

*Travail réalisé pour l'obtention du  
Bachelor of Arts en travail social,  
HES·SO Valais, Sierre*

**Le sans-abrisme,**  
*Au croisement des représentations  
et des construits sociaux.*

**Réalisé par :** Selen YILDIRIM – BAC 13

**Sous la direction de :** Isabelle MORONI

Genève, le 17 février 2017

## **1. Remerciements**

*Merci à Madame Isabelle MORONI pour ses conseils avisés,*

*Merci à Monsieur Thierry AMREIN pour son ultime relecture.*

*Merci à mes témoins qui, de par leur sincérité et leur regard sur la vie, m'ont permis de mener ce projet de recherche qui me tenait à cœur tant personnellement que professionnellement,*

*Merci à mes proches pour leurs encouragements et leur présence.*

*Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure.*

*Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.*

*L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.*

## **2. Mots-clés du travail**

**Non-recours à l'offre sociale, sans-abrisme, processus de marginalisation, représentations, préconstruits**

## Table des matières

1. Remerciements .....	2
2. Mots-clés du travail .....	3
3. Introduction .....	6
4. Contexte sociopolitique à Genève.....	7
4.1. La crise du logement à Genève en chiffres.....	7
4.2. Le sans-abrisme et l'accueil d'urgence à Genève.....	8
5. Liens entre la thématique et le travail social .....	11
6. Objectif général .....	13
7. Cadre théorique.....	14
7.1. Le processus de marginalisation.....	14
7.1.1. Approche historique de l'exclusion .....	14
7.1.2. La marginalisation : un processus marqué par le double décrochage .....	16
7.2. Le sans-abrisme .....	18
7.2.1. Les facteurs à l'origine du sans-abrisme .....	19
7.2.2. Le processus psychologique du sans-abrisme .....	20
7.2.2.1. L'importance de l'estime de soi .....	21
7.3. Le non-recours aux droits et services .....	22
7.3.1. Définition et enjeux de la terminologie .....	22
7.3.2. La typologie et les raisons du non-recours .....	24
7.4. Les préconstruits.....	25
7.5. Résumé du cadre théorique .....	28
8. Hypothèses et Variables .....	29
9. Méthodologie .....	30
9.1. Identification, description et argumentation du terrain d'enquête choisi .....	30
9.2. Présentation et argumentation des méthodes de collecte des données .....	31
9.3. Construction de l'échantillon.....	32
9.4. Présentation des témoins.....	33
9.5. L'analyse des données : l'analyse de contenu.....	34
9.6. Biais possibles ou probables anticipés.....	35

10. Analyse .....	37
10.1. Avant le recours .....	38
10.1.1. La représentation de l'offre sociale.....	38
10.1.2. L'image de soi .....	41
10.2. Pendant le recours .....	44
10.2.1. À la rencontre des construits sociaux.....	44
10.2.2. L'interrelation entre l'offre et l'image de soi .....	47
10.2.3. L'interaction sociale : du rejet à l'intériorisation .....	50
11. Synthèse de l'analyse.....	53
12. Conclusion .....	59
13. Bibliographie .....	63
14. Annexes .....	67
14.1. Canevas d'entretien.....	67

### 3. Introduction

Genève, décembre 2014, aux abords du Parc des Bastions. L'air hirsute et le teint rougi par le froid, un homme est assis dans un sac de couchage sur ces anciennes fortifications de la Cité de Calvin qui, en leurs temps, assuraient la protection physique des citoyens. Alors que je m'approche et tente un « *Bonjour, ça va ? Vous avez faim ?* ». Le Monsieur n'a pas l'air de comprendre ce que je lui veux. De quels outils dispose-je alors ? Lui donner une certaine somme d'argent et le laisser choisir où il souhaite l'investir ? Lui apporter un café et un sandwich ?

Puis vient s'ajouter la question du libre-choix : cet homme ne m'a rien demandé ! Peut-être aurais-je l'air grossier et indiscret en lui proposant quelque chose, lui renvoyant ainsi au visage l'image de sa condition ? Peut-être cet homme n'a-t-il simplement pas (ou plus) envie qu'on l'aide ?

Il existe en effet une représentation sociale du clochard affranchi et heureux. Celui qui a troqué ses contraintes contre la Liberté et qui, pour manifester son refus d'un mode de vie, aurait choisi de vivre en marge faisant ainsi coïncider *Précarité avec Liberté*.

Existe-il un lieu de recevabilité pour ses besoins ? Que comprendre du vécu subjectif des plus démunis quand, ils se détournent des dispositifs d'aide, voire qu'ils y *préfèrent* la rue ?

## 4. Contexte sociopolitique à Genève

### 4.1. La crise du logement à Genève en chiffres

Selon les statistiques cantonales, en 2014 Genève enregistrait quelques nouveaux 8534 habitants par rapport à l'année précédente<sup>1</sup>. Les deux éléments pris en compte dans l'élaboration de cette statistique sont : la hausse de la population (solde entre naissances et décès) et l'immigration (différence entre arrivées et départs, du et vers le canton de Genève).

Alors que l'accroissement naturel s'élevait à 1825, le solde migratoire était de 6509 habitants. Soit un total de 8334 nouveaux résidents dans une ville qui - au 1<sup>er</sup> juin 2015 - comptait un taux de vacances de 0.43% soit 921 logements<sup>2</sup>.

Face à la pénurie de logements, les solutions immédiates peuvent être la sous-location ou la colocation. Si la première crée une situation de précarité du logement, la seconde génère de la promiscuité, en réduisant l'espace personnel à disposition et en favorisant un risque d'exclusion liée au logement. Dans un parcours standard de recherche de location immobilière, certaines exigences s'imposent : emploi et salaire stables, 3 mois de loyers de cautions, absence de poursuites, certificat de travail, pour les dossiers les plus basiques. Outre la difficulté d'accéder à un logement - facteur fondamental contre l'exclusion - c'est dans un système laissant peu de marge de manœuvre que s'engage celui qui cherche à se loger à Genève. Un cercle vicieux qui entraîne dans son tourbillon les personnes les plus vulnérables. Malgré des ressources se réduisant comme peau de chagrin, passer une nuit dans un logement d'urgence relève aussi du parcours du combattant.

---

1 Office cantonal de la statistique (OCSTAT), « Bilan et état de la population du Canton de Genève en 2014 », *Informations statistiques*, N° 9, 2015, P. 1, Récupéré du site [http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2015/informations\\_statistiques/autres\\_themes/is\\_population\\_09\\_2015.pdf](http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2015/informations_statistiques/autres_themes/is_population_09_2015.pdf) (le 05.02.2017)

2 Office cantonal de la statistique (OCSTAT), « Taux de vacance des logements au 1<sup>er</sup> juin 2015 à Genève : 0,41 % », *Informations Statistiques*, N° 18, 2015, P.1, Récupéré du site <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/09/22/press.html?pressID=10311> (le 05.02.2017)

## 4.2. Le sans-abrisme et l'accueil d'urgence à Genève<sup>3</sup>

À Genève, selon les associations, on dénombre entre 400 et 1000 personnes sans-abris. L'hiver venu, le plan *grand froid* est mis en place. En chiffre, cela signifie que « *lorsque, pendant 48 h, la température descend en dessous de 0°C la journée et -10°C la nuit* »<sup>4</sup> tous les sans-abris doivent être au chaud. L'hébergement d'urgence se fait dans les abris de la Protection Civile de la ville. Cela équivaut à environ 100 lits, entre novembre et mars, de 19 heures à 8 heures le lendemain matin. Le reste de l'année, la Ville de Genève compte moins de 80 places, dont 60 payantes et à durée limitée. Face à cette insuffisance, à l'hiver 2009-2010, les 100 places d'accueil d'urgence, ont été doublées.

