder à un logement décent. Effectivement, bien que les revenus du ménage puissent être « moyens », le parc privé décent reste globalement inaccessible faute de garanties suffisantes. Si jusqu'à présent leurs conditions de logement se sont légèrement améliorées (partant souvent des situations les plus précaires), elles pourront éventuellement connaître une nouvelle amélioration si le recours DALO aboutit à un relogement. Si celui-ci n'aboutit pas, les situations de précarité locative perdurent sans grande chance d'évolution (notamment pour les logements présentant des caractéristiques d'indécence ou d'insalubrité au coût souvent élevé).

L'histoire de madame S.L illustre ces parcours ascendants qui sont principalement contraints par

une problématique de logement. Elle habite en France depuis vingt ans et est salariée en tant que femme de chambre. Elle explique la stabilisation progressive de sa situation puis les difficultés connues entre 2010 et 2015 liées à la séparation de son conjoint avec lequel ils louaient un logement. Bien que sa situation soit plutôt stable au niveau professionnel et qu'il n'y ait pas de problématiques de santé ou d'éducation spécifique, ses difficultés à payer le loyer durant ces cinq dernières années l'inquiètent gravement et entravent le budget familial car elle assume seule la garde de sa fille de 15 ans.

Sur les conseils d'une amie elle se rend au Secours Catholique pour se faire accompagner dans sa démarche. Madame S.L a souligné qu'elle a préféré s'adresser directement au Secours Catholique plutôt que d'aller voir une assistante sociale vivant comme dégradant le fait de s'adresser à un travailleur social. Elle obtient finalement un relogement en 2015 grâce au DALO, après 5 ans d'attente, permettant à la situation familiale d'entièrement se stabiliser.

[FRISE 1] PARCOURS DE MADAME S.L, DE SON ARRIVÉE EN FRANCE EN 1995 JUSQU'À SON RELOGEMENT GRÂCE AU DALO EN 2015



LES TRAJECTOIRES « LINÉAIRES »

Pour les ménages qui présentent des trajectoires plutôt linéaires, le DALO représente là encore une **étape perçue comme pouvant permettre une amélioration des conditions de logement**. Au vu de la stabilité de leur situation – comme le laisse penser leur insertion dans la société marquée par à minima un emploi à temps plein au sein du foyer et la présence d'un tissu relationnel important – la situation de logement non adaptée reste la problématique la plus prégnante. Le DALO peut résulter dans ce cas de délais d'attente particulièrement longs, plutôt que de situations de précarité renforcées, observables chez d'autres profils. Il peut également être dû à une séparation, entraînant un loyer trop élevé pour une famille monoparentale, sans pour autant totalement

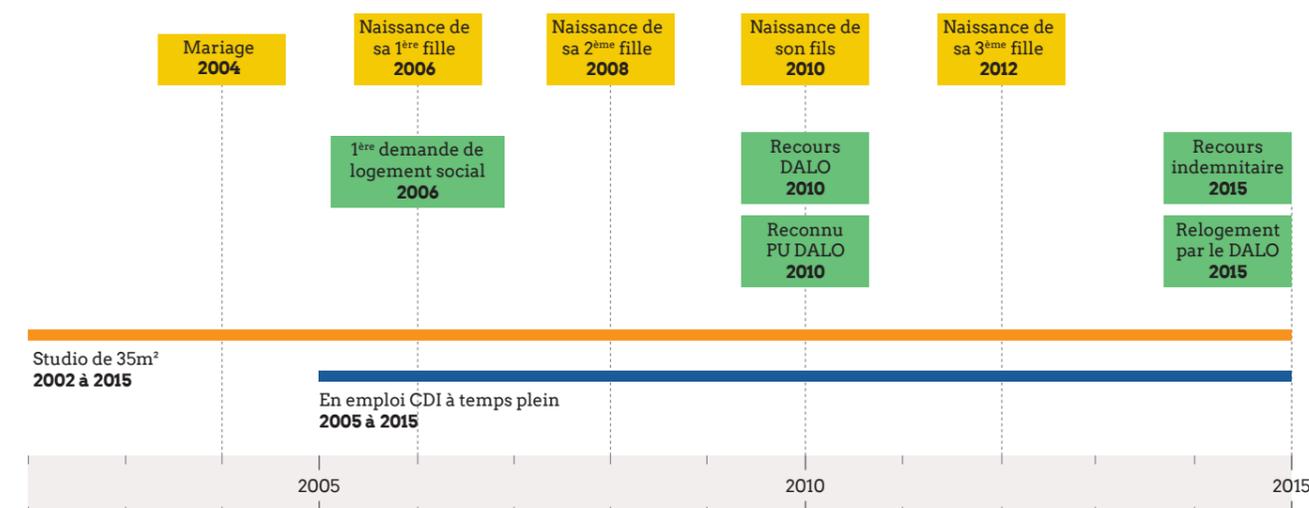
menacer l'équilibre du ménage.

Pour ces populations, souvent françaises ou immigrées de longue date, en situation régulière, le recours DALO vient se superposer à d'autres démarches d'accès au logement. Le public concerné a tendance à disposer d'un capital relationnel plus développé (relations institutionnelles, rapports au maire notamment) qui pourra éventuellement permettre de débloquer la situation. Une fois le logement obtenu, la situation du ménage sera totalement stable.

Un exemple illustre ces parcours pour lesquels les problématiques de logement sont plus que pré-occupantes. Monsieur E.G, en CDI à temps plein, n'a rencontré aucune difficulté pour obtenir un logement dans le parc privé tant qu'il était seul. Une fois marié, sa femme le rejoint dans son studio. Progressivement, quatre enfants naissent, sans qu'ils ne puissent trouver un logement dans le parc privé. Ils vivent donc à six dans 35 m², sans aucune proposition de logement. Le salaire de Monsieur E.G leur permet de vivre convenablement, sa situation professionnelle est stable, ils ne connaissent pas de problématiques spécifiques de santé ou d'éducation, malgré cela la situation de logement devient invivable.

Au bout de 4 ans d'attente de relogement monsieur E.G décide d'entamer un recours DALO. C'est 5 ans plus tard qu'ils seront relogés et pourront enfin retrouver une intimité et des conditions de vie descentes pour tous.

[FRISE 2] PARCOURS DE MONSIEUR E.G, DE SON 1^{ER} LOGEMENT DANS LE PARC PRIVÉ EN 2002 À SON RELOGEMENT DANS LE CADRE DU DALO EN 2015



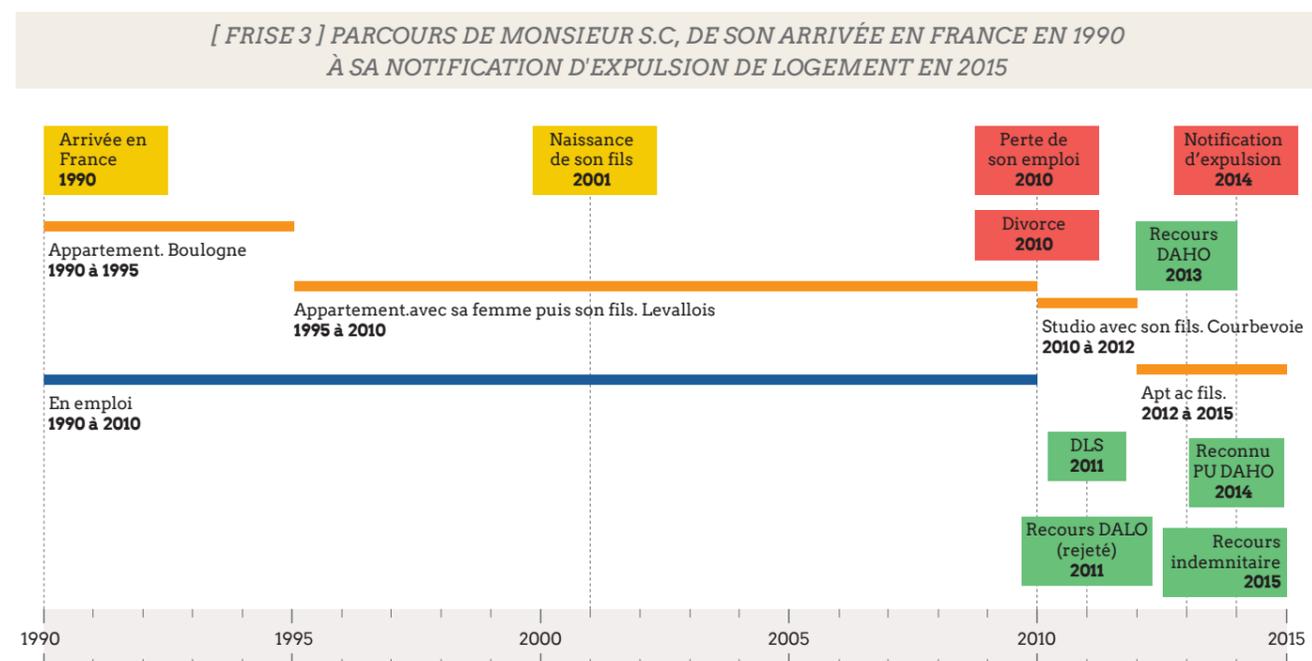
LES TRAJECTOIRES « DESCENDANTES »

Dans le cas des trajectoires plutôt descendantes, et ce à différents niveaux – professionnel, familial et résidentiel – le recours DALO correspond à un point de rupture dans le parcours des requérants qui est à l'origine de la détérioration des conditions de logement. Ces points de rupture peuvent

être un divorce ou encore une perte d'emploi. La procédure est engagée car l'évolution subie ne permet plus de rester dans un logement privé et ainsi le DALO est alors plutôt perçu comme « **la dernière chance** », mais restera le marqueur d'une étape importante de disqualification sociale.

En effet, ces personnes, qu'elles soient issues ou non de l'immigration, présentaient un niveau d'intégration sociale élevé. Les requérants inscrits dans cette trajectoire expriment souvent la difficulté à interioriser leur nouvelle situation sociale, comme nous le verrons ultérieurement.

C'est le cas pour monsieur S.C, ne pouvant plus assumer son loyer suite à un divorce et à son licenciement en 2010. Sur les conseils d'une amie, il évoque avec un travailleur social les possibilités du DALO puis sera réorienté par ce dernier vers le Secours Catholique pour un accompagnement plus complet. Si ces dernières années il avait connu des situations de logement plus confortables grâce à son salaire plutôt élevé, il est désormais sous mesure d'expulsion. Souhaitant un relogement rapide, il a entamé les deux recours : DALO et DAHO.



LES TRAJECTOIRES « IRRÉGULIÈRES »

Certains requérants présentent des parcours de vie jalonnés par différentes phases caractérisées par une instabilité plus ou moins marquée selon les domaines (emploi, logement, santé, etc.). Le DALO, et par conséquent l'accession à un logement décent, représente ainsi **l'espoir de retrouver et de conserver une certaine stabilité**. Ces trajectoires sont souvent constituées de phénomènes d'amélioration, parallèlement à des phénomènes de dégradation de la situation globale. Malgré un état s'améliorant soit au niveau professionnel, soit au niveau des conditions d'habitation, la situa-

tion générale reste instable.

Ainsi madame N.G, depuis son arrivée en France en 1997, s'inscrit dans une trajectoire « ascendante » et obtient progressivement des conditions de logement de plus en plus acceptables. Elle dort chez un tiers en arrivant en France puis dans des hôtels sociaux (dans un desquels naît sa première fille). Elle entame également une formation en tant qu'employée familiale polyvalente et occupe deux postes différents.

Parallèlement à son insertion au niveau professionnel, elle parvient à obtenir un logement dans le parc privé qui, bien que présentant des caractéristiques relevant de l'insalubrité, représente tout de même une amélioration au vu des conditions antérieures. Néanmoins, le logement sera rapidement en sur-occupation du fait de l'arrivée d'un nouveau compagnon, en plus des deux enfants de madame N.G. Cette dernière développe une sciatique accentuée par le fait que le logement soit au cinquième étage sans ascenseur et sa fille, asthmatique du fait de l'humidité du logement, connaît d'importantes difficultés respiratoires.

C'est dans ce cadre qu'elle entame un recours DALO d'abord avec son assistante sociale puis avec l'aide du Secours Catholique sur les conseils d'une amie et est reconnue prioritaire en 2012. Entre temps, le contrat de Madame N.G prend fin, elle n'a pas le courage de rechercher directement un travail. Les démarches entamées pour trouver un logement occupent son esprit et son temps, la rendant moins disponible pour trouver un emploi. Ses problèmes de santé s'aggravent, son moral baisse gravement. La stagnation au niveau des conditions de logement semble entraîner pour elle une stagnation voir une aggravation au niveau des autres domaines de la vie sociale, opérant une rupture avec l'ascension précédente.

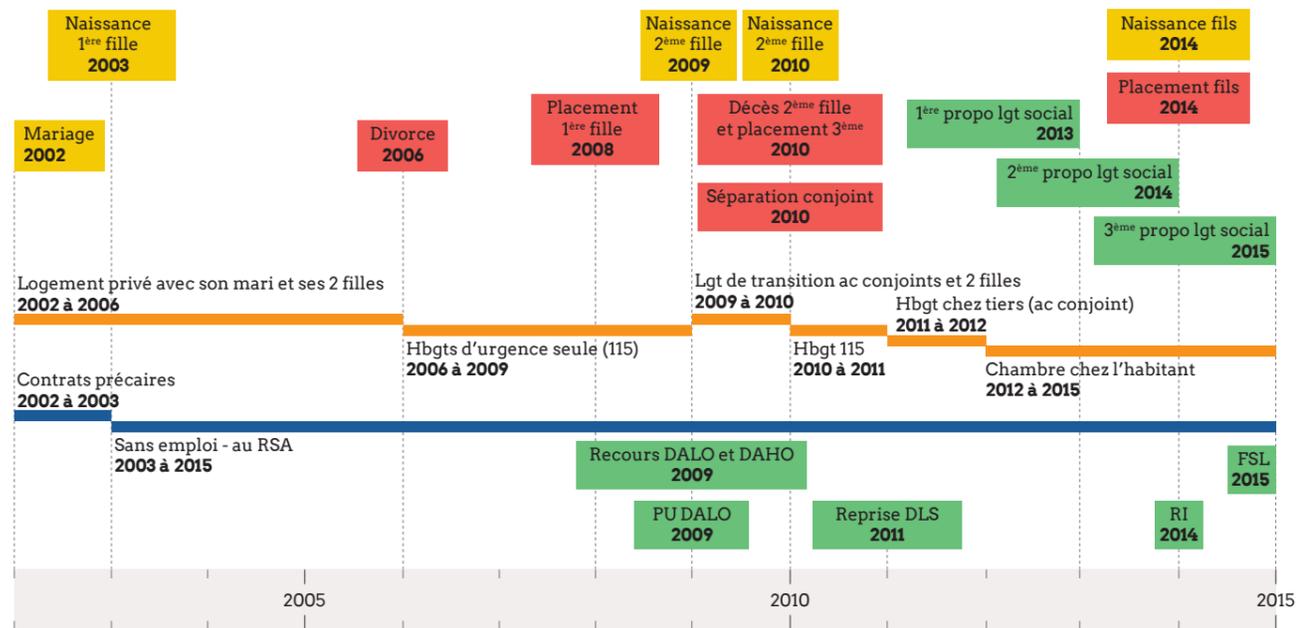
Madame D.A présente également un parcours très irrégulier. Elle cumulait des emplois précaires, mais son mariage avec le père de sa fille lui assurait une certaine stabilité. Suite à leur divorce, elle doit quitter le logement et se retrouve à la rue. Elle se fait héberger par le 115, puis sous-loue une chambre dans un logement HLM. Sa fille est placée dans une famille d'accueil.

Madame D.A entame alors un recours DALO et DAHO en 2008. Hébergée grâce au DAHO dans un logement de transition, elle retrouve une stabilité. Mais la perte de son emploi fait qu'elle ne peut y rester faute de revenu. À force de persévérance et d'audace, elle trouve une chambre chez l'habitant. Cependant, son dernier CDD n'est pas renouvelé. Elle accumule des dettes locatives, effacées grâce à une prise en charge FSL¹. Entre temps elle tombe enceinte. À la naissance, cet enfant est placé notamment car son logement est déclaré insalubre.

Aucune perspective d'évolution de logement n'est envisageable pour le moment. Elle a reçu trois propositions de logement mais a été confrontée à des refus de la part des bailleurs, du fait de revenus trop faibles (RSA socle et APL).

¹ Fonds de Solidarité Logement

[FRISE 4] PARCOURS DE MADAME D.A, DE SON MARIAGE EN 2002
À SA 3^{ÈME} PROPOSITION DE LOGEMENT SOCIAL EN 2015



Parler de trajectoires « ascendantes, linéaires, descendantes et irrégulières » apporte une simplification à l'aspect complexe et diversifié des situations de vies des requérants. Le but est cependant de prendre en compte le parcours de la personne dans sa globalité, et notamment l'aspect évolutif de sa situation pour comprendre la perception qu'elle a du recours DALO et son implication dans les démarches.



LES CONSÉQUENCES DE LA SITUATION DE LOGEMENT

1/ LES CONSÉQUENCES SUR LA VIE QUOTIDIENNE

Les conditions de logement difficiles que rencontre chaque requérant, amènent à s'interroger sur les conséquences produites par celles-ci dans leur quotidien. Souvent rythmé par la lourdeur des démarches administratives et l'attente qui y est associée, les personnes évoquent finalement une mise entre parenthèses de la vie sociale et familiale.

L'INSCRIPTION LONGUE DANS LE LOGEMENT

BOULEVERSE LES ÉQUILIBRES FAMILIAUX

L'accession à un logement social suppose, pour les requérants, de s'inscrire dans une démarche administrative longue en cas d'absence de proposition. En effet, face à l'impossibilité pour ces ménages d'accéder à un habitat décent, adapté à leurs besoins et leurs moyens dans le parc privé, tous les requérants ont effectué au préalable une demande de logement social. Si en moyenne, en Ile-de-France, le temps d'attente est estimé à 5,4 ans¹ et varie selon les départements et le type de logement souhaité, **les personnes interrogées attendent en moyenne depuis 8 ans²**. Ces chiffres témoignent du délai d'attente supérieur auquel les personnes interrogées doivent faire face et durant lequel la situation de logement sera inadaptée et pourra se dégrader sur certains aspects. Des conséquences se font sentir sur la composition familiale au sein des foyers et peuvent notamment se traduire de trois manières :

- la séparation des conjoints ;
- la séparation entre parents et enfants, qui sont soit placés volontairement chez des amis ou de la famille, soit placés par les services sociaux, en partie à cause des conditions de logement insalubres ;
- ou encore une impossibilité à fonder une famille.