Mais à l'hiver 2013-2014, la demande n'avait pas atteint ce chiffre. Selon le collectif genevois *La Genève Escamotée*<sup>5</sup> - qui en 2014 publiait un constat de la politique d'hébergement d'urgence et du logement social en vue « *de proposer des solutions concrètes pensées dans une perspective systémique et transversale* » - ce constat résulterait de multiples paramètres à considérer lorsqu'on pense la problématique de l'accueil d'urgence.

Face au sans-abrisme, certains sont tentés d'ouvrir leur porte « *mais cela n'est pas sans risques pour ces hôtes improvisés qui peuvent se retrouver confrontés à des problèmes qui nécessiteraient un accompagnement professionnel* »<sup>6</sup>

Dans cet environnement de survie, certains sans-abris faute de ressources immobilières, investissent leur pécule dans le business punissable pénalement des marchands de sommeil.

La première parution de *la Genève Escamotée* en mars 2013, dédiée à l'accueil d'urgence à Genève avait selon Esther ALDER<sup>7</sup>, alors Conseillère administrative en charge de la cohésion sociale et de la solidarité, « *mis en évidence la nécessité de réunir l'ensemble des partenaires du secteur social, cantonaux, communaux et associatifs, afin d'établir un bilan partagé de la situation.* »

---

3 Collectif de La Genève Escamotée, « Le droit à un logement pour toutes et tous ! » *La Genève Escamotée*, N°2, 2014, PP. 1-12

4 Ibid., P. 6

5 Ibid., P. 1

6 Ibid., P. 6

7 Département de la cohésion sociale et de la solidarité, « Contexte », *Assises de la Précarité*, Genève, Centrale municipale d'achat et d'impression, 2014, P. 1



Cela fut fait lors des *Assises de la Précarité*<sup>8</sup>, du 17 au 18 octobre 2013. Cette rencontre rythmée par des allocutions des représentants présents et des ateliers de travail a permis de faire émerger des demandes aux pouvoirs publics cantonaux et communaux telles que : la correction des « *inégalités* », la « *redistribution des richesses* », une « *politique d'extension de l'hébergement d'urgence et du logement social* », le développement « *des politiques actives de communication et de création du lien social* »

La question du non-recours à l'offre sociale, « *véritable obstacle aux politiques sociales de la Ville* »<sup>9</sup> a elle aussi été abordée. C'est Philippe WARIN<sup>10</sup>, directeur de recherche au CNRS de Grenoble qui s'en est fait le porte-parole :

*« Afin de diminuer le non-recours, il s'agit de combattre les idées reçues et de mettre en place un système de lobby, tout en travaillant sur les quatre enjeux suivants : la communication, l'accueil administratif et l'accompagnement, l'organisation de l'action publique et enfin le pilotage des politiques publiques. »*

Si c'est surtout durant la période hivernale que les médias font écho à la problématique du sans-abrisme, il convient de noter que durant l'été, la chaleur, les habits inappropriés associés aux risques de déshydrations augmentent le taux de mortalité de cette population. Il y a aussi un paradoxe entre des lieux d'accueil d'urgence tantôt surchargés tantôt incomplets. La surpopulation est le symptôme d'une politique de dissuasion : les pouvoirs publics partent du postulat que « *la médiocrité des conditions d'accueil aurait un effet dissuasif sur l'afflux des personnes démunies* »<sup>11</sup>. Cette crainte de l'appel d'air est renforcée par l'idée que de nouveaux hébergements de nuit encourageraient l'immigration clandestine et le travail au noir<sup>12</sup>. Tantôt visible tantôt discrète, la thématique du sans-abrisme demande à être appréhendée sous deux angles : les parcours de vie des individus qui y sont confrontés et les actions publiques qui tentent de la réguler.

---

8 Département de la cohésion sociale et de la solidarité, Op. Cit., P. 21

9 ALDER E. « Assises de la précarité: une affaire à suivre », *Site du parti « les Verts Genève »*. Récupéré du site <http://www.verts-ge.ch/geneve-ville/themes/informations-de-la-magistrate/item/1451-assises-de-la-precarite-une-affaire-a-suivre.html#.VidQ037hDIU> (le 21.10.2015)

10 Département de la cohésion sociale et de la solidarité, Op. Cit., P. 14

11 MACH P., MACHER J., COMBES P., KALA, C., « L'hiver des sans-abri » Emission Temps Présent, Radiotélévision Suisse Romande (2013), document audiovisuel, 30minutes, couleur. Récupéré du site <http://www.rts.ch/emissions/temps-present/economie/4499423-l-hiver-des-sans-abri.html> (le 21.10.2015)

12 Loc. Cit.

Comment se met en place le processus de marginalisation ? Qu'est ce qui empêche de demander de l'aide et d'entrer dans une mesure ? Comment rompre avec les représentations sociales liées à cette population ?

Face à la complexité des enjeux, à la fois individuels et collectifs, du sans-abrisme, ce travail de mémoire focalise l'attention sur la question de la demande et du non-recours à l'offre sociale d'une population qui semble pourtant en avoir besoin. Pour guider et structurer le processus de recherche nous posons la question suivante :

***Dans un processus de marginalisation menant au sans-abrisme, quelles sont les raisons, à Genève, qui expliquent le non-recours à l'offre sociale ?***

## 5. Liens entre la thématique et le travail social

À chaque crise, les médias se chargent de rendre visible le phénomène du sans-abrisme, les réseaux sociaux offrent un espace à l'indignation collective. Chaque hiver, les médias débordent d'articles, les Unes revêtent leurs *actions grands froids*. Une fois la visibilité étendue et les faits dénoncés, éthiquement il n'est plus possible de rester inactif. Dans les faits, la mobilisation dure généralement de novembre à mars.

La misère a des relents de tabous et renvoie à une représentation individuelle d'impuissance. Le sans-abrisme s'inscrit aussi dans les représentations collectives comme un *libre choix* de la personne. Alors, ainsi hissée au rang de liberté individuelle - voire de droit - la misère semble trouver la parade pour ne plus poser de questions à la société.

Pourtant, la problématique du sans-abrisme est le symptôme des mailles d'un filet social lâches qui laissent passer puis trépasser les plus démunis. Elle est donc au cœur du travail social.

Le Code de déontologie du Travail Social<sup>13</sup> indique que les dispositifs de l'offre sociale ont à dessein des valeurs telles que la dignité, la participation, l'intégration et l'égalité de traitement. On y lit que ses objectifs<sup>14</sup> sont notamment l'intégration sociale par le soutien mutuel des êtres humains dans leur environnement social, et l'écot de la société en faveur des personnes les plus démunies. Dans les faits, il arrive que les dispositifs publics - dépendants de priorités politico-économiques et dotés d'une complexité administrative - renvoient malgré eux une forme de normativité deshumanisante, faisant ainsi renoncer le public à certains de ses droits.

Cet écart constitue une part de la professionnalité du travail social. Tout d'abord, le travailleur social fonctionne habituellement dans une dynamique de réseau. Il fait des allers-retours entre les échanges avec les individus et les rapports pluridisciplinaires qu'il entretient avec ses partenaires. Le travailleur social est appelé à adopter plusieurs rôles : il est tantôt récepteur tantôt émetteur.

---

<sup>13</sup> BECK S., DIETHELM, A., KERSSIES M., GRAND O., SCHMOCKER B., « Valeurs fondamentales du travail social », *Code de déontologie du travail social en Suisse, Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. AvenirSocial, 2010, P. 8

<sup>14</sup> Ibid., P. 6

Ces deux dimensions lui permettent d'avoir une lecture complète d'une situation et de penser des solutions, en prenant en compte aussi bien les aspects individuels, pratiques, économiques, que psychosociaux. Or, dans le phénomène du non-recours, il manque un partenaire essentiel : le bénéficiaire. Et c'est souvent dans le manque que prend sa source le travail social. Ses missions se situent à différents niveaux.

Dans sa rencontre avec l'individu, il s'agira d'abord d'établir un premier contact, puis de créer un lien. Alors, il pourra s'atteler à identifier un besoin, lui-même formulé dans une demande ou dissimulé sous une plainte. C'est de cette première amorce, que pourra découler la deuxième partie : l'intervention, menée de pair avec le réseau.

Leurs positions médianes au sein des réseaux offrent aux intervenants sociaux un vaste panorama, tant sur les composantes d'une problématique à l'échelle individuelle, que sur les incohérences d'un système pas toujours en mesure d'appliquer les codes moraux en vigueur. Ainsi, le phénomène du non-recours, inscrit le travail social dans des proportions d'actions plus étendues et implique par conséquent une intervention à l'échelle sociétale.

## **6. Objectif général**

Sur le plan scientifique, l'objectif de ce travail est de décrypter les facteurs internes et externes influençant le non-recours à l'offre sociale pendant le processus de marginalisation menant au sans-abrisme, à Genève.

D'une part, au travers l'identification des pôles entre lesquels le recours est mis en tension pendant le processus de marginalisation.

D'une autre, par la vérification empirique et l'analyse de comment cette tension retarde le recours à l'offre sociale, jusqu'au point ultime de l'exclusion sociale.

Il s'agira sur le plan professionnel et personnel, de comprendre comment chacun est acteur de son exclusion et, en aval de penser des pistes de prévention. Car une demande d'aide non formulée n'exclut pas l'existence d'un besoin. Et ce sont souvent les membres d'un groupe les plus discrets qui ont le plus besoin d'attention.

Ce travail propose donc une piste de compréhension d'un phénomène obstruant l'efficience du travail social.

## 7. Cadre théorique

**Le cadre théorique s'articule autour de deux axes :**

1. Un axe centré sur les dynamiques sociales et psychologiques qui structurent les processus du sans-abrisme.
2. Un axe centré sur la question du non-recours à l'aide sociale en lien avec les représentations de soi et de l'offre sociale.

### 7.1. Le processus de marginalisation

#### 7.1.1. Approche historique de l'exclusion

Avant de décrire les étapes du processus de marginalisation, telles que les définit Robert CASTEL<sup>17</sup>, il convient de faire un détour par les sociétés européennes préindustrielles pour saisir la dimension économique de l'exclusion.

- 1) **La pauvreté intégrée** : la pauvreté intégrée était constituée de paysans et d'artisans. C'est une « *pauvreté travailleuse* »<sup>18</sup> et auto-suffisante. Bénéficiant d'une grande sécurité de l'emploi, ce groupe n'était pas considéré comme problématique par la communauté. Il vit pourtant sous le seuil de pauvreté sans pour autant bénéficier d'aucun soutien.
- 2) **L'indigence intégrée** : l'indigence intégrée était constituée d'indigents incapables de travailler (invalides, malades, vieillards, veuves) domiciliés dans la commune ou appartenant à une paroisse. Leur prise en charge était assurée par une dynamique de charité accordée à certaines catégories de nécessiteux, selon certaines conditions.
- 3) **L'indigence désaffiliée** : l'indigence désaffiliée était constituée d'étrangers pauvres, de vagabonds non reconnus par la communauté. Alors que l'indigent invalide était « *tant bien que mal assisté* »<sup>19</sup>, l'indigent valide se voyait pour sa

---

17 CASTEL, R., « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », *Cahiers de recherche sociologique*, N° 22, P. 15, 1994, Récupéré du site : <http://id.erudit.org/iderudit/1002206ar> (04.02.2017), DOI: 10.7202/1002206ar

18 Loc. Cit.

19 Loc. Cit.

part « *expulsé des réseaux familiaux de prise en charge* »<sup>20</sup> et se retrouvait dans une situation de rejet, de stigmatisation et de répression.

Peu à peu, ont émergé les prémices des mesures politiques. Citons à titre d'exemple la mise en place du droit au secours à la fin du 19ème siècle. Son but était d'assurer une assistance uniformisée et égalitaire. Toutefois, sa configuration restait très proche de celle de l'assistance à l'indigence intégrée - fondée sur l'incapacité à travailler. De fait, ses seuls bénéficiaires demeuraient les *indigents invalides*. Une solution pour l'*indigence valide* a émergé grâce à « *la généralisation du salariat* »<sup>21</sup> permettant ainsi la mise en place d'une *assurance* par le travail.

Ainsi, la combinaison des prises en charge selon les catégories de populations a permis dès le début des années 70, à la marginalité de devenir résiduelle.

Quant à ceux qui ne s'intégraient dans aucun dispositif, ils incarnaient la nouvelle marginalité : « *À la fois l'antithèse de la modernité et la forme moderne de l'asocialité* »<sup>22</sup>

---

20 CASTEL R., Op. Cit., P.14

21 Ibid., P. 16

22 Ibid., P. 17

### 7.1.2. La marginalisation : un processus marqué par le double décrochage

Selon Robert CASTEL<sup>23</sup>, il s'agit d'abord d'un processus marqué par un double décrochage. L'un sur le plan de l'insertion relationnelle et l'autre sur le plan de l'intégration par le travail. Ces deux axes sont respectivement divisibles en trois valeurs. La construction de ce modèle est schématisée dans le tableau ci-dessous et est reliée avec la dimension économique présentée au point précédent.

		INTEGRATION PAR LE TRAVAIL (emploi/non emploi)		
		TRAVAIL STABLE	TRAVAIL PRECAIRE	SANS-EMPLOI
INSERTION RELATIONNELLE	FORTE	<i>Zone d'Intégration</i> <i>La pauvreté intégrée</i>		
	SOUTIENS FRAGILES		<i>Zone de Vulnérabilité</i> <i>L'indigence intégrée</i>	
	ISOLEMENT			<i>Zone de Marginalisation</i> <i>L'indigence désaffiliée</i>

Robert CASTEL, quand il décrit les couples insertion relationnelle/intégration par le travail tend à mettre en évidence comment agissent les facteurs relationnels et professionnels sur le processus de marginalisation ou comment au contraire, ils assurent la cohésion sociale. Notons que ces *zones* ne sont pas figées et que leurs frontières sont poreuses. Il s'opère donc des passages continus entre les *zones*. Enfin, un niveau élevé sur l'échelle insertion/non insertion compensera un niveau bas sur l'échelle emploi/non emploi et réciproquement.

<sup>23</sup> CASTEL R., Op. Cit., P. 17



**a) La zone d'intégration**

La *zone d'intégration* associe un réseau social développé à un travail stable. L'emploi, de par sa stabilité, permet de participer à l'effort citoyen et donc d'être un acteur social. En Suisse, il confère l'accès aux assurances sociales telles que le chômage ou l'assurance invalidité. Le réseau social constitué d'amis ou de la famille par exemple, assure quant à lui le premier le filet de sécurité tant psychologique que matériel face aux *ruptures* de l'existence. La notion de rupture sera définie plus avant dans le paragraphe traitant du sans-abrisme en tant que concept théorique.