Certains ménages outrepassent les difficultés de logement et décident d'agrandir quand bien même leur famille. Ils se retrouvent alors très rapidement dans une situation de sur-occupation. L'espoir d'obtention d'un logement sous peu de temps est toujours présent dans le discours de ces personnes, qui continuent donc de vivre et d'agrandir leur famille comme tout un chacun. C'est le cas de Monsieur E.G qui est arrivé seul dans son appartement de 35m² mais dont la famille s'est

progressivement agrandie pour atteindre six personnes dans le foyer.

La situation de sur-occupation peut aussi apparaître lorsque le ménage décide d'héberger un autre membre de la famille ou un proche, notamment pour raison de santé ou raison économique, de manière ponctuelle ou prolongée.

Ces habitations paraissent certes trop petites mais la faiblesse des ressources, ou les demandes de garanties trop importantes dans le parc privé, ne permettent pas aux ménages de trouver un logement plus spacieux. De telles situations affectent également chaque jour la dignité et l'intégrité de l'ensemble des personnes.

PRIVATION DE LA SATISFACTION DES BESOINS VITAUX

AU SEIN DES MÉNAGES

Les requérants DALO font face à d'importants désagréments que l'on retrouve sur de nombreux pans de la vie quotidienne. Dans les activités les plus simples, comme faire la cuisine, se laver, mais également dormir ; l'organisation privée requiert de multiples arrangements souvent qualifiés de « débrouille ».

Le quotidien se trouve **fortement contraint pour les habitants vivant dans ces espaces réduits**, soit car le logement ne bénéficie pas du nombre de chambres adéquat à la taille du ménage, ou encore si la situation de résidence implique de devoir partager collectivement des lieux (cuisine et/ou toilettes, et/ou douche). Ce dernier constat concerne principalement des résidents d'hôtels meublés ou de résidences sociales, comme nous l'avons vu, très présents parmi notre échantillon.

Dans l'ensemble, il en découle une nécessaire prise de dispositions obligeant le ou les individus à agir selon ces conditions, qui plus est au sein de ménages composés d'enfants. Tout d'abord, l'action quotidienne de « **se nourrir** » **peut devenir particulièrement contraignante**. Les repas ne représentent plus un moment de partage entre membres d'une même famille lorsqu'ils doivent manger à tour de rôle faute de place. De ce fait, cette activité est caractérisée comme un acte « pénible » par Madame C.A quand elle vivait dans son appartement de 27m², avec ses 3 enfants.

“ Elle raconte : « Chaque soir, il faut faire manger les enfants d'abord puis les coucher, avant de pouvoir soit même se mettre à table [...] il faut attendre que les enfants dorment pour manger, pour être tranquille. »

Des difficultés émergent également pour cuisiner, en particulier pour les locataires habitant dans une résidence ou un hôtel meublé. Cette tâche est rendue problématique par l'absence d'équipe-

¹ Selon l'institut de l'aménagement au premier janvier 2009, le délai d'attente théorique est de 5,4 ans en Ile de France, 3 ans en Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne, 4 ans pour les Hauts-de-Seine et 6 ans pour Paris.

² Estimation effectuée à partir des données disponibles de 20 requérants.

ment pour préparer à manger dans la chambre. On note tout de même la présence de réfrigérateur pour conserver les denrées alimentaires. Ainsi, la cuisine devient un endroit collectif, dont l'accès est rendu complexe par des horaires d'ouverture et le nombre de personnes qui la fréquente.

“ Mme E.C, vivant dans une chambre de 12m2 en résidence, explique : « Pour faire à manger je dois descendre en bas au rez-de-chaussée, c'est collectif au niveau de la cuisine ».

C'est pourquoi, une mère de famille vivant dans un logement privé très précaire, pourtant affectée par une situation d'insalubrité et de menace d'expulsion, envisage tout de même difficilement de quitter son habitation.

“ Mme E.P « Une fois le directeur de l'association, il m'a parlé des hôtels, il m'a dit « Il y a pas d'endroit pour faire la cuisine. » Je peux pas, j'ai des enfants qui mangent. Ils ont besoin de manger, de cuisiner tout le temps. Ils ne sont pas grands pour faire des sandwiches, ils sont pas assez grands. Moi je peux pas sortir en plein hiver pour faire manger les enfants et rentrer chez moi. C'est galère et c'est pénible pour moi sincèrement. Moi j'aimerais bien un endroit, même si c'est un foyer-résidence, j'accepte pourquoi pas même si c'est une solution temporaire mais pas un hôtel. Il y a 90% des hôtels qui n'ont pas d'endroit pour faire à manger ».

Concernant l'**hygiène personnelle et essentiellement le fait de « se laver »**, des situations diverses ont été constatées. L'existence de douches « rationnées » remet en cause cette pratique chez une famille logeant dans un hôtel. D'autres ménages ont fait état de douches à l'eau froide lorsque le propriétaire de leur appartement n'était pas en capacité d'assurer l'entretien du chauffe-eau. Pour les personnes sans domicile fixe, à la rue ou en squat, la seule solution reste les douches communales. Cependant les personnes expliquent ne pas pouvoir y accéder tous les jours.

“ M. N.A, habitant seul dans une cave aménagée explique: « Oui les douches municipales. Ca dépend des jours, le mercredi, le vendredi, c'est le matin de 9h à midi. Il faut faire tout pour être présent à cette heure-là. Tu passes tout le weekend sans douche. Il faut être ponctuel ».

Les situations d'insalubrité, quel que soit le type de résidence, sont à l'origine d'**une remise en cause de la dignité de l'individu**. Ces pratiques quotidiennes sont bousculées par l'absence d'un logement décent. Certains requérants sont amenés à adopter des comportements particuliers en vue de satisfaire ces besoins fondamentaux et de parvenir à améliorer leur bien-être. Quelques ménages ont évoqué l'importance de faire disparaître les stigmates d'un logement insalubre et

expliquent devoir passer plusieurs heures par semaine à frotter les murs pour faire disparaître des traces de moisissures. Madame G.R s'emploie à repeindre une fois par mois les murs de la chambre présentant d'importantes traces de moisissures.

“ Mme G.R. « Au printemps, on revivait parce qu'on pouvait à nouveau ouvrir les fenêtres pour faire disparaître l'odeur d'humidité. »

UNE RÉDUCTION DE L'ESPACE

ABOUTISSANT À UN MANQUE D'INTIMITÉ

À ces contraintes du quotidien évoquées s'ajoute la difficulté de préserver son intimité au sein du foyer. Les notions de **l'intime et du privé se retrouvent fortement annihilées** dans des espaces confinés traduisant souvent une situation de sur-occupation.

La proximité a de sérieuses conséquences sur l'intime. La taille et le nombre réduit de pièces impliquent pour chaque individu une privation de liberté de mouvement et d'action. Ce constat se vérifie quel que soit le type de logement mais reste particulièrement prégnant chez les familles avec enfant(s).

Incontestablement, dans le cercle familial, les relations et les échanges de parents à enfants, au sein d'un couple et/ou d'une fratrie, se retrouvent conditionnés par cette situation de logement. Dans certains cas, les enfants dorment dans la même pièce que les parents, voire partagent le même lit.

Des embarras sont également soulignés au niveau des relations fraternelles au moment de l'adolescence. L'organisation de l'espace de la maison se retrouve ainsi imposée, dépossédant chacun de la possibilité d'avoir des moments à soi. Dans ce contexte, il est difficile de délimiter la place de chaque membre. Madame C.A, dans son logement privé, évoque cette absence de tranquillité et l'altération sur la qualité de vie :

“ « Si on a quelqu'un qui dort à la maison par exemple, il faut qu'il passe par nous pour aller aux toilettes, c'est pas intime, même pour les enfants c'est pas bon. »

Pour elle, être les uns sur les autres perturbe le sommeil de sa fille aînée, en présence de ses autres frères et soeurs :

“ « Quand j'ai les petits ça la dérange pour dormir le soir quand il y en a un qui pleure... le lendemain pour l'école elle est fatiguée ».

Monsieur B.C, sa femme enceinte et son premier fils en bas-âge, habitent dans une chambre de 13m² depuis 6 ans. Il évoque le mal-être de son fils vivant dans ces conditions.

“ M. B.C : « En plus, même le petit il souffre parce que y’a un lit, y’a un bureau, il se cogne partout, parce que c’est tellement petit, il tourne que dans la pièce. La pièce elle est comme ça (il dessine). Ça c’est une porte, ça c’est un couloir, ça c’est la douche, ça c’est une porte. Ça c’est l’évier, le bureau il est comme ça, là y’a la télévision, là y’a le frigo, ah oui et je lui ai acheté son petit lit ici. C’est comme ça, il fait comme un mec qu’on met dans un asile de fou, il fait que aller-retour, aller-retour, des fois il se cogne ici, des fois il se cogne là... je vous assure c’est vraiment... »

L’IMPACT DU LOGEMENT SUR LES RELATIONS SOCIALES

Ces conditions de logement ne favorisent également pas l’accueil de personnes extérieures au groupe familial car, comme le soulignent de nombreuses personnes, il est **peu concevable d’inviter et de recevoir quelqu’un chez soi**. Ces restrictions prennent un aspect formel pour les ménages vivant à l’hôtel, où dans de nombreux cas, recevoir quelqu’un est interdit.

Madame B.P, qui héberge son père depuis 4 ans et dort avec lui dans le salon tandis que les enfants ont chacun leur chambre, témoigne également des difficultés dues à la promiscuité :

“ « C’est pas pratique. Pareillement moi je ne peux pas inviter du monde parce qu’il est là. À 20h lui il est claqué, parfois, il me fait comprendre qu’il est fatigué donc il s’allonge, il met sa couverture. Nous on est là à table, donc on fait quoi ? On parle, on parle plus... ? La vie elle prend quand même un coup, parce-qu’on ne peut rien faire. Mon fils n’invite plus personne. Quand je ne suis pas là, il invite 2 – 3 copains mais c’est pour 1 heure ou 2 heures, pas plus. Parce-qu’il y a Papi et puis on a toujours l’impression de déranger l’autre. Donc on est vraiment limité dans tout ça. »

Le manque de place en est souvent la cause mais on constate également que les personnes en viennent à **ressentir un malaise voire une certaine honte** à faire venir quelqu’un chez eux. Les invitations sont données à des amis très proches ayant connaissance des problématiques de logement ou vivant dans une situation de logement identique.

Monsieur B.C s’exprime à ce propos lorsqu’on lui demande s’il reçoit des gens chez lui :

“ « Chez moi ? Non personne, j’ai honte... j’ai toujours dit que j’habitais dans un truc bien... sauf un ou deux copains comme ça où je leur explique la vérité, mais je leur dis pas que j’ai une chambre, je leur dit que j’ai un studio. Je vais

pas leur étaler ma vie... franchement j’ai honte de dire que j’habite dans une chambre. Ils se disent, tiens celui-là il est bien habillé, il travaille, il est patron et il habite dans une chambre, tu trouves ça pas normal, et ben si... »

Il arrive de manière semblable que certains enfants disent ne pas vouloir recevoir des amis de l’école à leur domicile, excepté ceux résidant dans les mêmes conditions.

Ce sentiment semble être partagé par ces personnes habitant dans un logement précaire, qu’il s’agisse d’un logement privé ou public, d’un hôtel ou encore d’un squat. Le regard de l’autre façonne les manières de se comporter en public. Les problématiques de logement ne sont alors que très rarement abordées avec des relations amicales mais également familiales. En effet, peu de requérants relatent ces faits à un proche car cela nécessite une forte confiance en la personne, jugée capable de comprendre la situation. Cette dépréciation vis-à-vis du logement ne s’effectue pas envers soi-même. **Les requérants interrogés restent en effet très dignes et évoquent la volonté de faire évoluer leur situation.** Se faire accompagner dans ses démarches administratives, par une association notamment, n’est pas considéré négativement, mais régler sa situation seul n’en sera que préférable.

DES INQUIÉTUDES ÉDUCATIVES ET SCOLAIRES

LARGEMENT PRÉSENTES

Des problématiques communes émergent chez les familles avec enfants, monoparentales ou non, notamment en ce qui concerne **l’éducation personnelle**. Les parents demeurent par conséquent inquiets face à l’absence de contrôle qu’ils peuvent avoir sur leurs enfants et évoquent l’impossible regard sur les relations qu’ils entretiennent. **La surveillance des fréquentations**, ou ne serait-ce que le fait de rencontrer les amis des enfants, sont des actions jugées essentielles pour l’éducation mais néanmoins rendues pratiquement irréalisables par les conditions de logement.

Les parents témoignent également de fortes appréhensions quant à la **qualité d’apprentissage scolaire**. La proximité et le manque d’espace, voire l’absence de bureau rendent difficile le travail scolaire au domicile. Ainsi, pour les enfants scolarisés, les capacités de concentration et d’attention, nécessaires pour réaliser les devoirs, sont altérées par l’absence de tranquillité. Madame S.C fait ainsi un comparatif entre son fils et sa nièce qui ont quasiment le même âge et sont en maternelle. Elle constate que son fils n’a pas réussi à acquérir les mêmes compétences scolaires et explique ce phénomène par le manque de place qui l’empêche de pouvoir s’épanouir.

De plus, les parents doivent adopter un comportement ne venant pas troubler le temps des devoirs. Madame M.B explique qu’elle ne peut pas regarder la télévision ni faire d’activité bruyante pour ne

pas troubler l'activité scolaire de sa fille.

Les difficultés d'apprentissage se font parfois ressentir pour les parents. Ainsi Madame E.P explique vouloir entreprendre une formation de secrétaire juridique. Cependant, elle a abandonné ce projet, faute d'avoir trouvé une entreprise pour effectuer sa formation, et se retrouvant contrainte de préparer ses examens dans la cuisine, pièce attenante au salon dans laquelle ses enfants peuvent jouer, perturbant sa concentration.

Malgré ces conditions d'apprentissage difficiles, tous les enfants ne sont pas en échec scolaire, au contraire, certains ont des compétences scolaires particulièrement marquées.

DIMINUTION DES LOISIRS ET STRATÉGIES DE COMPENSATIONS

Le quotidien et l'épanouissement de chacun, et notamment des enfants, est affecté par les caractéristiques de ces habitations et le parcours résidentiel. **Les loisirs et les occupations sont limités voire absents** au sein des ménages. L'absence de revenus réguliers et la faiblesse du budget restant après s'être acquitté du loyer, impliquent une certaine privation, que l'on constate chez de nombreux ménages. Les activités effectuées au sein du domicile sont contraintes par le manque d'espace, alors que les activités extérieures sont souvent inenvisageables du fait des ressources. Madame M.P vivait avec ses trois enfants dans un logement social et gagnait 800 € par mois. À ce moment-là, ces voyages étaient envisagés sans aucune difficulté.

« Je faisais cinquante heures et j'avais une semaine de congés à Noël et trois semaines en juillet ou août, donc j'avais pas beaucoup de congés mais j'avais une bonne paie. Et ça nous a permis de voyager tous les ans, on partait voir mes soeurs aux Etats-Unis, on voyageait tous les ans pour les récompenser un peu.»

L'arrêt de son activité salariée suivi de l'expulsion de son domicile ont totalement modifié leurs habitudes de vie. Depuis, elle réside avec deux de ses enfants en hôtel et tente de préserver ces loisirs avec son fils.

« Je suis partie à Sainte-Maxime l'année dernière et là j'organise des vacances avec lui, il a dit qu'il voulait aller à Saint-Raphaël. Moi je vais utiliser les bons de vacances et voir comment je fais pour lui. Moi je ne veux pas le laisser dans ce cauchemar. »

Les parents mettent au point des stratégies de manière à affecter le moins possible le parcours de vie de l'enfant. Madame B.P explique par exemple qu'elle a laissé les deux chambres pour ses

deux enfants et qu'elle dort dans le salon avec son père :

« J'ai pas voulu leur imposer la situation, leur faire subir. Ils n'ont rien demandé. Je préfère les laisser dans leur univers, dans leur espace. Moi je suis adulte, je peux gérer mon stress, mon mal être. Un enfant qui n'est pas bien déjà dans sa peau, et la situation fait qu'il n'a pas d'endroit, pas de coin... il part en vrille. Donc non je n'ai pas voulu leur imposer ça. Moi j'ai les épaules, j'ai une tête pour pouvoir gérer ça. Donc je ne vais pas les embarquer dans mon délire. Mais c'est vrai que moi je n'ai pas d'intimité, j'ai rien du tout. Et donc j'ai fait une demande pour avoir quelque chose de plus grand, pour que je puisse avoir une chambre. »

Ils expriment une inquiétude très marquée notamment quand ces derniers sont en âge de comprendre la situation. Certains parents se privent financièrement et ne s'autorisent des « dépenses superflues » que lorsqu'il s'agit de faire plaisir à l'enfant ou d'agir pour son bien-être. Ils affirment vouloir compenser le manque de stabilité et minimiser les effets de cette situation de logement précaire à travers l'achat de certains objets ou la mise en place de voyages annuels.

2/ LA DISQUALIFICATION SOCIALE

Les processus de précarisation, dont nous venons de voir les conséquences directes sur le ménage, s'accompagnent de **processus d'apprentissage de la disqualification sociale**. La désaffiliation est en effet également marquée par le passage d'une identité positive à une identité négative. **L'identité de la personne accompagnée par des services sociaux ou des associations caritatives est malmenée**, car elle « est désignée publiquement comme appartenant à une catégorie au statut peu honorable et doit en outre se prêter à des formalités, des contraintes qui sont objectivement dégradantes (donner des preuves de sa pauvreté, accepter le contrôle de sa vie privée...)»³ La « chute sociale » commence généralement par une séparation et/ou un licenciement qui entraîne la nécessité de changer d'appartement, souvent rendue complexe par la difficulté à accéder au parc privé.

“ M. B.C témoigne : « Bon il y a eu un divorce et comme c'était son logement de fonction, c'est moi qui ai dû sortir. Ce qui fait que j'avais rien du tout. J'avais personne, je connaissais rien. Mon ex-femme m'a proposé de me trouver un logement qui est attaché à la SNCF. Ce que j'ai accepté. Et là en 2009 je me trouvais dans cette chambre. [...] Moi j'ai essayé de mon côté de chercher partout un appartement et de le louer mais personne ne voulait me louer, pas les agences immobilières, parce que j'ai pas de garanties. J'ai pas de famille qui peut me garantir la caution. Ce qui fait que j'ai stagné dans cette chambre, elle est juste meublée, un lit, un frigo et un bureau, c'est tout. »

D'un licenciement peut découler l'impossibilité à payer le loyer mais également à changer d'appartement puisque le statut ne permet plus d'apporter les garanties nécessaires aux propriétaires, les requérants restent ainsi « bloqués » dans des logements dont ils ne sont plus en mesure d'assumer le loyer.