**b) La zone de vulnérabilité**

Dans la *zone de vulnérabilité*, les *ruptures* (divorce, licenciement, maladie, emploi précaire) fragilisent la cohésion de l'individu dans son espace social. Quand la stabilité de l'emploi fait place à la précarité et que les relations sociales se dissipent à la faveur de l'isolement, l'individu glisse dans la *zone de vulnérabilité*, « un *espace social d'instabilité, de turbulences, peuplé d'individus précaires dans leur rapport au travail et fragiles dans leur insertion relationnelle.* »<sup>24</sup>

**c) La zone de désaffiliation ou de marginalisation**

La *zone de désaffiliation ou de marginalisation* est alimentée par la *zone de vulnérabilité*. En effet, la précarité tant sociale que professionnelle pose un risque continu de basculement dans la marginalisation, d'autant plus quand l'augmentation du travail précaire est proportionnelle à une conjoncture économique fragile. Pour Robert CASTEL, la zone de désaffiliation sonne la *fin de parcours*.

Au travers son interprétation de la marginalisation, Robert CASTEL tend à démontrer que la marginalisation ne peut se résumer qu'à une *fin de parcours*. Elle doit être considérée comme un processus temporel en mouvement au fil duquel apparaissent déjà les éléments constitutifs de l'exclusion.

---

<sup>24</sup> CASTEL R., Op. Cit., P. 16

## 7.2. Le sans-abrisme

Dans la continuité des ruptures de l'existence présentées précédemment, l'individu désaffilié n'a plus de travail et n'est plus inséré dans aucun réseau social. Il est livré à lui-même. Dans cet engrenage il n'a plus de marge de manœuvre et se retrouve à la rue. Alors que dans la typologie de Robert CASTEL, cette marginalité sonne la *fin de parcours*, nous allons découvrir comment une fois *entré dans la rue*, comme disent ceux qui l'ont connue, un nouveau processus psychologique tend à se développer chez l'individu.

Mais avant d'aller plus loin, penchons-nous un instant sur le sans-abrisme en tant que concept afin d'en saisir les dimensions.

C'est la *Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les sans-abris (FEANTSA)*<sup>25</sup> qui en 2005 conceptualisait ce phénomène en créant la *Typologie européenne de l'exclusion liée au logement (ETHOS)* et en proposant une définition commune pour la problématique de l'exclusion liée au logement.

Plus large que le fait d'avoir un toit au-dessus de la tête, la problématique de l'exclusion liée au logement se définit selon trois axes cumulatifs :

1. Axe juridique : un logement, un titre légal de propriété ou de location
2. Axe social : un espace suffisant pour avoir une intimité et un contact social
3. Axe physique : une existence dans un habitat adéquat

En 2010, à Bruxelles, lors de la *Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme*<sup>26</sup>, l'adoption de la typologie *ETHOS* est recommandée et une définition du sans-abrisme est établie :

*« Le sans-abrisme est un processus complexe, dynamique et différencié qui implique différentes trajectoires et différentes sorties [...] pour différents individus et différents groupes. »*

---

<sup>25</sup> FEANTSA, « ETHOS Typologie européenne de l'exclusion liée au logement », Site de la FEANTSA, Récupéré du site <http://www.feantsa.org/spip.php?article121&lang=fr> (le 22.10.2015)

<sup>26</sup> *Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme : Recommandations politiques du Jury*, Communication présentée à la Conférence Européenne de Consensus sur le sans-abrisme, Bruxelles, 2010

### 7.2.1. Les facteurs à l'origine du sans-abrisme

Robert CASTEL parlait de ruptures, elles sont nommées ci-après par la FEANTSA<sup>27</sup> :

*« Souvent, les expériences individuelles telles que les ruptures relationnelles, les maladies, la dépendance, l'expulsion ou la violence sont combinées à des facteurs externes pour être à l'origine du sans-abrisme. Les facteurs externes peuvent être d'ordre structurel, comme l'accès difficile à un logement décent abordable, le chômage, l'emploi précaire et la discrimination ou la stigmatisation. Ils peuvent également être institutionnels, comme la sortie d'une institution telle qu'une prison ou une institution de prise en charge, un système d'aide social mal structuré ou mal géré et l'absence de coordination des services. »*

À la lumière de ce qui précède, soulignons qu'une même situation pourra être vécue de façon différente selon les individus. Découlant d'une sociologie de l'individuation, la sociologie de l'épreuve permet d'articuler les processus structurels de la société, à partir des expériences biographiques d'un sujet. Pour Danilo MARTUCELLI<sup>28</sup>, les épreuves sont « *variables en fonction des sociétés et des périodes historiques.* » La sociologie de l'épreuve propose de prendre en compte la manière dont chacun appréhende les épreuves de la vie, dans un contexte donné et comment celles-ci opèrent une sélection sociale selon les capacités de chacun à les surmonter (résistance personnelle). L'approche de la sociologie de l'épreuve théorisée par Danilo MARTUCELLI<sup>29</sup> apporte des outils de lecture quant aux manières de faire face aux événements de la vie ou comment les individus mettent en place des stratégies face à la désaffiliation structurelle ou aux ruptures. Chacun affronte les épreuves de la vie de manière différente, selon ses ressources propres. Ainsi, face à la même épreuve, Monsieur A. remontera la pente alors que pour Monsieur B., ce sera un processus de marginalisation qui se mettra en marche. De même, Monsieur C. demandera ou acceptera l'aide alors que Monsieur D.

---

27 FEANTSA, *Site de la FEANTSA*, Récupéré du site

[http://www.feantsa.org/spip.php?action=accéder\\_document&arg=89&cle=9d20695f284aa3a4251b76f7e8896fa1c953cb40&file=pdf%2Ffaq\\_document\\_edits2\\_fr.pdf](http://www.feantsa.org/spip.php?action=accéder_document&arg=89&cle=9d20695f284aa3a4251b76f7e8896fa1c953cb40&file=pdf%2Ffaq_document_edits2_fr.pdf) (le 22.10.2015)

28 MARTUCELLI D. & LIT G., « Sociologie, Individus, Épreuves. Entretien avec Danilo Martuccelli », *Emulations Revue des jeunes chercheuses et chercheurs en sciences sociales*, N°5. *Site de Emulations Revue des jeunes chercheuses et chercheurs en sciences sociales*, 2008, Récupéré de <http://www.revue-emulations.net/archives/n-5---georg-simmel--environnement-conflit-mondialisation/martuccelli> (05.02.2017)

29 Tel que cité dans PICHON P. FRANCO B., FIRDION JM., MARPSAT M., ROY S., SOULET MH, *SDF, sans-abri, itinérant: Oser la comparaison*, France, Presse Universitaire de Louvain, Atelier de Recherche sociologique, 2008

décidera de s'en sortir seul, quel qu'en soit le prix à payer. Retenons donc que ce sont des profils différents qui constituent cette population.

### 7.2.2. Le processus psychologique du sans-abrisme

Le psychologue Alexandre VEXLIARD<sup>30</sup> qui a également étudié les formes de marginalisations proposait en 1957 une modélisation du comportement humain opérant au cours du processus vers le sans-abrisme. Cet apport complémentaire permet de comprendre comment le processus de marginalisation se construit dans les représentations de l'individu. Et comment la *zone d'intégration* vient finalement à se muer en l'*Ancien Monde* dans lequel l'individu ne sait plus se reconnaître...

- 1) **Phase dite « *agressive* »** : le déclencheur est une épreuve de la vie. Durant cette période, qui n'est parfois qu'une simple mauvaise passe, l'individu pense pouvoir s'en sortir et il s'efforce de remonter la pente. Il a le sentiment d'être différent des autres. S'il ne parvient pas à reprendre le contrôle de sa vie, il entrera alors dans la deuxième phase.
- 2) **Phase dite de « *repli* »** : l'individu se désocialise à mesure que ses besoins fondamentaux ne sont plus satisfaits. Sa nouvelle condition exposée (il mendie, il dort dehors) lui fait porter sur son environnement un regard nouveau. Un sentiment d'infériorité le gagne.
- 3) **Phase dite de « *rupture avec le passé* »** : l'individu voit se rapprocher chaque jour un peu plus sa nouvelle condition. Les valeurs du système sont dévalorisées et les liens avec les compagnons de misère sont renforcés. C'est un sentiment de marginalité et l'impression de ne plus faire partie des personnes *normales* qui l'habitent dorénavant.
- 4) **Phase dite de « *l'intégration complète* »** : les normes en vigueur dans la société de laquelle il (s') est maintenant exclu, et à laquelle il ne s'identifie guère plus, font d'elle l'*Ancien Monde*. Pour l'individu, l'heure est à l'adoption de nouvelles normes, à la revendication de la liberté et de son refus de travailler. Sa vie d'avant est maintenant révolue. Il a le sentiment de ne plus pouvoir arranger sa situation.

---

30 VEXLIARD, A, *Le clochard Etude de psychologie sociale*, Paris, France, Desclée de Brouwer, 1957

La théorie des besoins d'Abraham MASLOW<sup>31</sup>, permet de déconstruire cette notion de revendication. Alors que les besoins physiologiques et de sécurité semblent être les seuls points de fuite possible, la réalisation d'objectifs et d'enrichissement semble complexe à associer à une vie dans la rue. Pourtant, selon Abraham MASLOW quand les besoins inférieurs ne sont pas totalement satisfaits, le besoin d'estime devient prépondérant. C'est donc un rapport inversement proportionnel qui se met en place entre les besoins physiologiques et les besoins psychologiques.

**5) Phase dite de « *fin de parcours* » :** Désinséré, le sans-abri se considère maintenant comme *en dehors* du système de valeurs et de normes en vigueur dans l'*Ancien Monde*. Son mode de vie n'est régi que par les codes de sa nouvelle condition.

#### **7.2.2.1. L'importance de l'estime de soi**

Alors que la rue semblait être l'ultime échelon d'une descente dans les abîmes de l'humanité, la sauvegarde de l'estime de soi apparaît dès la quatrième phase comme un enjeu ultime dans le processus de marginalisation.

Selon Christophe ANDRÉ<sup>32</sup>, sur le plan psychique, il existe une synergie entre l'estime de soi et trois dimensions du fonctionnement humain.

D'une part, sur le plan comportemental, elle « *facilite l'engagement dans l'action* »<sup>33</sup>. D'une autre, sur le plan cognitif, une bonne estime de soi concourt « *à une auto-évaluation plus fiable et plus précise* »<sup>34</sup>. Enfin, sur le plan affectif, une bonne estime de soi « *permet une stabilité émotionnelle plus grande* »<sup>35</sup>.

La réalisation de ces pôles alimente selon un cycle vertueux l'estime de soi. De façon transversale « *une des fonctions de l'estime de soi serait de nous protéger de l'adversité* »<sup>36</sup>

---

31 MASLOW A., « A Theory of Human Motivation », *Psychological Review*, N°50, 1943, P.P. 370-396 Repéré à <https://docs.google.com/file/d/0B-5-JeCa2Z7hNjZINDNh0TEtMWnKy00YmFhLWI3YjUtMDEyMDJkZDExNWRm/edit> (le 27.02.2017)

32 ANDRÉ C., « L'estime de soi », *Recherche en soins infirmiers*, N° 82, P. 26-30, 2005, DOI 10.3917/rsi.082.0026

33 Loc. Cit.

34 Loc. Cit.

35 Loc. Cit.

36 Loc. Cit.

## 7.3. Le non-recours aux droits et services

### 7.3.1. Définition et enjeux de la terminologie

Dans le cas de prestations financières, des critères précis « *définissent les populations éligibles et les conditions de l'accès à l'offre publique.* »<sup>37</sup>

La définition initiale de ce phénomène renvoie donc à « *toute personne éligible à une prestation sociale [financière], qui – en tout état de cause – ne la perçoit pas* »<sup>38</sup>

En 2006, selon un rapport de l'association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS)<sup>39</sup>, « *environ 8.9% des personnes de 18 à 59 ans* » vivaient sous le seuil de pauvreté et accédaient au statut d'éligible. Pourtant, pour cette même année, seule une personne éligible sur trois était au bénéfice d'une prestation d'aide sociale. En 2011, selon les estimations, ce phénomène touchait 50% des personnes éligibles.

40

Si la notion de *non-recours* est initialement en lien avec la volonté des politiques d'évaluer la bonne affectation des prestations financières, selon l'ODENORE<sup>41</sup> la définition de l'éligibilité demande à prendre en considération d'autres groupes, avec leurs raisons de se soustraire de l'offre sociale.

Premièrement, si l'éligibilité est le critère sur lequel s'appuie le calcul du non-recours, seules les personnes éligibles seraient concernées par le phénomène de non-recours. Or, le sociologue met en évidence le fait que le collectif des éligibles n'est pas le seul à renoncer à son droit. En effet, demeurent en dehors de toute prise en considération, les personnes *potentiellement* éligibles. Celles-ci, bien qu'y ayant droit, ne font pas non plus recours à l'offre sociale pour différentes raisons. Un public non quantifié mais non moins existant. Citons à titre d'exemple les parents qui, face à la difficulté d'obtenir une place en crèche, renoncent tout bonnement à en émettre la demande.

---

37 Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE). WARIN P. « Introduction », *Le non-recours : définition et typologie*, Maison des sciences de l'homme, Documents de travail de l'ODENORE, 2010, P.2, Repéré à <http://docplayer.fr/1685347-Le-non-recours-a-la-protection-complementaire-sante-gratuite-ou-aidee.html> (le 05.02.2017)

38 Loc. Cit.

39 ARTIAS : ZELLWEGE E., MABILLARD J., SCHUSSELE FILLIETTAZ S. « Non-perception : Un nombre important de ménages vivant sous le seuil de la pauvreté ne sollicitent pas l'aide sociale », *Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir, Etat des lieux des connaissances*, ARTIAS, 2011, P.12, Repéré à [http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2012/07/evaluanda\\_rapportfinal.pdf](http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2012/07/evaluanda_rapportfinal.pdf) (le 05.02.2017)

40 Loc. Cit.

41 Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), Op. Cit., P. 2

Deuxièmement, la notion de non-recours, en limitant son évaluation aux ayants droits actuels, élimine toute personne qui aurait perdu son éligibilité suite à une modification des conditions d'accès notamment.

Ces changements « *produisent des effets sur les perceptions, représentations et comportements des demandeurs potentiels.* » <sup>42</sup>

En effet, la rupture des droits irait aussi parfois de pair avec le renoncement total à poursuivre des démarches de demande de soutien, tout comme « *la multiplication des conditionnalités de l'offre (simultanée et dans le temps).* » <sup>43</sup>

Troisièmement, outre le public potentiel non chiffré et le collectif ayant perdu son statut d'éligibilité, il existe un autre groupe qui nuance la définition *stricto sensu* du non-recours. Celui-ci existe de par le simple fait que chacun est libre de recourir ou non à l'offre publique et que certains préfèrent ne rien demander, ou bien faire appel aux offres alternatives de soutien (soutiens personnels, famille, proches). Principalement parce que cette démarche permettra de contourner les « *conditions d'accès restrictives ou contraignantes* » <sup>44</sup> de l'offre publique.