Alors que nous questionnons Monsieur S.C sur les raisons pour lesquelles il n'a pas tenté de changer de logement à la perte de son emploi, il explique qu'**on ne conçoit pas le fait que la situation puisse continuer à se détériorer** :

“ « Quand on ne connaît pas... On reste assis dans son coin, on se dit bon demain je vais avoir du boulot, ça va répondre, ça va aller. On se dit pas qu'on va rentrer dans un engrenage... on se dit demain ça va s'ouvrir ! [...] On se dit : non on va trouver du boulot ! Je continue à envoyer des CV, je vais avoir 1 ou 3 mois ou 4 mois de retard et après je recommence à payer le loyer. »

Serge Paugam⁴ identifie **des procédures ritualisées qui sanctionnent l'exclusion et qui renvoient souvent à un jugement porté par une instance officielle**. Le cas de monsieur S.C est parlant à ce propos puisque l'exclusion du logement, qui marque une rupture définitive avec son statut antérieur, est accompagnée par un courrier officiel mais aussi et surtout par la venue de l'huissier qui le mettra hors de son logement. C'est donc progressivement qu'il voit sa situation se dégrader : perte de son emploi en 2013, difficultés à payer le loyer régulièrement depuis 2014, puis début de la procédure d'expulsion. Par ailleurs, au moment de l'entretien, il ne touchait plus les APL faute de mise à jour de sa situation auprès de la CAF (ne payant plus son loyer il ne peut se permettre de demander une réactivation de ses droits). Pourtant Monsieur S.C avait anticipé ces difficultés, depuis 2010 il avait effectué une demande de logement social, il avait par ailleurs entamé une procédure DALO en 2012 et voyait ponctuellement une assistante sociale depuis un an. Il entre dans un rapport ambivalent à l'administration et aux institutions étatiques dans la mesure où elles sont en partie à l'origine de ses problématiques de logement, tout en formant un dernier rempart contre une plus forte désaffiliation.

Ce rapport ambivalent aux institutions est illustré chez ce requérant par le fait que l'accès au logement social lui ait toujours été refusé et les institutions aient sanctionné son exclusion en l'expulsant de son logement, mais il est néanmoins à nouveau contraint de s'y fier en entamant les procédures DALO et DAHO. De nombreuses personnes ont évoqué ce rapport de dépendance aux institutions, fait d'espoirs et de désillusions, dans lequel les requérants souffrent de ce qu'ils perçoivent d'aléatoire et d'injuste (logements sociaux attribués à des personnes qu'ils jugent moins en difficulté qu'eux, délais annoncés du DALO qui ne sont jamais respectés, etc.).

Au cours de cette « chute sociale » les personnes évoquent leur nouvelle compréhension du phénomène de « désaffiliation » : des événements relatés dans le passé par d'autres personnes prennent une nouvelle signification au regard de leur situation actuelle. Ils posent un regard nouveau et plus compréhensif sur les personnes dites « en difficulté sociale ».

“ Mme D.R. :
- « Vous connaissez d'autres personnes dans cette situation de mal logement ?
- Oui mais à l'époque je ne savais pas ce que c'était. Tant qu'on ne l'a pas vécu... Vivre dans les hôtels, passer par le 115... Moi-même j'ai une fille maintenant... je sais oui, il faut passer par là pour comprendre... Je ne souhaiterais jamais ça à personne. »

Monsieur S.C témoigne de « son apprentissage » des phénomènes de « désaffiliation » à mesure qu'il perd les attributs de son statut social :

³ DEBORDEAUX Danièle, Désaffiliation, disqualification, désinsertion. In: Recherches et Prévisions, N. 38, décembre 1994. Pauvreté Insertion RMI. pp. 93-100.

⁴ PAUGAM Serge, La disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté. Presses universitaires de France, 1991 - 254 pages

3/ LA RELATION ENTRE CONDITIONS DE LOGEMENTS ET ÉTAT DE SANTÉ

« Avant je me disais : mais comment les gens ils font pour être dans cette situation ? Ils se laissent aller... Quand je voyais des gens à la télé, des reportages, je me disais : comment ils en sont arrivés là ? Je me posais des questions, et il a fallu que ça m'arrive pour comprendre que ça peut arriver à tout le monde. Je vous dis sincèrement avant je travaillais bien, j'étais aisé, je gagnais ma vie, sincèrement, j'avais besoin de personne mais depuis tout a chuté... »

La fragilité intériorisée peut mener à un sentiment d'humiliation, au désarroi, au repli sur soi et au ressentiment.

La capacité à se sentir chez soi et d'avoir un chez soi est remise en cause pour les requérants DALO qui doivent faire face à des contraintes au quotidien, conséquences d'une situation de logement peu stable ou qui se dégrade, et de démarches administratives inscrites dans une temporalité élargie. Cet aspect devient de plus en plus inquiétant quand la santé des personnes est touchée et remet d'autant plus en cause leur dignité.

LA SITUATION DE LOGEMENT COMME VECTEUR DE DÉGRADATION DE LA SANTÉ

Les caractéristiques du logement, la sur-occupation et l'inscription dans des démarches administratives longues, constituent autant de facteurs menaçant l'état de santé et de sécurité des occupants des lieux. Les conséquences principales observables sont la dégradation de la condition à la fois physique et psychique du requérant et de son entourage.

Aujourd'hui, les conséquences engendrées par des situations de mal-logement sont reconnues à travers la notion de l'habitat « indigne ». **La loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion** du 25 mars 2009⁵ illustre le fait que les pouvoirs publics souhaitent agir pour faire face à ce phénomène. La définition qui en est donnée renvoie à deux types de logements :

- Des logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, exposent les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé ;
- Des locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage.

Le DALO, dans sa constitution, participe effectivement à la reconnaissance de ces situations de mal-logement à travers les critères d'insalubrité⁶ et d'indécence⁷.

Des situations témoignent du lien existant entre l'état du logement et les risques de santé manifestes qu'il implique à ses occupants. L'humidité, l'absence de ventilation des locaux ou encore les surfaces minimales des pièces sont sources de **développement de maladies constatées au niveau des quatre profils de requérants**. Dès lors, des effets multiples sont directement provoqués par ces conditions de logement, notamment en termes de symptômes ou de maladies physiques et/ou psychiques, constatés chez les enfants comme les adultes.

Le cas de madame E.P atteste des conséquences de l'endroit dans lequel elle loge sur Paris depuis deux ans avec ses deux enfants. Elle déplore l'état de son appartement, frappé d'un arrêté d'insa-

⁵ Dite loi MOLLE

⁶ La notion d'insalubrité concerne des menaces pour la santé causées par l'indignité de l'habitat. Cela concerne les locaux impropres à l'habitation selon l'article L. 1331-22 du code de la santé publique, les logements insalubres selon l'article L. 1331-26 du code de la santé publique, ou encore dangereux selon l'article L. 511-1 du code de la construction et de l'habitation.

⁷ La notion de décence s'apprécie par rapport à la conformité du logement, à des caractéristiques minimales de confort et d'équipement mais aussi de salubrité et de sécurité.

lubrité et de péril, comprenant une fenêtre cassée, une chaudière en panne et la présence d'une humidité soutenue.

« Je peux rien faire dans cette superficie, elle est trop petite, [...] j'ai le petit qui est asthmatique, il est devenu asthmatique parce qu'il y a de la moisissure. [...] La moisissure, l'humidité, (elle désigne un bac récupérateur d'humidité à moitié rempli). Ça fait deux jours. Même moi je suis devenue asthmatique, tout à l'heure j'étais chez le médecin je tousse trop, j'ai jamais été asthmatique, j'avais aucune allergie. »

Cette maladie chronique se développe au contact d'un environnement non sain, dû au caractère insalubre des logements. Plus de la moitié des foyers rencontrant des problèmes d'isolation, d'aération et d'humidité, évoquent des problèmes d'asthme. À cela s'ajoute d'autres conséquences dont l'apparition de maladies auto-immunes comme l'eczéma ou encore le développement de champignons buccaux chez les enfants.

De plus, vivre dans un tel environnement peut **accentuer les effets d'une maladie ou d'un handicap déjà existants** chez certaines personnes. Ces dernières ont exprimé leur inquiétude constante quant à leur état de santé qu'elles doivent surveiller. Madame E.P, devant effectuer régulièrement des contrôles à l'hôpital pour sa fille de 4 ans, s'exprime à ce sujet :

« Elle est malade du rein et vraiment c'est déconseillé d'avoir un endroit humide, parce qu'elle est suivie à Necker depuis sa naissance et ils suivent le rein qui est sain donc si elle fait des infections ce n'est pas bon pour elle. [...] C'est pénible, c'est assez dur, parce que se déplacer avec des enfants tout le temps à l'hôpital... ».

Monsieur K.R témoigne de la même manière des effets produits par son logement en foyer sur la maladie mentale dont il est atteint. Le bruit incessant et la pièce minimale dans laquelle il vit, viennent aggraver cet état de santé et lui causent des souffrances au quotidien, confirmées il y a quelques mois par son médecin.

Madame S.J évoque aussi le fait que ses problèmes de dos sont largement renforcés par le fait qu'elle doit porter sa fille handicapée de 70 kg tous les jours pour monter les escaliers la conduisant à son appartement situé au premier étage.

LES CONSÉQUENCES DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES :

DÉGRADATION DU LOGEMENT ET DÉVELOPPEMENT

DE MALADIES PSYCHOLOGIQUES

Dégradation matérielle progressive du logement

Comme nous l'avons évoqué, les requérants sont engagés dans des procédures administratives de longue durée. Ce temps d'attente pour obtenir un logement social est source d'aggravation des conditions de logement participant à l'**accroissement des risques de sécurité et d'accidents domestiques**. Différents cas de figures sont perceptibles. Soit le logement peut être qualifié d'indécents lors de l'emménagement du ménage, soit il le devient dans la durée.

Ainsi, certains logis ne présentent pas tous les **éléments d'équipement et de confort nécessaires** à l'usage d'habitation. Il a été évoqué par exemple l'absence d'une cuisine ou d'un coin cuisine aménagé pour recevoir un appareil de cuisson, particulièrement dans les hôtels. Cela peut engendrer des comportements à risque menaçant la sécurité physique des résidents, d'autant plus dans des chambres d'hôtel avec des espaces restreints : présence de plaques électriques à l'intérieur d'une chambre, équipement en réchaud, etc. Ces comportements, s'ils se font souvent de la manière la plus discrète possible pour ne pas éveiller les soupçons des gérants, gardiens ou propriétaires (même si certains sont au courant et se montrent conciliants), s'établissent en contravention au règlement :

« M. B.C en témoigne en évoquant la gardienne de sa résidence sociale : « Elle a même vu que j'avais un réchaud maintenant pour faire la cuisine dans la pièce, parce qu'elle voit que c'est difficile pour nous, du coup elle fait des trucs pour nous, même ce qui est interdit. »

Les attitudes des propriétaires de logements privés participent à ce fait. La présence de réseaux et branchements d'électricité et de gaz et les équipements de chauffage et de production d'eau chaude, non-conformes aux normes de sécurité définies par les lois et les règlements voire défectueux, sont constatés chez certains requérants. Cela passe par exemple par la mise en place de rallonges électriques, de radiateurs ou poêles pour agrémenter les appareils de chauffage existants, etc.

Au fur et à mesure du parcours de vie et bien souvent lors de l'arrivée d'enfants ou d'un autre membre de la famille, **l'habitat devient inadapté** aboutissant très souvent à des situations de sur-occupation. D'autant qu'il paraît impossible aux ménages d'améliorer seuls ces conditions de vie pour les multiples raisons évoquées précédemment, dont notamment leur situation financière. Par conséquent, de nombreuses familles sont concernées par une dégradation plus rapide des lieux.

À cela s'ajoute **l'obligation de lancer une procédure** auprès des organismes dédiés, afin de faire reconnaître son domicile comme tel. Mais l'enquête montre que cette démarche demande au requérant une énergie supplémentaire et que, selon la situation il faut pouvoir identifier le service spécialisé. Dès lors, peu de personnes s'y engagent et le ressenti vis-à-vis de cette expérience varie selon les cas.

Madame C.A est satisfaite car l'intervention du service d'hygiène s'est déroulée dix à quinze jours après sa demande et a pu ainsi insérer le rapport dans son recours DALO.

“ « J'ai mis même le rapport de service de l'hygiène qui est venu pour mesurer l'appartement pour dire qu'il y avait des travaux à faire, des travaux importants parce que le réseau électrique il n'était pas fonctionnel [...] Et ils m'ont envoyé un rapport détaillé de chaque surface de chaque pièce, tout ce qu'il fallait refaire. La propriétaire, elle n'a pas fait de travaux à l'époque parce que c'était cher mais ça j'ai mis ça, parce que ça, ça pouvait m'aider aussi, je l'ai mis dans le courrier. »

Pour Madame E.P, la démarche était fastidieuse et longue.

“ « J'ai fait à peu près six demandes [...]. Donc ils sont venus me voir plusieurs fois et ils ont fait les prélèvements plusieurs fois pour vraiment s'assurer qu'il y a du plomb. Au bout d'un an à peu près, j'ai fait la demande en février 2014, et la semaine passée, le 26 mars, ils sont venus, ils ont refait celle-là, celle de la cuisine. »

Dégradation des conditions psychiques

Les délais importants de relogement constatés et l'investissement demandé quant à la réalisation de certaines démarches annexes participent au **développement de maladies d'ordre psychologique**. La lenteur des démarches et leur caractère répétitif, notamment provoqué par l'absence de réponse de la part des administrations, crée un état de fatigue et une atteinte au moral perceptible. M. B.C à propos de sa femme : « Oui elle est démoralisée, des fois je la fais rigoler un peu, des fois je la fais oublier...on lui achète un cadeau par-ci, un cadeau par-là pour la calmer...mais une fois que le cadeau il est passé, y'a toujours la petite chambre... ».

Le stress est évoqué à de nombreuses reprises, mais se retrouve amplifié en cas de menace d'expulsion. Madame E.C vit dans une résidence gérée par une association et travaille actuellement dans un collège en contrat précaire. Elle ne peut ainsi se permettre de partir de ce logement qu'elle occupe depuis plusieurs années. Elle est sommée de quitter les lieux et évoque son état de stress lorsqu'on lui demande de quitter son logement.

L'inquiétude et l'incertitude grandissent face à **la situation de logement qui n'évolue pas**. Certaines personnes peuvent devenir dépressives, d'autant plus lorsque les démarches engagées s'accumulent aux autres dimensions (emploi, famille, etc.).

Madame H.B, subitement mise à la retraite en juillet 2014, est sommée de quitter son logement de fonction. Elle se retrouve plusieurs fois assignée au tribunal, dans lequel elle se rend seule, faute d'avoir trouvé un accompagnateur.

“ « Moi je vous dis pas dans quel état j'étais quand j'ai reçu ça, j'étais dans un état, moi j'en pouvais plus j'ai cru que j'allais faire une bêtise. Là je suis mieux parce que bon, j'ai été voir un psy mais bon ». Elle ajoute : « C'est ma hantise de voir le truc pour venir, le truc d'expulsion, on va me vider, ils m'ont dit qu'ils viendraient m'ouvrir avec un serrurier puis faire sortir tous les meubles. »

Monsieur N.A, dépourvu de logement depuis 2001, sans liens familiaux, récemment régularisé, a entamé un recours DALO il y a seulement 1 an. Pourtant, toutes les démarches administratives entamées ces derniers temps l'ont extrêmement fatigué nerveusement. Sa dépression a empiré et les médicaments prescrits par le médecin n'agissent pas.

“ « Maintenant je dis stop parce que ça commence à rentrer dans ma tête. Je déprime. Du coup j'ai laissé tomber. Même mes médecins disent il faut enlever ça de ta tête sinon tu déprimes. » Dans son discours il dit vouloir tout arrêter, dans les faits il n'en est rien car il est allé récemment se renseigner au Secours Catholique.

Néanmoins, malgré toutes les difficultés rencontrées et une situation de vulnérabilité importante pour la plupart des ménages, les individus ne perdent pas leur capacité et leur volonté d'action.



LES STRATÉGIES FACE À LA PRÉCARITÉ

Les requérants DALO doivent souvent faire face à différents facteurs de précarisation dans leur vie quotidienne. Leur situation sociale les place dans une position où les choix et stratégies, dont en premier lieu les stratégies résidentielles, sont fortement entravés. Néanmoins, dans cet espace de contraintes, les individus font souvent preuve de détermination pour façonner leur trajectoire sociale au-delà des déterminismes ; nous parlerons avec certaines précautions de résilience.

1/ DES STRATÉGIES RÉSIDEN- TIELLES CONTRARIÉES

Tout ménage se fixe des objectifs, pour la réalisation desquels le logement détient un rôle fondamental. Les individus mettent ainsi en place des stratégies résidentielles qui permettront de répondre à ces objectifs.

Cette notion de stratégie rend notamment compte des rapports utilitaires et symboliques à l'environnement. Des éléments, comme la localisation et le type de logement, font partie intégrante des stratégies résidentielles des acteurs. Celles-ci sont en partie réglées par l'accès aux valeurs dominantes d'accessibilité (être à proximité des centres) et d'écart (tenir l'autre à l'écart). Le capital d'accessibilité, primordial pour la plupart des ménages, se définit notamment par la facilité de se rendre au travail, l'accession aux meilleurs établissements scolaires ou encore l'accession aux services (activités culturelles et de loisirs, services municipaux, commerces, etc.). Le capital résidentiel d'écart permet quant à lui de tenir les autres à distance et d'assurer une protection maximale de l'intimité domestique⁸.

Cependant, **une corrélation importante se fait entre la maîtrise des capitaux résidentiels et la dotation d'autres capitaux**, qu'ils soient sociaux ou économiques. Plus un ménage est doté en capital social (réseau de connaissance) et économique, et bénéficie d'une « légitimité sociale » (statut professionnel et origine géographique valorisée), plus il sera en mesure d'établir des stratégies résidentielles en rapport avec les objectifs fixés.

Or, **les requérants DALO ne sont généralement que peu pourvus de ces trois formes de capitaux**, venant impacter négativement leur quotidien ainsi que leurs stratégies résidentielles. Ces dernières sont donc amoindries par des capitaux économiques faibles ainsi qu'une légitimité sociale souvent réduite (personnes issues de l'immigration rencontrant plus de difficultés à obtenir la confiance des bailleurs privés voire sociaux).

D'autre part, **l'inscription dans un recours DALO, du fait de son fonctionnement administratif, réduit d'autant plus les possibilités de choix.** Malgré la possible énonciation des préférences en

⁸ L. CAILLY. *Capital spatial, stratégies résidentielles et processus d'individualisation* Annales de géographie 2007/2 (n° 654)

matière de communes de résidence dans les dossiers DALO, les personnes font part de leur inquiétude face au relogement prévu, estimant qu'elles n'ont que peu de chance d'obtenir un logement dans les communes souhaitées.

Madame C.A, a été relogée dans la commune où elle résidait auparavant sans pour autant s'y attendre. Elle l'exprime quand on lui demande si elle est satisfaite de son logement.

“ « Oui, satisfaite déjà parce qu'ils m'ont laissée à Asnières, chose que je n'espérais pas »

Puis elle déclare avoir été prête à accepter n'importe quel logement tant qu'elle ne se retrouvait pas à la « rue » avec ses enfants, situation qu'elle avait connue précédemment.

“ « J'avais peur je me suis dit « qu'est-ce qu'ils vont me donner ? ». Il y a des logements où il n'y a pas d'ascenseur, mais j'étais prête à accepter. Et quand j'ai vu ce logement-là, c'était top pour moi, j'ai accepté tout de suite. J'ai envoyé le courrier pour dire que j'étais d'accord, après c'était la visite et puis signer le bail ».

Par ailleurs, lorsque **les requérants DALO tentent d'établir une stratégie dans la marge de manoeuvre restreinte dont ils disposent, c'est souvent en risquant une disqualification et un rappel de leur statut.** Ainsi monsieur B.C a refusé un logement social dans le cadre du DALO, sans réellement avoir conscience des retombées de son choix⁹. Il a ainsi préféré rester dans une chambre de 13m² avec sa femme enceinte et leur premier fils, plutôt que de devoir occuper un logement dans un quartier qui ne correspondait pas à ses attentes (quartier jugé insécuritaire et néfaste à la fois pour ses enfants et son activité professionnelle). Depuis, il n'a reçu aucune nouvelle proposition.

Le refus d'un logement social est souvent incompris voire largement reproché par les acteurs du logement qui supposent que la situation sociale dans laquelle se trouve les requérants ne laisse pas de place au choix. Qui plus est la rapidité avec laquelle ils doivent se prononcer concernant le logement proposé est en totale contradiction avec les délais supportés jusqu'à présent. Après avoir attendu durant de nombreuses années l'attribution d'un logement décent et cristallisé toutes leurs espérances autour de celui-ci, les propositions jugées non adaptées à leurs besoins sont parfois très mal vécues, voire perçues comme une nouvelle négation de leur statut de citoyen à part entière.

Après 7 ans d'attente et un logement proposé dans le cadre du DALO pour lequel le dossier de sa

famille ne sera finalement pas sélectionné, Madame R.G évoque sa déception lorsqu'elle visite le second logement proposé dans le cadre du DALO :

“ « On était convoqué au tribunal et c'est à ce moment qu'ils nous ont dit « on a un appartement à vous proposer. » (...). Et quand j'ai vu l'appartement, c'était dans un état... je me suis dit ils me le donnent ou ils me le donnent pas... Dans l'état dans lequel il était... C'est la même chose que l'autre côté à part qu'il est plus grand. [...] Au début, je voulais rien acheter comme meuble pour l'appartement, je voulais rien faire comme travaux... »

Démis de cette possible source de singularisation que sont les stratégies résidentielles, les habitants peuvent s'appuyer sur d'autres types de stratégies et renverser, par leurs pratiques, le stigmatisé dont ils sont victimes. Nous allons nous appuyer sur la notion de résilience pour évoquer cette capacité à modéliser des stratégies et actions en contournant les contraintes, et identifierons des facteurs favorables et défavorables à ce phénomène.

⁹ En cas de refus « sans motif impérieux » de la proposition de relogement faite par le préfet, le requérant risque de perdre sa priorité DALO, sauf si ce refus est considéré comme légitime dans le cadre du décret sur le logement du 15 février 2011 (non adaptation à la taille et la composition du foyer, à l'état de santé, aux aptitudes physiques et handicaps des personnes vivant dans le foyer, à la localisation des lieux de travail ou d'activité, à la disponibilité des moyens de transport, à la proximité des équipements et services nécessaires aux personnes, ainsi que tout autre élément pertinent propre à la situation des personnes.)

2/ PRÉCARITÉ ET RÉSILIENCE

La résilience, concept pluridisciplinaire, présente différents modèles théoriques dont nous retiendrons la définition suivante pour notre propos:

« La résilience désigne l'art de s'adapter aux situations adverses en développant des capacités en lien avec des ressources internes (intrapsychiques) et externes (environnement social et affectif) »¹⁰. Nous nous intéresserons particulièrement aux ressources externes, les qualités « subjectives des individus étant en effet trop souvent mises en avant « au détriment de la considération des facteurs externes ou des étapes de leur vie leur permettant de faire face ou pas à ces difficultés. »¹¹

Notre propos s'attache à montrer que **les personnes interrogées parviennent souvent à modéliser des stratégies pour faire face à des problématiques quotidiennes**, mais également à des événements soudains, synonymes de rupture dans la trajectoire personnelle. Cette capacité est à mettre d'autant plus en avant que ces personnes présentent une marge de manoeuvre réduite et font face à des entraves causées par des conditions de logements précaires.

Au-delà des capacités subjectives, **cette capacité de résilience dépend donc de différents supports constitués dans le temps qui sont mobilisables à des degrés divers par les acteurs** : un réseau social fort, des compétences professionnelles reconnues ou sanctionnées par un diplôme, une importante entraide familiale, etc. Sans établir une différence entre ceux qui parviendraient à agir dans de telles circonstances et ceux qui n'y parviendraient pas, nous pouvons noter que les personnes ayant le profil des personnes « convaincues » et « confiantes », présentés en première partie, ont une capacité de résilience particulièrement importante du fait de la possession des capitaux précédemment énoncés.

ENTRAVE À LA RÉSILIENCE :

LA COMBINAISON DES PROBLÉMATIQUES

Si certaines personnes interviewées, bien qu'ayant des difficultés importantes de logement, connaissent des situations plutôt stables par ailleurs (au niveau de l'emploi, de l'éducation, de la santé, etc.), d'autres expriment leurs **difficultés face à une combinaison des problématiques**.

Madame E.P réside dans un logement issu du parc privé placé en situation de péril. Elle s'y est installée pour ne plus être hébergée par un tiers. Elle accède à un emploi précaire - un temps partiel en

CUI¹² - mais se retrouve au bout de quelques mois en arrêt maladie, causé par son travail physique (problème lombaire) et son logement (asthme). Ses revenus ont ainsi chuté de 50%. Les capacités de résilience sont dans ces cas particulièrement entravées, du fait d'une accumulation de problèmes. Les histoires des trajectoires sociales recueillies montrent, dans leur diversité, comment chaque facteur (perte d'emploi, divorce, maladie, etc.) a un effet différent suivant le moment où il intervient, et surtout suivant les autres facteurs auxquels il est associé. « L'analyse de ces mécanismes demande donc que l'on s'intéresse aux causes de la désaffiliation en termes de combinaisons de facteurs, ou de configurations, plutôt qu'en termes de cumul ou de hiérarchisation cherchant à établir la prééminence ou l'antériorité des uns et des autres »¹³.

Une combinaison spécifique des facteurs peut rendre particulièrement complexe toute stratégie de résilience. Madame D.R décrit ainsi la difficulté à ce que son dossier soit accepté par les bailleurs, y compris dans le cadre du DALO, si elle ne trouve pas d'emploi. Néanmoins, elle ne peut pas trouver d'emploi sans mode de garde, qui lui-même dépend souvent de l'obtention d'un emploi...

“ « - Oui je pense reprendre un travail. C'est ça qu'on nous dit : « Il faut bosser ».
- Pour avoir plus de chances que la démarche aboutisse ?
- Oui, quand on ne travaille pas, on nous dit qu'il faut attendre.
- Et le problème c'est aussi que vous n'avez pas de modes de garde. [...] Pour le moment vous n'avez pas d'emploi donc ils ne prennent pas les inscriptions à la crèche...
- Il faut ramener les fiches de paie, mais vous savez il faut travailler 30 jours pour avoir une fiche de paie, mais qu'est-ce qu'on fait en attendant quand on trouve ? Il faut se débrouiller. Si je trouve [un emploi] je les ferais garder par une nounou, mais la plus grande crainte c'est : quelle nounou ? »

Madame S.C quant à elle explique sa difficulté à trouver un emploi sans logement décent, dans la mesure où elle est assistante maternelle. Jusqu'à présent elle était employée par une famille à domicile, mais son contrat a pris fin. Elle ne peut malheureusement pas accueillir d'enfant chez elle, l'appartement étant trop petit et nécessitant de nombreux travaux. Son travail est donc largement dépendant de l'obtention d'un nouveau logement.

Si plusieurs personnes n'ont pas ou plus les capitaux nécessaires à cette résilience, les empêchant alors d'être « pro-acteurs » de leur destin, d'autres parviennent à faire évoluer leurs trajectoires du fait d'une combinaison de facteurs différente.

¹⁰ Vanessa STETTINGER citant Anaut, 2003, in *MATERIAUX POUR UNE SOCIOLOGIE DE L'INDIVIDU: PERSPECTIVES ET DEBATS*. Vincent Caradec, Danilo Martuccelli. Presses Univ. Septentrion 2004

¹¹ GAULEJAC V. de, TABOADA LEONETTI. I., *LA LUTTE DES PLACES*, Paris, Hommes et Perspectives, 1993

¹² Contrat Unique d'Insertion

¹³ Danièle Debordeaux *Désaffiliation, disqualification, désinsertion* In: *Recherches et Prévisions*, N. 38, décembre 1994. *Pauvreté Insertion RMI*. pp. 93-100.

FACTEURS PROPICES À LA RÉSILIENCE

Malgré les étapes biographiques complexes et les contraintes quotidiennes, certaines personnes interrogées parviennent à trouver des solutions de dépassement des difficultés. Elles font ainsi part de **fortes capacités de résilience et développent des stratégies individuelles** en s'appuyant sur différents types de supports que sont les ressources de type relationnel, culturel, économique, etc.

Des stratégies attenantes à l'amélioration des conditions de vie et des conditions sociales des individus

Pour faire face à sa situation de chômage, monsieur S.C prévoit de monter son garage avec l'aide de deux investisseurs. Malgré la procédure d'expulsion à laquelle il doit faire face, il continue à mener son projet professionnel de front : recherche d'un local, démarchage des banques pour l'obtention d'un prêt, etc. Cette propension à trouver des solutions alternatives et innovantes est fortement liée à son réseau et à ses habiletés professionnelles. De la réussite de son projet découlera l'aggravation de sa situation ou son amélioration.

Des stratégies éducatives, visant à favoriser la constitution d'une trajectoire sociale ascendante pour les enfants, se repèrent également dans les pratiques parentales : adaptation des horaires familiaux pour leur permettre la réalisation des devoirs, suivi important de la scolarité malgré des difficultés à parler le français pour certains, inscription au conservatoire de musique, etc. Ils parviennent ainsi à pallier en partie les carences générées par l'instabilité de leur situation.

Des stratégies se mettent par ailleurs en place pour **améliorer le quotidien et notamment le confort du logement**. Plusieurs acteurs témoignent de leur investissement en cherchant à se réapproprier les lieux par une peinture des murs régulière, des actes de nettoyage intensifs, l'aération quotidienne, etc.

Des stratégies attenantes à l'évolution des dossiers (Demande de logement sociale et DALO)

Au-delà des démarches purement administratives liées à la demande de logement social et au montage du dossier de recours DALO (renouvellement annuel de la demande de logement social, envoi de courriers à la préfecture pour compléter le dossier DALO au fur et à mesure de l'évolution de la situation, etc.), certains requérants, au profil plutôt « convaincu » et « confiant », identifiés plus à l'aise avec le système administratif, **multiplient les démarches** pour mettre toutes les chances de leur côté.

Ils adoptent ainsi différentes postures, qui consistent bien souvent à **multiplier l'envoi de courriers** à différentes structures (service logement de la Mairie, Préfecture, Conseil Général et bail-

leurs pour les plus impliqués) et à se déplacer fréquemment à la Mairie. Ce comportement s'observe notamment lors du renouvellement de la demande de logement social, devenu un prétexte pour se présenter à l'accueil afin de rappeler sa situation et tenter de **prendre rendez-vous avec le maire**.

Plusieurs stratégies se mettent alors en place : présentations régulières et en personne au service logement pour tenter de faire « passer le dossier sur le haut de la pile », lettres régulières au maire, recherche de contact direct avec le maire...

“ M. E.G : « Parce que j'y allais bien tous les 15 jours les embêter. C'est pour qu'ils se rappellent de votre nom quoi ! C'est juste pour ça, il n'y a pas d'autres solutions. »

“ Mme B.P se déplace très régulièrement à la mairie de son quartier : « Je me déplace. La dame me dit "Ah encore vous." Je dis "Oui encore moi." Ils se marrent. Je dis "Oui c'est comme ça, jusqu'au jour où !" ». Mais face à la stagnation de sa situation elle a décidé de changer de stratégie : « Je me suis résignée à écrire au maire du 13^{ème}. Tous les mois ou tous les deux mois il a un courrier. Je le dépose au bureau des élus. Il me répond comme quoi, il a bien pris note de tout ça. [...] J'ai même écrit à Sarkozy quand il était là, Hollande quand il est arrivé. Hidalgo quand elle est arrivée, j'ai demandé à prendre rendez-vous avec elle. »

D'une manière plus générale, par la multiplication des rencontres et l'accumulation des contacts, ils espèrent établir des relations et ainsi obtenir eux-mêmes le « privilège » d'obtenir un logement social. Cette pratique révèle la vision qu'ils ont de l'attribution des logements sociaux, à leurs yeux portée sur les privilèges relationnels. Ils recherchent alors une prise de contact direct avec le maire, quitte à le faire de manière détournée.

“ Mme B.P n'a ainsi pas hésité à aborder Monsieur le Maire lors des kermesses de l'école de sa fille pour lui remettre des courriers exposant sa situation « main à main » : « J'ai voulu jouer sur les deux terrains, pour multiplier mes chances. Après on verra. Mais c'est vrai que je bouge plus parce que je me dis, on doit être des milliers à faire cette demande et il doit y avoir des cas plus catastrophiques que moi. C'est pour ça que je mise plus sur le maire en le faisant bouger, en lui amenant les courriers tous les mois pour lui dire voilà ma situation. [...] J'espère que le maire va se réveiller et dire « Ben tiens, il y a cette dame qui n'arrête pas de m'enquiquiner, finalement je vais lui donner, qu'elle me laisse tranquille ».

Madame B.C quant à elle fréquente régulièrement le parc où se trouve la mairie de sa commune, ce qui lui a permis de remarquer les personnes y travaillant. Un soir elle décide d'expliquer son cas à une des personnes repérées et lui demande finalement d'arranger un rendez-vous avec le maire qu'elle et son mari n'avaient pas pu obtenir jusqu'à présent.

Le DALO est censé rompre avec cette dynamique d'attribution de logement reposant en partie sur le relationnel entretenu avec l'équipe municipale et permettre un relogement plus équitable. Néanmoins, d'autres logiques semblent se mettre en place et le caractère parfois arbitraire des décisions émises par les COMED au niveau de l'attribution du statut prioritaire des ménages est dénoncé par les acteurs.

Les requérants établissent de réelles stratégies en termes d'accumulation des démarches mais également en termes de critères de sélection, notamment au niveau du choix des villes et du nombre de pièces du futur logement envisagé.

C'est le cas de monsieur A.J, qui après plusieurs refus de la part de bailleurs de lui octroyer un logement pour quatre personnes, a décidé, sur conseil du Secours Catholique et de son avocat, de déclarer trois personnes pour obtenir plus rapidement un logement, certes plus petit, mais moins cher au vu de leurs ressources. Un logement leur a été attribué quelques semaines plus tard.

Monsieur N.A, quant à lui, établit des stratégies au niveau du choix des villes. Il a décidé de ne demander un logement que dans des villes en Seine-Saint-Denis, car il estime qu'au vu de la pénurie de logement à Paris et de son ancienneté dans le département de Seine-Saint-Denis, il accèdera plus facilement à un logement dans ce département.

Le niveau d'autonomie se retrouve le plus élevé chez les personnes les plus à l'aise avec le système administratif français. Elles cumulent des démarches différentes et parallèles, afin d'accélérer leur accession à un logement social. La tendance principale étant de se présenter régulièrement au service logement de la mairie, l'échelon communal étant identifié comme le pouvoir politique le plus prégnant dans les décisions d'octroi de logement social. Il devient alors le seul moyen d'action concret pour certains. Dans l'esprit des requérants, le maire conserve en effet son statut d'homme politique à privilégier pour faire débloquer la situation.



CONNAISSANCE ET PERCEPTIONS DE LA PROCÉDURE DALO

Nous venons d'évoquer les variations de capacités de résilience d'une personne à l'autre. Nous allons tenter de comprendre ces différences de dispositions personnelles à faire face aux difficultés et à s'adapter, principalement dans le cadre de la procédure DALO. Pour cela, il est nécessaire de s'interroger sur le niveau de connaissance préalable de la procédure et des démarches chez les requérants, ainsi que sur les facteurs faisant évoluer cette connaissance. Nous constaterons que leur perception de la procédure est étroitement liée à ce niveau de connaissance et impactera leur motivation et leur capacité de résilience.

1/ UNE COMPRÉHENSION PAS À PAS DE LA PROCÉDURE

MÉCONNAISSANCE INITIALE

DE LA POSSIBILITÉ DE RECOURS

Il est important de noter qu'**aucun des requérants interrogés durant cette enquête n'avait entendu parler de la possibilité du recours DALO et DAHO** avant d'entamer leurs démarches d'accès à un logement digne. La plupart des personnes ont effectué les démarches, étape par étape, en débutant par la recherche d'un logement dans le parc privé, puis la demande de logement social, qui s'est poursuivie par l'inscription dans un recours DALO. L'évocation du recours, quel qu'il soit, arrive donc en temps voulu, comme une étape parmi d'autres dans ce parcours. L'information fournie à propos de ce droit et de cette possibilité de recours proviennent de **différentes sources**.

Certains demandeurs tentent de **réaliser le dossier DALO seuls**, dans un premier temps, pour différentes raisons : madame D.R parce que son assistante sociale pense qu'elle est en capacité de le réaliser sans son aide, madame S.L parce qu'elle refuse de faire appel à un travailleur social, etc. Néanmoins, nous avons pu observer que les recours effectués par le requérant sans soutien ont davantage de probabilités d'être considérés comme incomplets ou irrecevables. Plusieurs personnes, ayant réalisé leur dossier seules dans un premier temps, nous ont expliqué n'avoir été reconnues prioritaires que lors du recours amiable, après avoir demandé l'aide du Secours Catholique ou d'un travailleur social pour compléter leur second dossier.

Bien que les personnes présentent parfois plusieurs critères d'éligibilité, elles n'obtiennent pas le statut de ménage prioritaire lors de leur première demande, faute de connaissance et de compréhension suffisante du DALO, soulignant toute l'importance de l'accompagnement permis par le Secours Catholique.