Enfin, d'autres choisiront simplement le non-recours parce qu'ils sont en désaccord avec le contenu de l'offre.

---

<sup>42</sup> Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), Op. Cit. P. 3

<sup>43</sup> Loc. Cit.

<sup>44</sup> Loc. Cit.

### 7.3.2. La typologie et les raisons du non-recours

Les lignes qui suivent tendent à expliciter les enjeux du non-recours et visent à apporter quelques pistes quant aux raisons qui peuvent l'expliquer.

Sur le plan psychologique, selon le sociologue Marc-Henry SOULET<sup>45</sup>, ne pas demander permet « à un sujet de [...] se défendre lorsque le narcissisme est en danger. »

Plus avant, « plus une personne va mal psychologiquement, moins elle est en capacité de demander de l'aide. »<sup>46</sup>

Les degrés d'incapacité pouvant aller jusqu'à la mort. Pour Olivier AMIGUET et Claude JULLIER<sup>47</sup>, ne pas demander permet d'éviter de prendre le risque d'essuyer un refus, une nouvelle blessure, il s'agit là de protéger une estime de soi en danger.

L'*Observatoire des non-recours aux droits et service* établit une typologie<sup>48</sup> du non-recours. Ses trois formes sont les suivantes :

- **La non connaissance** : l'offre n'est pas connue soit parce que le destinataire n'a pas accès aux informations quant à ses droits soit parce que son prestataire (l'assistant social par exemple) ne les lui communique pas.
- **La non demande** : l'offre est connue mais elle n'est pas demandée par choix. Dans la typologie de l'*ODENORE*, cette forme est divisée en deux catégories. Ainsi, la non demande sera dite *choisie* si elle est la conséquence d'un *désaccord*. Et elle sera dite *contrainte* si elle est influencée par l'*impossibilité*. Dans les deux cas, la personne éligible renonce d'elle-même à son droit.
- **La non réception** : les deux étapes précédentes sont complétées, l'offre est connue, elle est demandée mais elle n'est pas obtenue

Les trois formes de non-recours ne s'excluent pas. Cette typologie n'exclut pas non plus l'acte de demander mais prend en compte plusieurs phases attenantes à la demande. Cette typologie tend donc à élaborer une grille des combinaisons que l'on peut observer.

---

45 SOULET M.H. « Les trois signes directs de la déshabitation de soi » *La souffrance sociale: nouveau malaise dans la civilisation*, Fribourg, Suisse, Academic Press Fribourg, Coll. Res socialis, 2007, P. 128

46 Ibid., P. 129

47 AMIGUET O., JULLIER C., « Demande », *L'intervention systémique dans le travail social. Repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*, Genève, Suisse, Éd. IÉS & ÉÉSP, 2012, P. 159

48 Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), Op. Cit., P. 3



Enfin, parce qu'elle inclut la notion de choix, cette typologie permet d'élargir la fonction initiale du non-recours, la gestion quantitative des deniers publics, au « *rapport social à l'offre publique et aux institutions qui la servent.* »<sup>49</sup>

Au fil de l'analyse, trois concepts seront mobilisés de façon complémentaire et transversale à ceux présentés précédemment. Ils nous permettront une compréhension transversale du phénomène de non-recours à la lumière de la subjectivité.

#### **7.4. Les préconstruits**

Dans le cadre de cette recherche, nous nous appuyerons sur l'idée systémique que la réalité est un construit qui évolue continuellement en fonction de la trajectoire de vie et des constructions mentales qui en résultent.

La notion de *préconstruits* est celle qu'il convient de décrire afin d'appréhender la thématique qui nous intéresse. On distingue tout d'abord plusieurs catégories de préconstruits, classés selon le niveau d'appréhension de la réalité à laquelle ils font référence. Les auteurs Olivier AMIGUET et Claude JULIER<sup>50</sup> les présentent comme suit :

- Premièrement, les préconstruits de contenu concernent l'individu, sa manière de se percevoir ou de percevoir sa situation, un problème ou une idée.
- Deuxièmement, les préconstruits relationnels conditionnent les interactions ; elles peuvent être interindividuelles ou vis-à-vis d'un dispositif.
- Troisièmement, les préconstruits contextuels, concernent l'environnement, et l'interprétation de l'influence du contexte sur ce qu'il s'y passe.

Viennent ensuite les construits sociaux. Ceux-ci sont relatifs au travail social, et représentent les « *structures institutionnelles et relationnelles qui posent des règles de relations, de rituels de comportement, des mythologies et des déontologies.* »<sup>51</sup>

Chaque dispositif social a ses propres construits, une architecture, qui définit les règles, les normes de la rencontre et dont la demande sera intrinsèquement dépendante.

---

<sup>49</sup> Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), Op. Cit., P. 3

<sup>50</sup> AMIGUET et JULIER, Op. Cit., P. 203

<sup>51</sup> Ibid., P. 205

Il existe également des préconstruits d'ordre individuel. Ils renvoient aux éléments suivants :

- **Le préjugé** est une idée préconçue élaboré sans fondement à l'égard d'une chose ou d'une personne, sans démonstration, sur la base d'à priori.
- **Les croyances** sont ce qu'un individu considère comme « *vrai, juste, normal* »<sup>53</sup> en fonction de son histoire. C'est une vérité qui reste normative, jusqu'à preuve du contraire.
- **Les valeurs** sont « *l'appréciation qualitative portée sur ces croyances.* »<sup>54</sup>
- **Les représentations** expriment la manière dont l'individu ou le groupe social se représente mentalement les éléments de son environnement ou de sa *réalité*. Pour la psychosociologue Denise JODELET<sup>55</sup>, la représentation sociale est « *une forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social* » Dans la notion de représentation, on peut aussi souligner l'apport de Paul WATZLAWICK qui avance qu'il convient de différencier la réalité du *premier ordre* qui est constituée de faits objectivables et quantifiables de celle du *second ordre*, qui donne son sens à la précédente. « *De toutes les illusions, la plus périlleuse consiste à penser qu'il n'existe qu'une seule réalité. En fait, ce qui existe, ce sont différentes versions de la réalité.* »<sup>56</sup>

Pour aller un cran plus loin dans la compréhension de ce phénomène, l'apport de Max WEBER<sup>57</sup>, permet de relier la notion de préconstruits à la subjectivité relative à une action telle que le non-recours à l'offre sociale.

---

53 AMIGUET O. et JULIER C., Op. Cit., P.192

54 Loc. Cit.

55 JODELET D., *Les représentations sociales*, Presses Universitaires de France, Coll. Sociologie d'aujourd'hui, France, 2003, P.53

56 WATZLAWICK P., *La réalité de la réalité - Confusion, désinformation, communication*, (traduit par ROSKIS E.), Éd. Édition du Seuil, Paris, France, 2014, P. 7

57 WEBER M., *Économie et société*; (traduit FREUND J., KAMNITZER P., BERTRAND P. ; DE DAMPIERRE É., MAILLARD J., CHAVY J.), Paris, France, Éd. Plon, Tome I, 1971, P. 41

Dans son approche, le sociologue fait en effet état d'un sens subjectif derrière toute action :

*« Nous entendons par activité [...] un comportement humain (peu importe qu'il s'agisse d'un acte extérieur ou intime, d'une omission ou d'une tolérance), quand et pour autant que l'agent ou les agents lui communiquent un sens subjectif. »*

Selon Max WEBER, une action sociale est un comportement volontaire, dirigé vers autrui et dont l'auteur a plus ou moins conscience du sens qu'il lui donne. C'est ce qui détermine la façon dont on agit. On peut distinguer quatre types d'action sociale<sup>58</sup>, de la plus mécanique à la plus consciente. Elles sont définies ci-après par ordre croissant selon le degré de conscience de l'individu vis-à-vis du sens qu'il leur donne.