Ainsi madame B.K (belle-fille de monsieur B.K qui est également engagée dans une procédure DALO) a réalisé avec son mari un dossier DALO. Ils vivent à dix dans un appartement de 35m² et ont un enfant en bas-âge, pourtant ils n'ont pas obtenu le statut prioritaire. Ils ont réalisé leur premier dossier seuls et comptent désormais faire appel au Secours Catholique pour réaliser un recours amiable. D'autant plus que les beaux-parents vivant eux aussi dans ce logement ont été reconnus prioritaires DALO après avoir réalisé leur dossier avec le Secours Catholique.

Les requérants rencontrés sont donc dans la majorité des cas **largement satisfaits par l'accompagnement du Secours Catholique** en matière de DALO. Les avis sur les travailleurs sociaux sont par contre divergents.

Le travailleur social a constitué, dans certains cas, **le premier relai vers le DALO**. L'évocation de ce dernier arrive généralement au cours d'un entretien de suivi pour une problématique liée ou non au logement. Si la plupart des personnes interrogées étaient plutôt satisfaites de l'accompagnement effectué par le travailleur social, certaines expriment un ressenti négatif vis-à-vis des travailleurs sociaux, que ce soit en termes d'attention apportée à leur situation ou de démarches utiles effectuées. Les requérants soulignent la non ou la mauvaise connaissance des procédures à effectuer en termes de logement de la part de leur interlocuteur en charge de leur suivi.

“ Mme B.P : « Donc je me suis dit "on fait quoi ? On voit qui ? Je me rapproche de qui ?" Parce que l'assistante sociale de la ville de Paris n'en avait rien à faire. »

Ainsi, le manque de temps ou de compétences des travailleurs sociaux sur ce sujet impose à quelques requérants de constituer eux-mêmes leur dossier.

“ Mme E.P décrit cette situation. « J'avais une assistante sociale à l'association Aurore, c'est la mairie qui a décidé ça et je l'ai vue trois fois, c'était sur ma demande et à chaque fois je l'appelle, elle prend ce que je reçois, elle m'a jamais fait rien, le DALO je l'ai fait toute seule, l'aide au logement je l'ai faite toute seule. »

Pour autant, si la plupart d'entre-eux estiment ne pas avoir reçu d'informations claires sur le recours DALO, ils ont pu obtenir ces renseignements voire entamer la procédure grâce à une personne plus encline à s'occuper des démarches liées au logement. Certaines assistantes sociales ont ainsi pris le temps d'expliquer la procédure et de monter le dossier avec la personne.

“ Mme L.R évoquant son rendez-vous avec une assistante sociale de sa commune « Quand je suis allée la voir, elle m'a demandé quand est-ce que j'avais fait les demandes. Elle a vu que ça faisait longtemps que j'étais demandeur.

Elle m'a conseillé de faire le DALO, on a fait le papier ensemble et je l'ai déposé. C'est elle qui me l'a dit parce que moi le DALO et tout ça je ne savais pas. »

Le profil des « confiants » va diverger dans le sens où ils ne font face qu'à peu de problématiques en dehors du logement. Ils sont donc suivis de manière plus ponctuelle par un travailleur social, la plupart du temps pour une difficulté liée au logement (paiement de facture électricité, gaz). Ils identifient ainsi le service logement de la mairie comme le premier interlocuteur à solliciter pour effectuer une demande de logement social. Ils y trouvent des renseignements sur les démarches à suivre, leurs droits et prennent ainsi connaissance de la possibilité de recours DALO.

« C'est le cas de monsieur E.G, qui a déposé son dossier au service logement de la mairie tous les ans : « J'ai fait mon parcours tout seul et puis c'est vraiment à partir d'une certaine date qu'ils m'ont dit que je pouvais demander le DALO parce que ça faisait une longue demande et puis qu'on était en surnombre dans l'appartement.

- Et vous connaissiez le DALO avant ?

- Non, avant qu'ils m'en parlent, non. »

Durant les entretiens, l'accompagnement en matière de DALO réalisé par les travailleurs sociaux a souvent été présenté comme étant moins efficace que celui du Secours Catholique. Cela peut tenir au fait que les travailleurs sociaux n'aient pas été correctement formés sur le fonctionnement de la procédure, ainsi qu'à la multiplication des démarches qu'ils doivent réaliser au niveau d'autres domaines (emploi, endettement, santé, etc.) La spécialisation des permanences DALO du Secours Catholique permet d'éviter ces écueils en formant au mieux les bénévoles et en leur permettant de concentrer leur attention sur les problématiques de logement, ce que ne peuvent se permettre les travailleurs sociaux.

Ce constat peut expliquer également que les personnes soient directement redirigées par leur travailleur social vers les permanences DALO du Secours Catholique et que ce dernier soit réellement **identifié comme spécialiste de la thématique**.

Ce soutien apporté paraît largement nécessaire. Dans la pratique, les personnes inscrites dans cette démarche obtiennent l'aide souhaitée et se retrouvent déclarées prioritaires. Toutefois, cela n'apparaît pas automatique pour tout le monde. Certains requérants ont dû apporter bien souvent des éléments complémentaires durant la procédure afin d'arriver à cette reconnaissance.

UN APPRENTISSAGE PROGRESSIF

DES DIFFÉRENTES ÉTAPES

En début de procédure, les différentes étapes et délais sont très mal connus. La situation d'attente de madame E.C l'a conduite à engager un recours contentieux en injonction auprès du Tribunal Administratif, mais elle affirme ne pas connaître la suite de la procédure à engager, ni l'existence d'un recours indemnitaire.

« Quand j'avais fait le DALO je pensais que ça allait être rapide et après, j'ai entendu qu'il y avait la mère d'un ami qui avait fait la demande et elle a attendu un an [...] C'était passé en justice pour que le DALO paye des frais ou je ne sais quoi, un peu comme moi je crois ».

Nous avons remarqué, grâce aux phases d'observation au sein des permanences DALO, que **l'apprentissage se réalise au fur et à mesure**, toujours en temps voulu. Il est effectivement complexe, voire contreproductif, d'apporter toutes les informations lors des premières rencontres. Cependant, ce manque d'information observé pour certains ménages sur la temporalité du DALO peut renforcer la déception des requérants.

« M. N.A : « On me donne toujours que des faux espoirs. La dernière fois, une dame du Secours Catholique qui a voulu me donner de l'espoir « Monsieur ça va pas durer, dans 2 mois vous aurez quelque chose. » Du coup j'étais tellement content. Mais du coup ça fait 8 mois maintenant. »

Néanmoins, même si le travailleur social ou le bénévole du Secours Catholique expliquent les différentes étapes lors du premier entretien, les requérants avouent ne pas forcément se souvenir de ce qui a été évoqué. Ils s'inscrivent plutôt dans un état d'esprit d'« avancer pas à pas ». Ils connaissent dans bien des cas le délai d'attente, selon le recours effectué, pour recevoir la décision de la COMED, ainsi que celui dont le préfet bénéficie pour les reloger. Pour autant, en cas de réponse négative et de dépassement des délais, les requérants perçoivent difficilement l'action à engager.

Ainsi, certaines personnes se voyant refuser la reconnaissance en tant que prioritaire DALO n'ont pas engagé de recours gracieux mais ont reconstitué un dossier, par méconnaissance de la procédure.

Les requérants, selon leurs dispositions personnelles à l'implication administrative et selon la complexité de leur situation, vont intégrer de manière différenciée ces informations et vont ainsi devenir plus ou moins autonomes dans leurs démarches. Certains requérants ont des facilités à saisir le déroulement de la procédure DALO dans la mesure où ils comprennent

les courriers reçus, mémorisent les dates et les échéances, identifient le rôle de chaque recours sans pour autant pouvoir se détacher complètement d'un accompagnement. Concernant les personnes qui nécessitent le plus de suivi, elles se rendent alors aux permanences DALO du Secours Catholique, ou chez leur travailleur social, voire les deux, à chaque nouveau courrier ou lorsque les délais leur paraissent trop longs, pour connaître la suite des démarches à enclencher. Ces interlocuteurs sont donc considérés comme des spécialistes du DALO à qui les requérants accordent une confiance importante.

INCOMPRÉHENSIONS DE CERTAINES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DALO ET SENTIMENT DE CONFUSION

Si la compréhension de la procédure évolue avec le temps, un sentiment de confusion est perceptible au niveau des différents recours et certains points centraux restent également mal connus.

Par exemple, madame M.P évoque dans son parcours un recours gracieux qui condamnerait l'État à des astreintes, alors que ce recours permet seulement de réexaminer la décision prise par la COMED et que seul le recours contentieux le permet. Plus grave, monsieur B.C a refusé un logement expliquant ne pas avoir eu connaissance de la faible probabilité de se voir proposer un second logement dans de courts délais.

La multiplicité des organismes, des interlocuteurs, des démarches engagées, rend également peu perceptible le rôle et les actions de chacun. Nous pouvons le remarquer chez de nombreux requérants, notamment sur le fait qu'ils ne saisissent plus réellement qui doit leur attribuer un logement et quel organisme contacter en cas de questionnement. Il est à noter que l'ensemble des personnes peuvent ressentir cette confusion. Les personnes « convaincues » et « confiantes » continuent de « frapper à toutes les portes » pour connaître les avancements de la procédure et obtenir des renseignements sur le moment où le relogement aura lieu. Concernant les profils « désillusionnés » et « dubitatifs », une telle complexité combinée à la longueur des délais les placent dans une position d'attente, souvent peu supportable.

Cette méconnaissance du système, cette difficile identification des organismes et ce temps d'attente indéterminé participent à obscurcir le rôle de certains recours. Par exemple, le recours en injonction avec astreinte, contracté dans la moitié des cas, n'est pas réellement compris ni dans son utilité pour le requérant, ni dans sa fonction. Si seulement peu de personnes évoquent ne pas être au courant que la somme d'argent dont le préfet doit s'acquitter ne leur revient pas, beaucoup ne savent pas à quoi elle est dédiée.

MÉCONNAISSANCE DES DISPOSITIFS

DE DROIT COMMUN

Durant leur parcours, si certains requérants selon leur situation ont enclenché des dispositifs de droit commun avant de déposer un recours DALO, nous allons voir que les raisons du non-recours à ces dispositifs sont de deux types : par méconnaissance ou par dysfonctionnement.

D'une part, les personnes interrogées dans de nombreux cas **ne connaissent pas leur existence ou ne savent pas comment effectuer ces démarches**, que ce soit pour des dossiers de Fonds de Solidarité Logement, le plan d'apurement de la dette, les demandes au SIAO, etc. Nous l'avons évoqué précédemment, des services sont également mis en place pour faire valoir son droit à un logement décent par une constatation officielle de la situation d'insalubrité. La circulaire du 6 février 2015 met l'accent sur l'information des personnes susceptibles de relever du DALO, concernant les procédures existantes à mettre en oeuvre en amont du recours afin d'améliorer les conditions de salubrité et de sécurité des logements.

« Les informer également des différentes procédures applicables en matière de salubrité et de sécurité publiques qui permettent de mettre fin aux désordres et aux dangers, voire de réhabiliter le bâti, et donc de maintenir les personnes dans les lieux, une fois les travaux réalisés¹⁴. »

D'autre part, **ils peuvent percevoir ces démarches comme étant « inopérantes »** - souvent à juste titre - ou ne pouvant pas en bénéficier. Madame N.G explique ainsi que sa voisine a tenté d'entamer des démarches en sollicitant le service d'hygiène de la mairie, dans le cadre d'une situation d'insalubrité, qui n'ont pas été suivies d'effets. Elle a donc préféré éviter de s'engager dans de nouvelles procédures.

Beaucoup de propriétaires dissuadent également leur locataire d'entamer des démarches visant à réaliser des travaux, en leur disant qu'ils devront quitter le logement pendant une voire plusieurs semaines, le temps d'effectuer les travaux, sans pour autant évoquer une augmentation possible du loyer. Ils leur cachent ainsi que la responsabilité du relogement durant les travaux leur incombe en réalité.

Enfin, déjà sollicités par une multitude d'autres démarches administratives, les requérants préfèrent parfois s'éviter d'en déclencher de nouvelles. Madame N.G évoque la lassitude et la fatigue morale liée à l'agrégation des démarches :

« - Et pourquoi vous n'allez plus aux permanences ? Vous pensez qu'ils ne peuvent plus vous aider ? »

¹⁴ Annexe 3 - Circulaire du 6 février 2015

- Je suis un peu affaiblie sincèrement. Je suis un peu fatiguée parce qu'avec tout ce que tu fais, tu vas chez l'avocat, tu vas là...Partout tu toques, tu vois que c'est bloqué, ça s'ouvre pas, qu'est-ce que tu vas faire ? [...] Tout ce que j'ai fait comme démarches...je suis fatiguée. »

Ce niveau faible de compréhension et ce manque de conviction constaté peut-être dépassé par certains. **Malgré la multiplicité des organismes et le temps passé à attendre une proposition, à se déplacer dans les structures, des actions sont engagées.** Les informations obtenues le sont bien souvent grâce au réseau de relation dont bénéficie le requérant.

2/ PERCEPTION DU RECOURS DALO

Après avoir exposé la méconnaissance des requérants concernant la procédure DALO, de ses étapes et de ses délais, nous allons comprendre son impact sur leur moral et donc sur leur perception de cette procédure.

LE RECOURS DALO, UNE ÉTAPE PARMIDI'AUTRES

OU UNE SOURCE DE GRANDS ESPOIRS

Pour les personnes « désillusionnées », mais surtout « dubitatives », la découverte de l'existence du recours DALO est souvent considérée comme **une étape parmi d'autre**. Il s'agit de la marche à suivre. Pour ces personnes interrogées, ce sont souvent les bénévoles du Secours Catholique ou les travailleurs sociaux qui leur indiquent cette nouvelle démarche à entamer en cas d'éligibilité. Ils se laissent guider et effectuent donc ce recours sans penser que cela leur donnera plus de chances de débloquent leur situation.

Au contraire, pour les « convaincus » et les « confiants », cette information est **source d'espoir**, principalement pour les demandeurs de logement social de longue date. Le recours DALO évoque pour eux une réelle possibilité de faire reconnaître des années d'attente, et surtout les conditions de logement qu'ils jugent pour certaines « non dignes d'un être humain ».

Ce sentiment est largement accru à l'annonce du caractère prioritaire de la demande. Madame H.B, en situation d'expulsion de son logement de fonction, attendait la réponse de la COMED avec impatience :

« En décembre effectivement, j'ai eu la nouvelle, c'est là que j'ai reçu la bonne nouvelle comme quoi j'étais prioritaire. [...] J'étais contente, j'ai dit bon ils ont pris en considération, voilà. J'avais raison dans la démarche que j'avais faite,

que j'avais droit d'être relogée parce que beaucoup de personnes me disaient que non »

La méconnaissance des étapes du recours et des délais réels moyens ont un effet direct sur cette part d'espoir. En effet, beaucoup se font une idée complètement erronée des délais d'attente entre la reconnaissance de la priorité et le relogement. Ils s'imaginent alors un relogement dans des délais extrêmement réduits en comparaison à la durée habituelle. Ils pensent la fin des démarches proche.

« Ainsi Mme B.P fait preuve d'optimisme quant au « déblocage » de sa situation. À la question « Si vous êtes reconnue prioritaire, vous pensez pouvoir obtenir un logement en combien de temps ? », elle répond « Oh je pense incessamment sous peu. Le temps que tout rentre dans l'ordre. Peut-être un mois max. C'est ce que je me dis. Si jamais j'ai une réponse favorable, je pense que dans les semaines ou le mois qui suit... Je ne sais même pas comment ça se passe, les délais que ça prend. Je me dis que dans 3-4 semaines j'aurais un courrier pour me dire. Je pense que toutes les semaines il y a une commission donc je ne sais pas, mais moi je me donne peut-être un mois. »

Certains imaginent même que cette réponse positive équivaut à une proposition de logement.

« Mme L.R : « Pour moi j'étais reconnue prioritaire, donc pour moi j'étais heureuse que j'aie un logement. J'étais toute excitée. Je pensais que j'avais le logement, que c'était déjà dans la poche. »

Lorsque les personnes reçoivent réellement une proposition de logement, l'espoir est d'autant plus accru, et surtout il est partagé par tous les profils. Le relogement devient alors concret. Les personnes reçoivent des informations sur le logement, la ville et le quartier dans lequel il est situé. Ils se déplacent pour aller visiter le logement. Ils commencent à envisager l'aménagement. Mais cela est sans compter le possible refus de la part des bailleurs au niveau des commissions d'attribution de logements (CAL).

« M. A.J : « Quand ils nous ont donné une proposition, nous étions contents parce que nous avons trouvé quelque chose. Mais après, quand ils ont refusé... la décision qu'ils nous ont donnée, le refus, c'était une très mauvaise excuse. Ils ont dit que notre salaire n'était pas assez élevé pour cet appartement. Ils savent combien de personnes nous sommes dans cet appartement et ce que nous payons pour le loyer. On leur a donné. Donc je me suis senti très mal, comme si ça n'allait jamais arriver pour nous. »¹⁵

¹⁵ Traduit de l'anglais.

UNE DÉSILLUSION PROGRESSIVE...

Au fur et à mesure de l'avancée des démarches, les requérants comprennent donc de mieux en mieux le fonctionnement du système. Ils prennent conscience du non-respect parfois automatique des délais prévus par la loi, et donc de l'accumulation des recours contentieux à effectuer après avoir été reconnu prioritaire par la COMED. **Cette période d'espoir est donc quasiment toujours suivie d'une période de désillusion** et d'une perte de sens progressive de la procédure. Madame B.P parle même de « dégoût » de la procédure. Monsieur E.G évoque également sa désillusion :

“ *« On a été reconnu prioritaire, on se dit prioritaire, ça veut dire ce que ça veut dire... on se dit que ça va aller vite... Mais c'est pareil en fait. C'est une commission qui dit que vous avez le droit de demander le DALO parce que vous êtes prioritaire, mais ça fait pas avancer plus, mais on est reconnu prioritaire. On a commencé à avoir un peu plus d'espoir après le tribunal, quand on a assigné le préfet à une astreinte... mais pareil ça a mis du temps encore après. »*

“ *M. N.A : « Je ne savais même pas qu'aujourd'hui j'aurais toujours pas de logement. Parce que ça m'a donné tellement de l'espoir. Je croyais que du coup c'est bon ça va venir vite. Dans ma tête je ne pensais même pas que ça allait dépasser une semaine. Depuis j'ai perdu l'espoir. Je m'en occupe même plus. J'ai trop fait. J'ai fait tout ce que j'avais à faire. Tous les papiers, dans ma tête là je pouvais plus supporter. Je suis fatigué moralement. Je suis épuisé. J'en peux plus. J'ai dit je laisse tomber sinon ça va devenir autre chose dans ma tête. Ça fait des années, je n'arrive pas à débloquer la situation. Je suis incapable de débloquer la situation. J'ai besoin d'aide. »*

Cette désillusion atteint son paroxysme lorsque les personnes sont confrontées pour la première fois à un refus de la part des bailleurs, sans raison valable à leurs yeux. Ils n'avaient pas connaissance de cette possibilité de refus et tombent ainsi de haut, surtout après avoir visité le logement dans lequel ils ont commencé à « imaginer leur nouvelle vie ». Lorsqu'ils ont subi plusieurs refus de la part des bailleurs, ils commencent ainsi à devenir réellement suspicieux quant à l'utilité du recours DALO et au bien-fondé des démarches.

“ *M. E.G : « Ma femme elle y croyait pas jusqu'à ce qu'on ait les clés. Donc oui jusqu'à l'état des lieux début janvier, on se demandait s'il n'allait pas y avoir quelque chose qui allait passer, nous souffler quoi ! »*

La désillusion peut aussi paradoxalement apparaître à la proposition d'un logement dans le cadre du DALO :

“ *M. B.C : « Donc d'après ce que j'ai compris, ceux qui passent par le DALO, ils reçoivent de la merde franchement, excusez-moi le terme...les gens qui passent par le DALO je pense qu'on leur donne le logement de merde, c'est tout ce que j'ai compris parce que franchement tous les appartements que je connais, des amis que j'ai vus, ils ont des supers appartements, corrects, moi ils m'ont foutu là où il y a les drogués, là où il y a les prostitués, là où il y a des jeunes qui fument des joints dans les escaliers, j'ai eu la totale ! J'avais demandé un parking, ils m'ont mis dehors...comme quoi mon camion il va être sac-cagé...Franchement ils m'ont mis dans un truc pas possible ! Et j'ai tout expliqué ça à la lettre... et j'ai tout écrit à la préfecture. »*

...QUI N'INTERDIT PAS LA PERSÉVÉRANCE

Des réactions témoignent de la persévérance des requérants et amènent à nuancer l'idée d'une désillusion partagée. Celle-ci n'est pas synonyme de perte de motivation pour tous. S'ils doutent de plus en plus de l'issue de la procédure, lorsqu'ils sont dans l'attente depuis plusieurs années, la quasi-totalité des requérants poursuivent leurs démarches pour faire face à des situations de logement intolérables.

“ *Mme B.P : « Je ne me décourage pas parce que j'ai tellement envie de quitter ici que le simple fait même de rentrer dans l'appartement ça me donne vraiment le courage de vouloir bouger. Je ne lâcherai pas. J'ai envie de partir donc je me motive toute seule. »*

Continuer les démarches apparaît d'autant plus nécessaire lorsqu'il y a des enfants dans le foyer, l'objectif étant d'apporter un bien-être nécessaire à leur développement. Les parents estiment que les enfants sont les réelles victimes d'une telle situation.

Malgré une perte de confiance constatée au cours de la procédure DALO, **on observe des changements de stratégies se traduisant par un passage d'actions individuelles à des actions collectives.** Ainsi madame N.G ne se rend plus à la mairie pour aborder son cas individuel mais préfère se joindre aux événements collectifs visant à accentuer la visibilité de la situation des requérants DALO. Par exemple, elle a participé aux manifestations organisées dans le cadre de la « mobilisation des ménages prioritaires en Ile-de-France », impulsée par le Secours Catholique, la Fondation Abbé Pierre et le DAL, avec le soutien de nombreux partenaires associatifs.

Dans les Hauts-de-Seine, à l'occasion des 8 ans du DALO, une manifestation fût organisée devant la Préfecture de Nanterre qui a débouché notamment sur une rencontre entre le secrétaire général de la Préfecture en poste et une délégation de personnes prioritaires et de responsables associatifs de ce département.

“ - Les permanences, vous n'y allez plus ?
- Non, ça fait longtemps que j'y vais plus. Mais y'avait une manifestation il n'y a pas longtemps, j'avais reçu un texto le mois passé, on était devant la préfecture avec toutes les dames qui font les demandes DALO, y'avait une manifestation, on est rentrées voir le secrétaire général, ils nous ont écoutées, on était à trois qu'on est rentrées, on a parlé de tout ce que je vous ai dit là. »

Madame N.G explique aussi être en mesure d'accueillir les médias ou de participer à d'autres actions collectives pour que la situation des personnes « mal logées » soit mieux connue. Le combat pour obtenir un logement décent continue et s'inscrit désormais dans le champ politique. C'est en interpellant et sensibilisant par les acteurs politiques locaux, régionaux et nationaux que ces requérants espèrent voir leur situation, mais également celle de toutes les personnes en situation de mal-logement, évoluer.

Par ailleurs, des **discours compréhensifs** peuvent apparaître **envers l'État** lorsque les requérants prennent conscience du nombre important de personnes dans le même cas qu'eux. Ce sentiment apparaît soit lors de leurs démarches en Préfecture, soit en participant aux événements collectifs. Il s'agit pour ceux reconnus prioritaires, en attente de relogement, de chercher des explications au fait que le délai des six mois soit dépassé. Un tel état d'esprit leur permet de persister dans leurs démarches.

“ Ainsi, madame L.R a pris conscience du nombre de personnes reconnues prioritaires lorsqu'elle est allée au Tribunal Administratif. « Je suis allée au tribunal et j'ai vu... nous sommes tellement nombreux les demandeurs de logements qu'ils sont débordés. [...] On est toujours déçu. C'est la déception. En même temps je me dis comme nous sommes nombreux, nous sommes prioritaires, mais parmi les prioritaires, il y a les prioritaires. Je me dis qu'ils vont de prioritaires en prioritaires. C'est comme ça que je vois la chose. »

Ce sentiment est également perceptible chez Mme C.A, relogée depuis un an, qui aujourd'hui prend du recul face à ses préjugés envers les professionnels du logement.

“ « Les gens qui sont derrière les bureaux traitent tout ça. Au début, on les voyait fainéants, ils ne faisaient pas leur travail mais non. C'était vraiment un pro-

blème très, très grave. Il y a beaucoup de gens qui attendent, il y a pas de logement déjà. Nous croyons qu'il y a des logements qui sont fermés par exemple, mais non, il y a pas ».

LE RECOURS INDEMNITAIRE PERÇU COMME L'ÉTAPE ULTIME POUR DÉBLOQUER LA SITUATION

La persévérance des requérants, reconnus prioritaires depuis longtemps, les amène parfois jusqu'à l'engagement d'un recours indemnitaire. Dans certains discours, ce dernier est présenté comme facteur d'incitation au déblocage de la situation par la préfecture. Les personnes relogées estiment d'ailleurs que leur relogement s'explique entièrement par ce recours indemnitaire.

“ M. E.G : « Je pense que ça a débloqué la chose. Parce que c'est toujours la même chose, quand on commence à taper dans le portefeuille, ça fait bouger un peu les choses. »

Pourtant, la plupart des requérants expliquent ne pas accorder réellement d'importance à la somme d'argent allouée. Certains disent d'ailleurs ne pas connaître la somme demandée par l'avocat. Ils n'évoquent pas ce qu'elle représente en termes de dommages et intérêts. Soit ils n'ont pas intégré la signification de ce que représente cette énième démarche, soit ils n'accordent réellement aucune importance à l'argent qu'ils pourraient toucher. Ils espèrent simplement que cette demande faite à l'État puisse faire débloquer leur situation. Leur seule préoccupation serait donc d'obtenir avant tout un logement.

“ Madame D.A parlant de son recours indemnitaire entamé : « Merci ! Tu me donnes de l'argent c'est bien, ça va m'aider pour mes enfants, ça va m'aider pour moi ! Mais moi ce n'est pas ce que je veux. Moi je veux qu'on me reloge. »

“ M. B.K : « - Oui le tribunal a condamné le préfet de nous verser 5 000 € de dommages et intérêts [en 2012]. Le préfet quand on lui a envoyé le jugement, il a fait le virement sur notre compte, mais c'est pas intéressant. C'est l'avocate qui m'a obligé, elle a dit « Il faut passer à la procédure, il faut demander le droit. » Il nous a donné 5 000 € mais malheureusement [...] on n'a aucun résultat. [...] Ils nous ont donné 5 000 €. Mais qu'est-ce que je vais faire avec 5 000 € ? Rien... je l'ai bloqué en banque, j'ai dit laisse le là-bas. Le Préfet il a rien fait. »

Lorsque cette demande a réellement débloqué leur situation et que les personnes ont été relogées, celles-ci poursuivent leur recours indemnitaire sur le conseil de leur avocat. Cependant ils expliquent ne pas vouloir s'embêter avec cette démarche supplémentaire. À la moindre demande de pièce complémentaire pour le dossier, ils souhaitent arrêter la démarche, ce qui prouve leur état de fatigue par rapport à la procédure.

“ Mme B.P : « J'ai demandé des sous, maintenant vous me donnez l'appartement, j'arrête parce que ça va servir à quoi ? J'ai eu l'appartement ! Bon après, si le truc il est lancé, il est lancé. Mais je ne vais pas appeler pour dire « Alors ? ». La priorité c'est le logement, après ça mettra le temps que ça mettra. S'ils veulent me rembourser ils me remboursent. Si je reçois un courrier pour dire qu'ils me remboursent pas, je dis « Très bien d'accord, ce n'est pas grave, je m'en fous. ». Après s'ils me disent « oui, on va vous rembourser mais il faut... » Je vais leur dire « Maintenant je m'en fous ! ».

UNE NOTION DE DROIT INTERIORISÉE PAR LES REQUÉRANTS

Chaque requérant déposant un recours DALO fait valoir son droit au logement. Bien qu'ils ne connaissent pas auparavant cette possibilité de recours, les entretiens laissent transparaître l'idée d'une appropriation rapide de cette notion de droit.

Par la reconnaissance de leur situation comme « prioritaire » par la COMED, les demandeurs de logement se sentent légitimés dans leurs démarches et le revendiquent parfois avec beaucoup de force. Ainsi, **effectuer un recours DALO et être déclaré prioritaire** constitue pour de nombreuses personnes une forme de **reconnaissance des démarches engagées jusqu'ici. Les requérants retrouvent la légitimité et la dignité** qu'ils pensaient avoir perdues étant donné les années d'attente passées. Ils sont ainsi encouragés dans l'idée qu'ils ont eu raison de poursuivre leur parcours administratif visant à accéder à un logement adapté.

“ Madame H.B exprime ce sentiment à la réception du courrier la déclarant prioritaire : « J'étais contente. J'ai dit : "bon ils ont pris en considération, voilà. J'avais raison dans la démarche que j'avais faite, que j'avais droit d'être relogée parce que beaucoup de personnes me disaient que non et voilà. »

Concernant les prioritaires DALO, nous avons expliqué précédemment que **le non-respect des délais par le préfet et les refus des bailleurs entraînent un sentiment de désillusion, pourtant cela va d'un autre côté raviver très fortement leur motivation** puisqu'ils estiment être réellement dans leur droit. Cette réaction est d'autant plus forte chez les personnes « confiantes » et

« convaincues ».

“ Mme D.A : « Je n'ai pas le choix. Je ne vais pas me laisser faire. Faut qu'ils suivent la loi du DALO. Qu'est-ce qu'ils disent la loi ? Que le préfet il est obligé de me reloger. Ils ne suivent pas la loi alors on fait comment nous ? Je ne vais pas me laisser faire deux fois ! »

Ce droit s'acquiert aussi selon eux grâce à un **investissement personnel**, notamment caractérisé par une **assiduité dans les démarches** (renouvellement de la demande de logement social, apport de pièces complémentaires). Mais au-delà des démarches administratives, beaucoup évoquent des comportements ou des actions qui témoigneraient de leur engagement citoyen. Ils expliquent ainsi répondre à leurs obligations administratives et citoyennes et **s'affirment en droit d'obtenir un logement décent**, percevant comme d'autant plus injuste l'absence de réponse ou la réponse inadaptée.

“ M. B.C qui a refusé un logement inadapté à sa situation familiale : « J'attends des années, pour qu'à la fin on me donne une merde... excusez-moi du terme mais... Alors que dans ma vie j'ai jamais eu d'histoire avec la police, j'ai toujours payé des impôts, je suis droit, mes grands-parents ils ont fait la guerre contre les allemands, je pourrais franchement bénéficier d'un logement correct. »

“ M. E.G : « Je travaille depuis plus de 20 ans. Je peux le payer mon loyer. En plus me laisser payer un loyer de plus de 500 € pour une bicoque, une coquille de noix. Je ne trouve pas ça très sain. »

A contrario, les **personnes déclarées non prioritaires** restent plus discrètes à ce sujet mais nous font tout de même part d'une **injustice ressentie**. De leur point de vue, sans doute appuyé par l'accompagnement prodigué par les bénévoles du Secours Catholique avec lesquels ils ont monté le dossier, leurs conditions de vie et/ou la longue durée de leur demande de logement social les rendent légitimes à être reconnus prioritaires DALO. C'est pourquoi ces personnes font le choix d'entamer un recours gracieux ou décident de remonter un dossier mieux construit et/ou exposant de nouveaux faits.

“ Mme B.P : « Ma demande a plus de 10 ans. Au bout d'un moment il faut quand même qu'ils me proposent quelque chose parce que ce n'est pas normal. »

ROMPRE AVEC UNE IMAGE UNIFORME DU REQUÉRANT

Il a été important, à travers ce travail, de donner une image plus complète des requérants DALO et de rendre compte de **la multiplicité de leur parcours, de leurs conditions de logement, de leur rapport aux démarches administratives et enfin au DALO en général. Tous n'ont donc pas les mêmes besoins en termes d'accompagnement et de problématiques sociales à traiter.**

Si l'on constate une diversité importante au niveau des trajectoires de vie, la plupart des personnes rencontrées, contrairement à l'image qui peut être véhiculée, s'engagent pleinement dans différents types de démarches pour faire valoir leurs droits et, bien qu'ils nécessitent un accompagnement, ils parviennent le plus souvent à mener de front différentes problématiques.

Le degré d'autonomie initial le plus important se retrouve chez les personnes les plus à l'aise avec le système administratif français et les plus à même de mobiliser un réseau social dense. Elles sont en mesure de cumuler des démarches parallèles pour accélérer leur accession à un logement social. Pour les profils les moins autonomes, la dépendance n'est pas une fatalité. On remarque qu'**il existe une acquisition progressive des compétences nécessaires à l'implication administrative notamment grâce à l'accompagnement pourvu.** Que celui-ci soit réalisé par le travailleur social, le réseau amical/familial et/ou le Secours Catholique, il doit permettre aux personnes d'acquérir les outils indispensables à l'amélioration de leur situation.

L'AMBIVALENCE DU DALO : INITIATEUR D'UN DROIT AMOINDRI

La force symbolique du DALO est considérable : il rétablit pleinement l'individu en tant que citoyen en lui octroyant le droit fondamental d'avoir un logement décent. L'attribution du caractère prioritaire de leur demande permet également de légitimer le besoin du requérant : l'urgence de la situation est reconnue par l'État.

Mais la confrontation à la réalité administrative du DALO n'en apparaît que plus brutale. Si les individus ressentent un soulagement, voire une fierté non négligeable à l'attribution du statut de prioritaire, la suite de **la procédure est moralement et financièrement une épreuve.** Les espoirs sont déçus par une attente sans cesse décuplée. Les réponses apportées sont incompréhensibles, leur paraissent incohérentes, les dates énoncées ne sont jamais respectées, les démarches à effectuer leur semblent interminables. Les requérants ont l'impression que les différentes instances décisionnaires ne cessent de se renvoyer la responsabilité du non relogement et tous expliquent leur amertume lorsqu'ils réalisent que l'État ne respecte pas les lois énoncées.

Par ailleurs, **ils se sentent exclus à de nombreuses reprises de la sphère du droit** et évoquent

une justice à deux vitesses lorsque les avocats ne leur semblent pas prendre leur dossier assez en considération. Ils expriment également leur frustration lorsqu'on leur dénie le droit de rencontrer et de s'entretenir avec le maire. Enfin, ils témoignent de leur désarroi lorsqu'ils apprennent que le bailleur sera finalement le dernier à décider si le requérant peut intégrer le parc social.

S'il ne peut résoudre sans une politique volontariste des pouvoirs publics la problématique majeure du manque de logements sociaux et privés à des coûts abordables, **le DALO incarne le droit fondamental à avoir des conditions de vie décentes et permet de comptabiliser et de rendre plus visible une partie des personnes victimes du mal-logement**, et ce malgré les faiblesses constatées. Le nombre de ménages nécessitant un logement décent est (en partie) comptabilisé par l'État lui-même, ne laissant plus la possibilité à l'opinion publique et au monde politique de remettre en question les chiffres avancés. L'action du Secours Catholique, qui tente de rendre efficace ce droit et d'augmenter la visibilité des requérants permet également de souligner la gravité de la situation : depuis 2008, date d'application de la loi DALO, 55 000 ménages déclarés prioritaires restent à reloger.

Néanmoins, **la force du DALO est principalement amenuisée par trois phénomènes : les jeux d'acteurs** qui ne favorisent pas forcément le relogement des personnes déclarées prioritaires, **la volonté de l'État de contraindre l'attribution du caractère prioritaire de la demande au contingent de logements disponibles**, réduisant ainsi le caractère dénonciateur du manque de logement de ce droit, **et la problématique du non recours.** Cette dernière, liée en particulier au manque d'information, au manque d'accompagnement, au sentiment d'illégitimité à recourir à un droit, fait craindre qu'un nombre important de situations critiques restent dans l'ombre.

PRÉCONISATIONS INTERNES AU SECOURS CATHOLIQUE

Favoriser la connaissance et la compréhension de la procédure DALO pour les requérants

Le non-recours à la procédure DALO nous semble être le premier écueil à éviter. Pour cela il est important de **poursuivre la diffusion d'informations auprès du grand public** afin de favoriser la connaissance et l'accès au droit au plus grand nombre.

Cependant, nous l'avons évoqué dans ce rapport, la méconnaissance des démarches à suivre entraîne des rejets de dossiers mal ficelés malgré le caractère effectivement prioritaire des requérants. Un accompagnement des personnes semble donc nécessaire, principalement pour les requérants peu familiers des démarches administratives. **Les permanences DALO organisées par le Secours Catholique et la Fondation Abbé Pierre fondent ici toute leur importance.**

Ainsi, les personnes mieux conseillées présentent un dossier mieux construit à la COMED. Un accompagnement dès le début de la procédure éviterait donc les démarches inutiles (envoi de plusieurs dossiers en cas de non réponse de la COMED, recours hors délai...) et accélérerait la procédure dans son ensemble pour les requérants. **Un renforcement de ces accompagnements permettra par ailleurs d'augmenter la capacité d'action des personnes** susceptibles d'être reconnues prioritaires par une amélioration de leur compréhension de l'ensemble de la procédure.