- 1) **L'action traditionnelle** est un comportement guidé par la tradition, les habitudes, la coutume ou une croyance de longue date. (Ex : les rites religieux).
- 2) **L'action affective** est un comportement guidé par la passion, l'émotion ou bien l'instinct qui fait parfois poser des actions peu rationnelles
- 3) **L'action rationnelle en valeur** est fondée sur le système de valeurs.
- 4) **L'action rationnelle en finalité** découle d'un objectif que l'individu se fixe.

---

58 DAMON J. « Max Weber (1864 - 1920) », *Informations sociales*, N°133, 2006, P. 97, Repéré à [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=INSO\\_133\\_0097#anchor\\_citation](http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=INSO_133_0097#anchor_citation) (le 27.02.2017)

## 7.5. Résumé du cadre théorique

Les concepts choisis pour structurer cette recherche permettent d'appréhender la dynamique temporelle d'un phénomène d'une part et comment il est construit par les acteurs sociaux d'une autre.

Tout d'abord, l'apport de Robert CASTEL permet de définir le processus de marginalisation sur le plan structurel. Il propose un parcours constitué de trois zones aux frontières poreuses, où les ruptures de l'existence peuvent faire basculer l'individu d'une *zone d'intégration* complète vers une *zone de marginalisation*. Ces trois zones sont circonscrites à la lumière de deux indicateurs : *l'insertion relationnelle* et *l'intégration par le travail*.

Aussi, les apports de la FEANTSA et d'Alexandre VEXLIARD, permettent respectivement la conceptualisation du sans-abrisme et l'interprétation du vécu subjectif de l'individu.

Enfin, les apports de L'ODENORE ouvrent la question du non-recours à l'offre sociale et aux forces qui l'influencent.

Bien que cela puisse être le thème d'une autre recherche, dans le cadre de ce travail, nous ne tenterons pas de répondre à la question de savoir si les représentations du groupe conditionnent l'individu ou si à contrario, c'est l'individu qui façonne la réalité collective. On peut toutefois retenir que l'individu est pris entre plusieurs types de filtres au moment de voir la réalité.

D'une part il y a les préconstruits qui sont propres à son histoire : ses valeurs, ses croyances, ses apprentissages, voire ses préjugés. D'une autre, il y a les représentations propres au collectif dans lequel il s'inscrit.

Et puis, on sait grâce à l'apport de Max WEBER que l'action posée par l'individu est déterminée par des forces plus ou moins conscientes, allant de la tradition à l'atteinte d'un objectif qu'il s'est fixé.

L'individu s'inscrit donc dans un spectre de combinaisons tridimensionnel qui conditionne ses actions. C'est à la lumière de ces éléments qu'émergent les hypothèses de ce travail de recherche.

## 8. Hypothèses et Variables

- |  |
|--|
| 1. Pendant un processus de marginalisation menant au sans-abrisme, le non-recours découle d'une perception négative de l'offre sociale |
|--|

*1.1. Variable 1 : Représentation avant, pendant et après le processus de marginalisation de la prise en charge*

*1.2. Variable 2 : Représentation subjective de l'offre infrastructurelle (suffisante ou pas)*

- |  |
|--|
| 2. Pendant un processus de marginalisation menant au sans-abrisme, le non-recours découle d'une représentation négative de soi-même qui exclut toute demande d'aide. |
|--|

*2.1. Variable 1 : La représentation que se fait un individu de sa propre situation et de son positionnement dans la structure sociale pendant le processus de marginalisation*

*2.2. Variable 2 : Considération de la pertinence de l'offre sociale avec sa situation ; identification de soi en tant qu'ayant droit/nécessiteux de l'offre sociale*

- |  |
|--|
| 3. Pendant un processus de marginalisation menant au sans-abrisme, le non-recours découle d'une représentation de l'accès à l'offre sociale jugé comme trop contraignant |
|--|

*3.1. Variable 1 : les ressources personnelles d'un individu désocialisé ne lui permettent plus de répondre aux exigences structurelles de l'offre sociale*

*3.2. Variable 2 : Les conditions d'accès sont supérieures aux ressources de l'individu désocialisé.*

## **9. Méthodologie**

### **9.1. Identification, description et argumentation du terrain d'enquête choisi**

Le contexte urbain genevois offre un terrain d'enquête urbain intéressant parce qu'il offre à voir la pluralité des dimensions de l'utilisation d'un même espace public. Entre visibilité et discrétion, appartenance et exclusion, l'espace public regorge d'ambivalences. L'espace urbain met aussi en évidence les différences de ressources entre les occupants d'une même ville ou d'un même quartier.

Alors que Genève se place au quatrième rang des villes les plus chères, ses rues et sa pénurie de logement laissent apparaître l'antinomie entre richesse et pauvreté et les représentants d'un écart dans l'accès aux ressources.

Dans le contexte urbain on peut aussi observer des inversions des codes d'usage de l'espace public : tantôt les escaliers des monuments abritent un matelas de fortune, tantôt les berges de la rivière font remonter les vestiges d'un campement temporaire ou non. C'est un espace public à deux vitesses : certains le pas vif y passent profitant de ce qu'il peut offrir. D'autres y errent, renoncent à l'offre sociale et représentent la racine du non-recours.

## 9.2.Présentation et argumentation des méthodes de collecte des données

Nous allons cheminer vers la compréhension du non-recours à l'offre sociale à travers la compréhension des représentations.

Alors que les méthodes quantitatives « *nous aident à réduire, à condenser, l'information pour la mobiliser* »<sup>59</sup>, à consigner et à trier des faits objectifs - tels que les proportions, les taux, les attentes ou encore les manques au sein d'une population, elles « *ne permettent pas d'avoir accès à des données parfois essentielles : attitudes, perceptions, représentation.* »<sup>60</sup>

C'est la notion de subjectivité et la nécessité d'accéder aux perceptions des individus qui a conditionné le choix de l'approche qualitative.

L'étude des représentations implique de mobiliser des techniques verbales. C'est pourquoi la technique choisie est l'entretien semi-structuré. Avec cette méthode :

*« L'interviewer explore plusieurs facettes des préoccupations de l'interviewé ; il traite des sujets au fur et à mesure qu'ils apparaissent dans la conversation, poursuit les pistes qui lui semblent pertinentes, laisse place à l'imagination et à l'ingéniosité et tente d'élaborer de nouvelles hypothèses et de les vérifier en cours d'entretien. »*<sup>61</sup>

Sur la base d'une trame de questions, la forme semi-structurée permet d'avoir accès aux critères à observer. Elle laisse aussi un degré de liberté important au témoin qui peut ainsi ouvrir des thématiques non prédéterminées par le canevas<sup>62</sup>. Le modèle de l'entretien semi-structuré nous permettra d'affiner la compréhension du sens donné à l'action.