Cet accompagnement doit être effectué de manière efficiente particulièrement concernant les personnes bénéficiant le moins d'un entourage familial et social qui leur permettrait d'acquérir de l'information sur le DALO. Nous avons constaté que, malgré les explications apportées par les bénévoles lors des entretiens, les requérants évoquaient souvent une certaine opacité et une incompréhension voire une méconnaissance de la procédure dans son ensemble. **Travailler des supports adaptés d'informations à transmettre aux requérants serait alors nécessaire.** Bien que certaines permanences aient déjà développé des supports, il serait intéressant de les évaluer auprès du public pour les enrichir, les améliorer si nécessaire et les diffuser plus largement. Transmettre des informations générales sur la procédure, via des documents écrits, que les personnes pourront conserver et consulter à tout moment, leur permettra d'être plus aptes à comprendre et à suivre l'évolution de leur dossier.

Favoriser un accueil adapté des requérants par les bénévoles

Nous l'avons compris, les requérants DALO présentent des profils très variés. Ils n'ont donc pas tous les mêmes besoins en termes d'accompagnement au cours de la procédure DALO.



Il est important pour adapter au mieux leur soutien et leur accompagnement, que **les bénévoles soient conscients des caractéristiques sociales des requérants, mais surtout des freins auxquels ceux-ci doivent faire face** et qui peuvent entraîner certains blocages dans leurs démarches. Ils auront alors besoin d'un suivi des démarches plus ou moins appuyé, d'explications plus ou moins poussées...

Intégrer un module spécifique sur ce sujet dans les formations des bénévoles du Secours Catholique peut ainsi permettre de faire tomber quelques préjugés parfois tenaces (image d'assistantat, manque de motivation...) et de leur donner des indices et des outils pour adapter au mieux leur mission d'accompagnement.

Développer les actions collectives déjà engagées et renforcer la communication de tels événements auprès des requérants

Parmi les 30 requérants interrogés, **la majorité n'avait aucune connaissance de l'existence d'actions collectives** engagées par rapport au DALO. Pourtant, plusieurs semblaient intéressés pour y participer, soit afin de sortir de leur isolement, soit pour simplement faire connaître aux acteurs du logement leurs difficultés en termes de logement. Certains espèrent ainsi voir la problématique du logement s'améliorer de manière générale.

Il semble donc nécessaire de développer **la communication autour de ces événements** afin que chaque requérant, au moins ceux accueillis dans les permanences du Secours Catholique, aient connaissance de la possible participation à de telles actions en Ile-de-France.

En plus des temps plutôt militants (manifestations, rencontres avec des élus...), des instances de rencontres entre requérants et des groupes de paroles (qui sont déjà mis en place au niveau de certaines permanences) sembleraient être appréciées chez les requérants, notamment les plus isolés socialement. Ils expriment en effet le **besoin de partager leurs difficultés** avec des personnes ayant des problématiques identiques.

Consolider l'accompagnement global du ménage

Un partage d'informations est à envisager avec les travailleurs sociaux afin que chaque acteur (travailleur social/bénévole/requérant) soit en possession du maximum d'informations concernant la situation de la personne vis-à-vis du recours DALO. **Maintenir une relation d'échange permettra de répondre au mieux aux interrogations et aux besoins en matière de logement de la personne.**

PRÉCONISATIONS LIÉES À DES ACTIONS TOURNÉES VERS DES ACTEURS EXTERNES AU SECOURS CATHOLIQUE

Favoriser une sensibilisation et une confrontation positive entre les différents acteurs décisionnaires du logement (élus locaux et bailleurs)

Pendant leurs entretiens, plusieurs interviewés ont souligné le fait que si le Secours Catholique faisait tout ce qui était en son pouvoir, afin de les aider au niveau de la constitution et du suivi du dossier, les véritables enjeux se situaient au niveau décisionnaire. Lorsqu'ils constatent qu'un respect précis des étapes administratives ainsi que l'obtention du statut prioritaire ne donnent pas lieu à un relogement, l'envie d'action à un niveau supérieur et plus global intervient. Une fois toutes les actions administratives menées (recours amiables, en injonction, en contentieux, etc.), **la seule perspective est d'agir sur les décisionnaires**. C'est en effet au moment de l'application de la loi que les acteurs se défontent.

Deux solutions peuvent être envisagées :

→ **Sensibiliser les différents acteurs (élus locaux, bailleurs) aux conditions de vie des requérants, à la diversité de leurs parcours mais aussi à leur solvabilité.**

Rappeler les difficultés auxquelles sont confrontés les requérants peut permettre aux acteurs décisionnaires de saisir l'importance du logement dans les parcours de vie. Par ailleurs, mieux leur présenter la diversité des requérants pourrait favoriser une rupture avec les préjugés dont ils font souvent l'objet. Loin de l'image « d'assistés » dont ils ont parfois du mal à se départir, les requérants mènent de front plusieurs batailles pour améliorer au mieux leur trajectoire sociale, ce dont semblent parfois avoir peu conscience les décideurs.

Une image stigmatisante des requérants DALO peut inciter les bailleurs ou les élus à privilégier la candidature d'autres demandeurs de logement social, qui leur paraissent davantage solvables ou en correspondance avec l'image qu'ils veulent donner de leur commune. Rappeler la diversité des parcours des requérants, participe au dépassement de ces idées préconçues qui ne font qu'entraver un peu plus l'ascension sociale de ces ménages.

→ **Permettre une confrontation positive entre les différents acteurs locaux et les requérants.**

Plusieurs fois les personnes interrogées ont évoqué leur sentiment de confusion face à des acteurs qui se renvoyaient la responsabilité de leur relogement comme l'évoque monsieur S.C :

“ « - La mairie vous a envoyé un courrier ?

- C'est à dire la mairie, elle porte ses accusations sur le Préfet : « le Préfet du Val-de-Marne qui veut pas vous répondre, c'est pas à nous, il faut attendre »...

Mais le Préfet ne répond pas non plus. »

De même le propriétaire d'une des personnes interrogées accuse la mairie de ne pas les reloger pour qu'il puisse effectuer les travaux de l'appartement déclaré insalubre.

Un travail de médiation et de rencontre déjà engagé par le Secours Catholique (par l'organisation de rencontres auprès des préfectures etc.) pourrait être renforcé de manière à **favoriser l'établissement d'un dialogue constructif entre les différentes personnes rencontrées**. Le Secours Catholique pourrait se positionner en tant que garant du rappel des droits et responsabilités de chacun pour que les acteurs ne puissent se défaire en prétextant que le relogement n'est pas de leur ressort.



Annexe 1 : Tableau détaillé des caractéristiques des profils	84
Annexe 2 : Méthodologie et échantillonnage.....	85
Annexe 3 : Grille d'entretien.....	90
Annexe 4 : Tableaux de répartition des requérants	97
Annexe 5 : Bibliographie	98

ANNEXE 1

TABLEAU DÉTAILLÉ DES CARACTÉRISTIQUES DES PROFILS

	« Les confiants »	« Les convaincus »
Ressources	1 temps plein ou partiel rémunéré + aides sociales + un complément du revenu par le/la conjoint(e)	Aides sociales (RSA, APL, Allocations familiales, AAH) ; contrats très précaires ou travail non déclaré voire aucun revenu
Conditions de logement	Parc privé dégradé ou non adapté (trop exigü, ne répondant pas à une situation de handicap, etc.) Difficulté d'accès à un logement en adéquation avec les besoins par manque de garanties mais ressources permettant le paiement d'un loyer	Parc privé dégradé voire insalubre, mais également personnes hébergées ou dépourvues de logement Revenus faibles ne permettant un accès qu'au privé dégradé ou aux logements dits « très sociaux »
Profil général	Peu d'accumulation de problématiques au-delà du logement Réseau social développé et pouvant être mobilisé	Accumulation de problématiques au-delà du logement Réseau social plutôt développé
Niveau d'adhésion / Rapport au DALO	Forte croyance dans le DALO et fortes attentes	Forte croyance dans le DALO et fortes attentes
« Compétences administratives »	Autonomes et diversifiant les démarches	Plus ou moins autonomes



	« Les dubitatifs »	« Les désillusionnés »
Ressources	1 temps plein rémunéré + aides sociales + un complément du revenu par le/la conjoint(e)	Aides sociales (RSA, APL, Allocations familiales, AAH) ou contrats très précaires ou travail non déclaré voire sans revenus.
Conditions de logement	Parc privé dégradé ou non adapté (trop exigü ou ne répondant pas aux situations de handicap, etc.) Difficulté d'accès à un logement en adéquation avec les besoins par manque de garanties mais salaire permettant le paiement d'un loyer.	Parc privé dégradé voire insalubre, mais également personnes hébergées ou dépourvues de logement Revenus faibles ne permettant un accès qu'au privé dégradé ou au logement très sociaux.
Profil général	Peu d'accumulation de problématiques au-delà du logement Réseau social développé	Multiplication de difficultés Réseau social réduit, absence de soutien autre qu'associatif
Niveau d'adhésion / Rapport au DALO	Niveau d'adhésion faible ou modéré du fait de la perte de confiance dans le droit en général	Niveau d'adhésion faible ou modéré du fait de la perte de confiance dans le droit et souvent de la difficulté à suivre les démarches
« Compétences administratives »	Plus ou moins développées	Réduites et demandant un accompagnement important

ANNEXE 2

MÉTHODOLOGIE ET ÉCHANTILLONAGE

Lors de leur élaboration, les phases de méthodologie et d'échantillonnage ont voulu répondre au plus près aux souhaits du commanditaire. L'objectif était de faire connaître le vécu des personnes requérantes DALO et de comprendre le sens donné à leurs actions, dont notamment les raisons et les perceptions de leur engagement dans cette procédure.

La **méthode qualitative par entretien** a ainsi été choisie. De type semi-directif, le guide d'entretien¹, co-construit avec le comité de pilotage, a permis le recueil d'éléments personnels sur les trajectoires résidentielles et globales de chaque individu. Il s'agissait de les interroger sur les différentes situations de logement connues ainsi que sur leur perception du DALO mais également de comprendre les impacts du logement sur des domaines de la vie quotidienne comme le travail, la santé, etc. Le guide d'entretien se compose ainsi de 9 thématiques afin de saisir au mieux le parcours des personnes interrogées.

Les thématiques abordées étaient les suivantes :

- Les caractéristiques sociales
- Les différentes situations de logement connues et leurs impacts sur les autres aspects de la vie quotidienne (éducation, santé, emploi, mobilité, etc.)
- Les démarches entamées pour l'obtention d'un logement social
- L'inscription dans le recours DALO/DAHO
- L'évolution de la situation depuis le dépôt du recours DALO/DAHO
- L'évolution de la perception de ce droit
- La multiplicité des accompagnements sociaux
- L'action collective
- Les perspectives d'avenir

Nous avons tenté dans la mesure du possible de **rencontrer les personnes au sein de leur domicile**. D'une part, ce procédé devait permettre de faciliter l'échange avec chaque personne interrogée et de libérer la parole en lui permettant de s'exprimer dans un environnement familier maîtrisé. D'autre part, la rencontre avec l'interviewé dans son milieu d'habitation avait pour but de mieux saisir son environnement quotidien afin d'objectiver les propos.

Si ces entretiens se sont déroulés en majorité dans le logement, certaines personnes n'ont pas sou-

¹ En annexe p.90

haité nous y accueillir, en évoquant généralement un manque de place. Dans ce cas, le second lieu de rencontre a été l'espace public – le plus souvent un café – situé dans la commune de résidence. Bien que quelques limites aient pu être apportées quant à la réalisation de l'entretien notamment au niveau de la visualisation du logement, ils ont toujours été riches en informations.

Afin de saisir les enjeux spécifiques attenants à l'ensemble des requérants, sur leurs perceptions et les effets produits sur les parcours de vie, **30 rencontres ont été effectuées**. Comme indiqué en amont, cet échantillon reste préliminaire à une analyse élargie mais a néanmoins permis de dégager des tendances sur les pratiques, les perceptions et les attentes des personnes en matière de logement et de droit au logement. Toutefois, les constats énoncés ne pourront être étendus à l'ensemble des requérants du territoire et demanderaient à être approfondis, d'autant plus que l'échantillon est composé principalement de personnes fréquentant les permanences DALO du Secours Catholique et n'est donc pas représentatif de l'ensemble des requérants DALO.

La **sélection des critères d'échantillonnage** a été réalisée à partir des données récoltées par l'ensemble des bénévoles du Secours Catholique dont fait état le rapport intitulé, Mission DALO Île-de-France SC/FAP - Statistiques DALO, sur la période 2008 à 2013. La population suivie par ces bénévoles constitue donc notre population de référence. Précisons que l'obtention des profils recherchés et des coordonnées des requérants a nécessité d'adopter deux types de processus. Dans un premier temps les bénévoles du réseau ont fourni des listes de personnes susceptibles d'accepter de nous répondre. Dans un deuxième temps, une extraction des profils recherchés a été effectuée à partir de la base de données ADeL².

Par conséquent, **28 personnes sur 30 sont issues des permanences du Secours Catholique**. Elles détiennent les caractéristiques spécifiques des personnes suivies par cette association qui peuvent différer de celles observées au niveau national. La population accueillie au sein des permanences du Secours Catholique est effectivement spécifique au regard des missions engagées par l'association. Cette dernière oeuvre auprès des individus les plus démunis, faisant face à d'importantes situations d'exclusion. Dès lors, nous pouvons penser que d'une part ils bénéficient de peu de soutien lié à leur cercle relationnel et que, d'autre part, ils sont moins enclins à comprendre les rouages des démarches administratives.

Enfin, une autre différence est à noter en comparaison au public exerçant un recours DALO à l'échelle du pays. La situation administrative des requérants montre un rapport relativement inversé : ainsi les personnes suivies par le Secours Catholique sont en plus grand nombre « étrangères », comme le sont de fait les personnes interrogées dans le cadre de cette étude. Néanmoins, on note une présence de 40% de requérants interrogés lors de l'étude étant de nationalité française³.

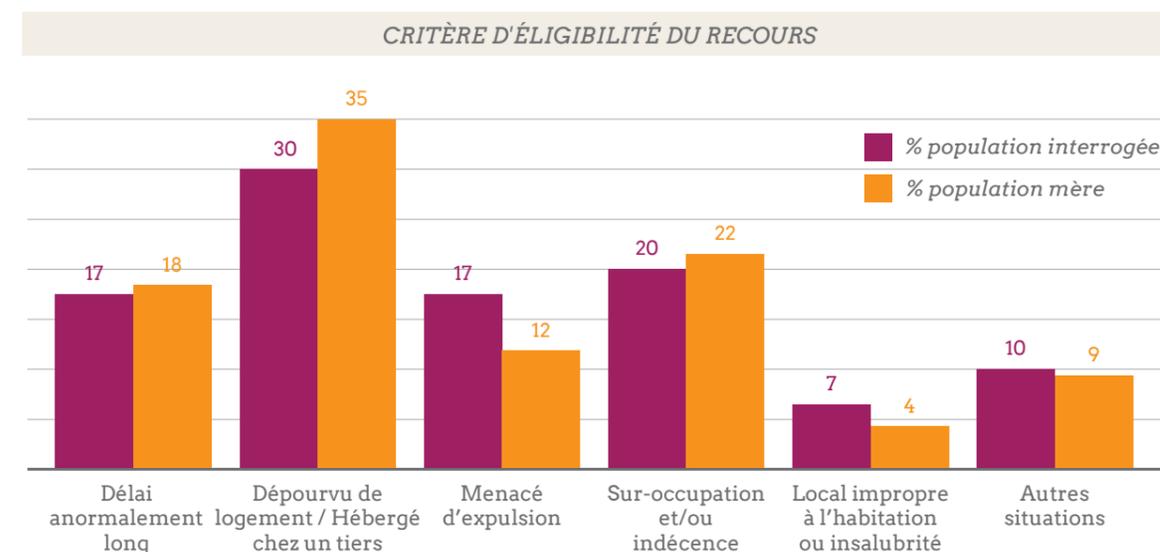
² Logiciel de suivi des dossiers constitués mis à disposition des bénévoles des permanences par la Fondation Abbé Pierre.

³ 25 répondants sur 30 personnes interrogées. Tableau en annexe p.97

En premier lieu, les individus de notre échantillon devaient avoir été **déclarés prioritaires par la COMED**, afin de nous permettre d'effectuer une comparaison des niveaux d'implication et de connaissance de la procédure. Cela nous a également donné la possibilité de nous entretenir avec des personnes engagées depuis plus longtemps dans la démarche et ayant ainsi vécu différentes étapes de la procédure. Cependant, nous avons tenu à avoir dans le panel deux cas de personnes se trouvant en situation de refus dans le but de saisir les implications de telles décisions administratives.

D'autres critères ont également été retenus afin d'établir un échantillon le plus représentatif possible de la population source. L'important était de faire varier les profils interrogés pour identifier au mieux les points communs et les divergences.

Le motif du recours DALO est apparu comme étant un critère fondamental. L'échantillon obtenu conserve donc la répartition de la population mère.



Pratiquement un tiers des personnes interrogées sont éligibles au DALO parce qu'elles sont dépourvues de logement et/ou hébergées chez un tiers.

Dès les premiers entretiens, la complexité des situations a fait émerger la difficulté de déclarer le principal critère contenu lors du dépôt du dossier.

Effectivement, les personnes ont dans une grande majorité de multiples critères dont a minima celui d'une demande de logement social anormalement longue. De plus, au fil des mois, la situation a pu évoluer et faire apparaître d'autres critères. Afin de pallier cette limite statistique, la décision était de retenir le critère déclencheur de la demande et de voir si dans le temps il avait changé en fonction de la situation du requérant.

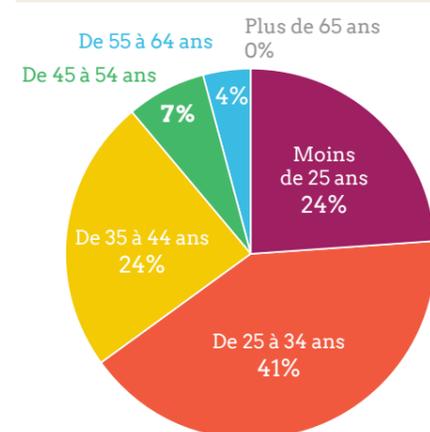
Par ailleurs, la **composition du foyer** a constitué un élément essentiel pour rendre compte des dynamiques qui se jouent. Toutes les formes familiales sont représentées dans notre échantillon. Cependant, nous constatons une légère surreprésentation de familles avec enfants vis-à-vis de la population mère⁴. D'autant plus que nous remarquons qu'être déclaré en tant que personne seule ne signifie pas absence systématique d'enfant⁵.

Des caractéristiques secondaires, mais non moins indispensables, ont également été prises en considération : nous avons ainsi conservé une variabilité des profils selon des critères de sexe, d'âge et de localisation.

Deux tiers des personnes interrogées sont des femmes, ce qui correspond à la population accueillie au sein des permanences mises en place par le Secours Catholique (62%).

Elles sont également majoritaires dans la forme familiale « monoparentale », tandis qu'elles sont minoritaires chez les personnes seules.

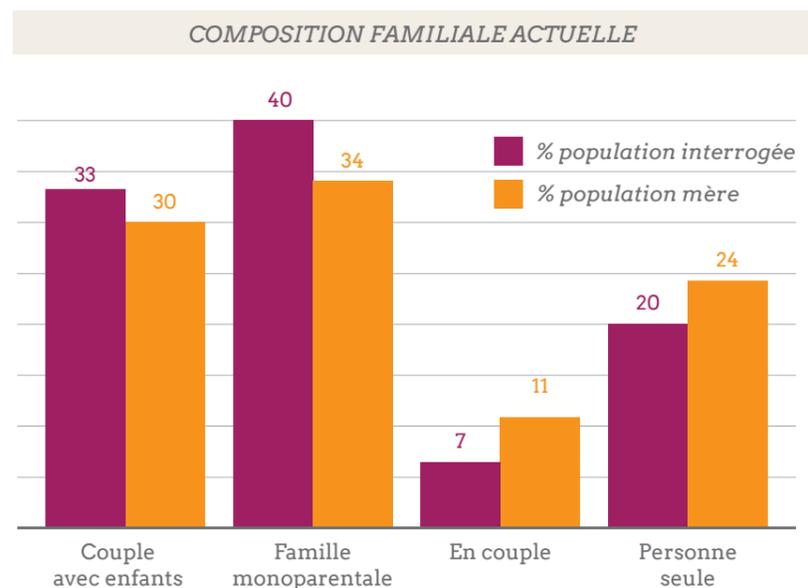
RÉPARTITION SELON L'ÂGE DES PERSONNES INTERROGÉES



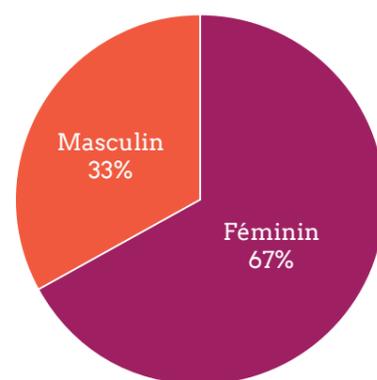
En moyenne, l'âge des requérants interrogés s'approche des 50 ans. Pour autant, la plus grande part des répondants se situe dans la catégorie des 35 à 44 ans. Cela s'explique par la faible proportion de jeunes requérants dans l'échantillon (absence de personnes de moins de 25 ans). Il n'était pas aisé de les rencontrer car ils sont très peu nombreux à avoir sollicité l'aide du Secours Catholique pour engager un recours DALO/DAHO (le pourcentage de personnes de moins de 25 ans accueillies au sein du Secours Catholique est estimé à 3%).

⁴ Requérants DALO suivi dans les permanences du Secours Catholique Ile-De-France

⁵ Enfant(s) vivant chez l'autre parent en cas de séparation



RÉPARTITION SELON LE SEXE DES PERSONNES INTERROGÉES

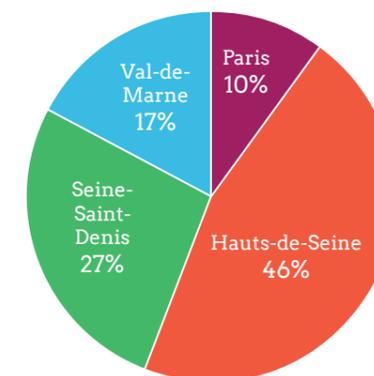


Nous avons veillé à obtenir une **répartition des personnes sur la totalité du territoire concerné par l'enquête**, à savoir les trois départements de la petite couronne et Paris.

L'échantillon est néanmoins dépendant de l'implantation des locaux des permanences. Le nombre de personnes interrogées est alors plus important dans le département des Hauts-de-Seine (46%).

Notre enquête a été complétée par la **participation à trois permanences tenues par le Secours Catholique**. Cette démarche avait pour objectif de nous amener à mieux comprendre le rôle des bénévoles et la manière dont ils oeuvrent lors de la constitution de dossiers DALO. Notre posture d'observateur direct a permis de saisir la relation entretenue entre chaque acteur (bénévole, personne accueillie) et d'apporter de nouveaux éléments essentiels pour analyser les propos recueillis auprès des requérants. Nous nous sommes rendus le 18 avril à Levallois-Perret ainsi qu'à Châtillon, et le 25 avril à Puteaux, communes appartenant toutes trois au département des Hauts-de-Seine.

RÉPARTITION SELON LE LIEU D'HABITATION DES PERSONNES INTERROGÉES



Présentation de l'étude à destination des personnes interviewées

Nous réalisons l'étude pour laquelle nous vous rencontrons à la demande du Secours catholique et de la Fondation Abbé Pierre, qui désirent à la fois mieux connaître le parcours des personnes ayant engagé un recours DALO et saisir leur point de vue sur ces démarches.

Nous souhaitons échanger avec vous, ainsi qu'une trentaine d'autres personnes, sur votre parcours résidentiel, vos conditions de logement ainsi que les démarches engagées en rapport avec le logement. Nous aborderons notamment les impacts de vos conditions de logement sur votre vie professionnelle et familiale ainsi que les différentes étapes du recours DALO dans lequel vous êtes engagé, afin de mieux comprendre votre situation, vos attentes et vos ressentis.

Nous tenons à préciser que cette étude n'aura aucun impact sur vos démarches en cours ou sur l'obtention d'un logement social, elle permettra néanmoins de mieux faire connaître le parcours des personnes engagées dans un recours DALO dans le but d'alerter les associations, les pouvoirs publics et globalement les acteurs du DALO, sur les réalités du vécu des ménages.

Cet entretien sera anonyme. Votre nom ne sera pas cité mais, si vous n'y voyez pas d'inconvénient nous pouvons être amenés à reprendre certaines de vos citations pour illustrer notre analyse.

Caractéristiques sociales

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous avons besoin de connaître certains aspects de votre quotidien pour mieux comprendre vos problématiques de logement.

- Quelle est actuellement votre commune d'habitation ?
- Vivez-vous actuellement en couple ?
- Quelle est votre situation matrimoniale ? (marié, pacsé, célibataire, divorcé...)
- Avez-vous des enfants ? Quel âge ont-ils ?
- Quels membres de votre famille partagent avec vous le foyer (nombre de personnes à charge) ?
- Quelles sont vos ressources (salaire, allocations chômage/retraite/familiales, pension d'invalidité) ?
- Si vous travaillez, quel type d'activité exercez-vous précisément (profession, secteur, temps de

travail, type de contrat) ?

- Dans quelle ville se situe votre lieu de travail ?
- Quelle est la situation professionnelle de votre conjoint ?
- Décrieriez-vous votre situation comme étant plutôt stable/instable au niveau familial/ financier/ professionnel ?

Situation de logement et impact sur les parcours de vie

- Quelle est votre situation de logement/hébergement ? (Type et qualité du logement)
- Quel est votre avis sur vos conditions de logement actuelles ?
- Quelle a été votre situation avant votre logement actuel ?
- De quelle manière avez-vous vécu et vivez-vous actuellement cette situation ? Et votre entourage (enfant, famille proche) ?
- Avez-vous déménagé ces dernières années ? Pour quelles raisons ?
- Avez-vous connu des périodes caractérisées par une amélioration de vos conditions de logement ?
- Sur quels aspects de votre vie quotidienne votre situation au niveau du logement entraîne le plus de difficultés :
 - Economique : restrictions budgétaires (besoins de première nécessité, loisirs, ...), surendettement, perte d'emploi, ...
 - Relationnel, vie sociale : difficulté du regard d'autrui du fait de la situation de logement, difficulté pour recevoir des personnes, ...
 - Santé : apparition de maladies/désagréments physiques liée aux problématiques de logement, ...
 - Scolarisation des enfants : instabilité de la scolarisation due à la situation de logement, difficulté pour le travail scolaire à la maison, ...
- Quels freins/quelles problématiques ont été à l'origine de vos problèmes de logement ? (baisse de ressources, inadaptation du loyer aux nouvelles ressources, conflit avec le bailleur à cause de travaux, etc.)
- Comment caractériseriez-vous votre relation avec la personne/l'organisme qui gère le logement dans lequel vous habitez ? (Propriétaire, directeur d'hôtel, personnel d'accueil en hébergement, personnes de référence si hébergé chez un tiers, agence immobilière...) - De quelle manière cette relation a-t-elle évolué ?
- En dehors du logement connaissez-vous des difficultés spécifiques (prud'hommes,

problématiques de santé, etc.)

- Durant votre parcours de vie/résidentiel avant de démarrer une procédure DALO, avez-vous été accompagné par un travailleur social et ou une association ? Si oui, dans quel cadre ? Bénéficiez-vous d'une mesure d'accompagnement spécifique ? Si oui la/lesquelles (ASLL, MASP, AVDL...) (Accompagnement social, Permanences d'accès aux droits, permanences juridiques, etc.)
- Si oui, ou non, pour quelles raisons ?
- Si oui, comment les avez-vous connues ?

Démarches entamées pour l'obtention d'un logement social (en amont du recours DALO/DAHO)

- Comment s'est déroulée votre première demande de logement social (auprès de qui, quand) ?
- Si vous y avez eu affaire, comment avez-vous perçu l'accueil des services logements municipaux ?
- Quelles raisons vous ont poussé à entamer ces démarches ?
- Dans quelle(s) ville(s) avez-vous choisi de déposer une demande ? (Lieu de résidence actuel, lieu de travail).
- Avez-vous renouvelé vos demandes de logement social à plusieurs reprises ?
- Avez-vous reçu une proposition de logement suite à ces demandes, avant le dépôt d'un recours DALO ? Quelle a été la durée d'attente avant l'obtention d'une proposition ?
- Avez-vous refusé cette proposition ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?
- Quelles relations avez-vous avec les acteurs de votre demande de logement social (préfecture, bailleur, mairie) ? (Type de correspondance, fréquence, qualité des relations, qualité de l'accueil...)
- Quels dispositifs ont été activés en parallèle de votre demande de logement social ? : SIAO, accords collectifs départementaux (ACD)...
- Avec qui avez-vous évoqué vos problématiques de logement ? (proches, professionnels, bénévoles...)
- Ces personnes vous ont-elles soutenu dans vos démarches ?

Inscription dans le recours DALO/DAHO

- Avez-vous entamé un recours pour une demande de logement ou d'hébergement ?
- Si vous avez fait un recours DAHO, avez-vous précisé vouloir être hébergé dans une structure

d'hébergement / un logement de transition/un logement-foyer/une résidence hôtelière à vocation sociale ?

- Comment avez-vous eu connaissance du DALO ?
- Etait-ce avant vos problèmes de logement ou après ?
- Quelqu'un vous a-t-il parlé des démarches à engager ?
- Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où vous avez eu connaissance du droit et le moment où vous avez engagé les démarches ? Est-ce que cela correspond au moment où vous avez fréquenté les permanences ?
- Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à engager votre recours DALO/DAHO ? Vous y a-t-on incité ? Etait-ce pour les mêmes raisons que vous aviez entamé les démarches de demande de logement social ?
- Comment avez-vous constitué votre dossier ? Vous a-t-on aidé ? Si oui, qui vous a aidé ?
- Vos proches vous ont-ils soutenu dans cette démarche ?
- Comment avez-vous connu la permanence DALO du Secours Catholique ?

Evolution de la situation depuis le dépôt du recours DALO/DAHO

- Où en êtes-vous de la procédure ? Quelles étapes avez-vous franchies ?
- Connaissez-vous les étapes qu'il vous reste à passer ? (Réalisation du dossier, recours amiable, recours gracieux, recours contentieux, recours indemnitaire) et les avez-vous bien comprises ? Vous ont-elles été suffisamment expliquées ?
- Quels ont été les délais de ces différentes étapes ? Quelle est votre perception de ces délais ? De ces étapes ?
- Estimez-vous être suffisamment au courant des évolutions de votre dossier ?
- À certains moments avez-vous souhaité arrêter les démarches ?
- Avez-vous reçu une proposition de logement ?
 - **Cas 1** : Si oui, mais vous n'êtes pas relogé : Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas relogé ?
 - ◆ Refus du bailleur ?
 - ◆ Refus du requérant ? Pour quelle(s) raison(s) avez-vous refusé la proposition ? (Logement qui ne convenait pas à votre composition familiale ou inadapté selon vous, situation géographique, éloignement par rapport au lieu de travail/à votre vie sociale, quartier, crainte du déménagement, absence d'accompagnement lors des visites...) - Saviez-vous que vous n'auriez pas de nouvelles propositions en cas de refus ?

- **Cas 2** : Si oui et vous êtes relogé : Votre situation de logement vous convient-elle ? Comment se sont déroulées les différentes étapes du relogement ? Comment s'est passée votre arrivée dans les lieux ? Envisagez-vous votre avenir dans ce logement ?

➤ Votre situation de logement et votre situation personnelle ont-elles évolué depuis le début de la démarche ?

Evolution de la perception de ce droit

➤ Quelle connaissance du DALO aviez-vous en commençant les démarches ? Aujourd'hui ces connaissances ont-elles évolué ?

➤ Avez-vous l'impression de bien comprendre son fonctionnement ? Souhaiteriez-vous avoir plus d'informations à propos de certaines étapes ?

➤ Par quel(s) moyen(s) avez-vous eu connaissance de la procédure du recours ? (Par la lecture de documents, par les services logements municipaux, par les permanences DALO, par expérience, par un proche, par un travailleur social...)

➤ Que pensiez-vous du DALO lorsque vous avez commencé les démarches ? Et aujourd'hui ?

➤ Que pensez-vous des démarches administratives à effectuer ?

➤ Vos attentes envers le DALO ont-elles évolué ?

➤ Pour vous, quelles étaient vos aspirations résidentielles et personnelles avant d'entamer cette démarche DALO ? Et aujourd'hui ?

➤ Quelle place prennent ces démarches (en temps, en argent), vis-à-vis du temps accordé à votre travail, à votre famille ?

➤ Quel a été votre sentiment :

- au moment de la réception du courrier vous déclarant prioritaire ? (Soulagement du fait que vos droits et votre situation soient reconnus ? Sentiment de « honte » ?...),
- devant le Tribunal Administratif pour le recours contentieux injonction,
- à la décision du juge concernant les astreintes,
- au moment du recours indemnitaire ?

➤ Quelle est votre perception des permanences DALO ? (accueil, clarté des explications...)

➤ En cas d'arrêt de la procédure, quels ont été les facteurs conduisant à l'arrêt de votre démarche ? (suite à un refus de proposition de votre part et/ou du bailleur, proposition de logement reçue entre temps, recours au logement privé satisfaisant...)

➤ Si la situation n'évolue pas, pensez-vous exercer votre droit au recours indemnitaire ?

➤ En quoi la démarche DALO a influencé votre parcours et va-t-elle l'influencer ?

➤ Conseilleriez-vous à autrui d'entamer des démarches pour faire valoir le DALO ?

Multiplicité des accompagnements sociaux

➤ Quel type de relation avez-vous avec votre travailleur social ? Quel est votre regard sur son apport dans votre situation ?

➤ Qu'est-ce qui vous a poussé à demander conseil auprès des permanences DALO en plus de votre accompagnement initial ou inversement ?

➤ Les informations sont-elles concordantes, complémentaires ? Arrive-t-il que l'on vous donne des informations discordantes ?

➤ Avez-vous le sentiment d'être « baladé » d'une structure à une autre ? D'avoir à répéter plusieurs fois votre situation ? D'avoir parfois des conseils différents ?

➤ Y a-t-il eu des « doublons » faits dans les démarches ? (démarches entamées plusieurs fois inutilement)

➤ Éprouvez-vous des difficultés pour comprendre le rôle de chaque interlocuteur ?

➤ Quelle est la fréquence de vos rendez-vous ? L'accompagnement du travail social correspond-il à vos attentes ?

Actions collectives

➤ Avez-vous participé à des activités collectives ? À quelle fréquence ? Avec qui ? Quel organisme ?

➤ Dans le cadre du logement plus particulièrement, avez-vous pris part à des actions de convivialités (repas, groupes de paroles) ? Avec qui ? Quel organisme ? A quels types d'actions participez-vous ?

➤ Quel a été l'élément déclencheur de cette participation ?

➤ Que cela vous apporte-t-il ?

➤ Participez-vous à d'autres projets pour d'autres causes ? Si vous ne participez pas à une action collective, seriez-vous intéressé ? Pourquoi ? Et pour quoi faire ?

- Quelles impressions gardez-vous de votre parcours jusqu'ici ?
- Avez-vous pensé à une solution alternative au DALO ?
- Comment envisagez-vous votre avenir dans 1 an, dans 5 ans ?
- En conclusion, quels changements l'obtention de votre logement apportera dans votre vie ?

TABLEAUX DE RÉPARTITION DES REQUÉRANTS

Répartition des 25 répondants selon leur situation administrative

	Effectifs	Pourcentages
Français	10	40%
Étranger	13	52%
Autre	2	8%

Répartition des 30 requérants selon l'existence d'une première tentative de recours DALO

	Effectifs	Pourcentages
Oui	8	26,70%
Non	22	73,30%

NB : Oui = la personne a effectué une première tentative

Ouvrages, articles et revues

CAILLY (Laurent), « *Capital spatial, stratégies résidentielles et processus d'individualisation* », *Annales de géographie*, n° 654, 2007

CARADEC (Vincent), MARTUCECELI (Danilo) « *Matériaux pour une sociologie de l'individu : Perspectives et Débats* », Presses Universitaires du Septentrion 2004

DEBORDEAUX (Danièle), « *Désaffiliation, disqualification, désinsertion* », In: *Recherches et Prévisions*, n° 38, décembre 1994.

GAULEJAC (Vincent. De), TABOADA LEONETTI (Isabel), « *La lutte des places* », Paris, Hommes et Perspectives, 1993

PAUGAM (Serge), « *La disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté* », Presses universitaires de France, 1991

Travaux des institutions et organismes d'études

Ministère du Logement

- Circulaire du 6 février 2015

Observatoire des inégalités

- « *Les seuils de pauvreté en France* », 9 septembre 2014

Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)

- « *Les budgets de référence : une méthode d'évaluation des besoins pour une participation effective à la vie sociale* », 6 mars 2015

Travaux des fédérations et associations

Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS)

- « *Baromètre 115, synthèse hivernale 2013-2014* », mai 2014

Fondation Abbé Pierre (FAP)

- « *Des nouveaux logements sociaux trop chers pour leurs habitants* », septembre 2014
- « *20ème rapport annuel sur le mal-logement en France* », 2015

Secours Catholique

- « *Mission DALO Île-de-France SC/FAP - Statistiques DALO, sur la période 2008 à 2013* », 2013

Document rédigé par Lyse Rocher, Tana Stromboni & Sandra Lespes

Mission DALO Île-De-France

Secours Catholique / Fondation Abbé Pierre

06 janvier 2016