---

59 ALAMI S., DESJEUX D., GARABUAU-MOUSSAOUI I., « Les spécificités de l'approche qualitative » *Les méthodes qualitatives*, France, Éd. Presses Universitaires de France, Coll. Que sais-je, 2013, P. 18

60 BOUTIN G., « Les buts et fonctions de l'entretien de recherche », *L'entretien de recherche qualitatif*, Canada, Éd. Presses de l'Université du Québec, 1997, P.43

61 Ibid., P. 22

62 Ibid., P. 34

### 9.3.Construction de l'échantillon

Au démarrage de ce projet de recherche, l'échantillon d'enquête avait été initialement constitué à partir de la population d'une institution genevoise qui compte un nombre important de dispositifs à Genève : point d'eau, point repas, centre d'hébergement (les seuls gratuits et illimités de la Ville) ainsi que deux *villages* faits de containers de chantier. À l'été 2015, un premier contact a été effectué avec l'un des représentants de cette institution. À l'issue de celui-ci, il avait été convenu qu'au moment de l'enquête il m'indiquerait six bénéficiaires à même de représenter la diversité de profils et d'histoires de vie. Douze mois plus tard, le temps de valider le projet de recherche et de terminer mon cursus scolaire, l'étape des entretiens est arrivée.

Mon interlocuteur m'a toutefois fait comprendre que la porte qu'il m'avait ouverte quelques mois plus tôt n'était plus une entrée possible. Ainsi donc, la méthodologie mise en place a été revue à la faveur de l'imprévu, me laissant à loisir de laisser faire les contingences de mon réseau.

Afin de réaliser cette enquête, articulée autour des représentations et du sans-abrisme, les caractéristiques retenues pour la création d'un échantillon sont :

- 1) La compréhension des représentations de l'offre sociale
- 2) La compréhension des représentations propres au sans-abrisme choisi (tout au moins revendiqué)
- 3) Par complémentarité, la compréhension des représentations propres au sans-abrisme subi.
- 4) La compréhension des représentations selon les *zones* de CASTEL et selon le nombre d'années passées dans la rue.



#### 9.4.Présentation des témoins.

Sur la base de ce qui précède, voici le contenu de l'échantillon :

**Nathan**, 45 ans, a écumé les logements précaires (squat, foyers d'accueil, canapés). Il y a deux ans, il *squattait* dans les loges d'un théâtre pour lequel il travaillait en tant que charpentier. En 2015, il a été expulsé et s'est retrouvé à dormir là où il pouvait. Il a passé douze mois dans la rue et a finalement intégré l'institution, qui était initialement mon terrain d'enquête.

**Victor**, 28 ans, revendique actuellement un mode de vie sans-domicile fixe.

**Andreas**, 33 ans est entré dans une situation de sans-abrisme après avoir quitté le foyer familial où il rencontrait des difficultés relationnelles. Sans-abri durant plusieurs années. Aujourd'hui, il touche l'Hospice Général (aide sociale genevoise) qui lui paye le loyer dans la collocation qu'il occupe.

**Mickaël**, 30 ans a subi le sans-abrisme lors de son arrivée en Suisse. Il a quitté l'Espagne il y a trois ans suite à la crise économique. Il a aujourd'hui raccroché sa trajectoire aux bancs de l'université et poursuit actuellement un Master à l'université de Genève.

Le point commun entre ces témoins est que malgré des trajectoires bien distinctes, tous ont fini par recourir à l'offre sociale (L'Hospice Général).

Et parce que ce dispositif revient régulièrement dans les discours, la parole a été donnée à l'une de ses représentantes, Samantha.

**Samantha**, est une assistante sociale. Elle est confrontée chaque jour à une population en voie de demander. Depuis sa place privilégiée à l'intérieur des structures, elle a accepté de livrer son point de vue et de le mettre en parallèle avec celui de nos témoins.

## 9.5. L'analyse des données : l'analyse de contenu

Mis à part celui de l'assistante sociale qui n'a pas souhaité être enregistrée, les entretiens ont tous été consignés sur un support vocal numérique. Puis ils ont été retranscrits mots à mots. C'est de ce passage de l'oral à l'écrit qu'a débuté le travail d'analyse. Afin de pouvoir exploiter les mots il a s'agit d'abord de rendre objective leur subjectivité.

La méthode retenue est l'analyse de contenu : une « *méthode visant à faire ressortir et à décrire, de la façon la plus précise possible, les messages contenus dans une production d'origine.* »<sup>63</sup>

Dans un premier temps, une analyse transversale a été réalisée selon les thèmes issus des discours. Pour ce faire, une grille a été créée. Le but étant d'y faire apparaître les contraintes structurelles objectives d'une part, et les données relatives aux représentations d'une autre. Cette phase a permis « *le passage de données brutes à un corpus thématiquement organisé [...] le semi-brut* »<sup>64</sup>

Dans un second, dans ce *semi-brut* a été redécoupé et mis en lien avec les concepts définis plus tôt dans le cadre théorique. À noter que les entretiens semi-structurés ont permis de faire émerger des concepts additionnels et essentiels à la compréhension de la thématique. C'est le cas de l'interactionnisme symbolique qui est venu se placer comme une grille de lecture pertinente.

L'interactionnisme symbolique, élargit l'approche sociologique des relations entre les acteurs sociaux, en mettant l'accent sur l'individu et ses interactions avec son environnement. Dans cette grille de lecture, « *l'acteur n'est plus la marionnette d'un système social dont il ne possède nulle conscience. Doté d'une capacité réflexive, il est libre de ses décisions dans un contexte qui n'est pas sans l'influencer.* »<sup>65</sup>

L'interactionnisme symbolique, utilisé dans la compréhension des relations des témoins vis-à-vis d'eux-mêmes et de la structure sociale, s'est parfaitement intégré dans une étude des représentations au travers l'approche qualitative.

C'est un processus de retro alimentation entre subjectivité et conceptualité qui a

---

63 BOUTIN G., Op. Cit., P. 161

64 Ibid., P. 109

65 LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, France, Presses Universitaires de France, Coll. Quadrige, 2004, P. 47

permis aux représentations de prendre une dimension scientifique.

Enfin, *la méthode des itinéraires* propice à l'étude des comportements a été adoptée :

*« Directement inspirée des itinéraires techniques en agriculture [elle] permet une description systématique de toutes les étapes et dimensions matérielles, sociales et symboliques [et] représente une vision interactionniste, dynamique et collective. »<sup>66</sup>*

C'est dans cette idée d'itinéraire et de temporalité que le déroulement de l'analyse a été construit de façon chronologique, en partant des représentations avant le recours, jusqu'aux représentations inhérentes à la *fin de parcours*.

## **9.6. Biais possibles ou probables anticipés**

Une première limite dont il convient d'être conscient lorsqu'on emploie l'approche qualitative est qu'elle se réfère à un échantillon réduit d'individus et exclut dès lors toute possibilité de généralisation propre au grand nombre de participants des enquêtes quantitatives. Toutefois, elle favorise *« des éléments parfois marginaux en termes quantitatifs, mais néanmoins décisifs en termes opérationnels, prospectifs et stratégiques. »<sup>67</sup>*

Le premier biais probable est que les personnes interrogées ont finalement toutes souscrit à l'offre sociale. Ainsi, l'écart entre les raisons de leurs soustractions passées et la justesse du souvenir pourrait rendre moins accessibles les représentations d'alors. C'est pourquoi, il semblait essentiel d'avoir le témoignage de quelqu'un qui est encore en situations de sans-abrisme afin de comprendre le regard porté sur l'offre sociale depuis la rue, tant qu'il est encore d'actualité. Mais le recours à cette population a soulevé un autre enjeu : celui de la santé psychique des personnes désocialisées. En effet, en termes de clarté des réponses et de capacité d'introspection, plus le temps passé dans la rue a été long, plus l'employabilité des témoignages s'est avérée aléatoire. C'est pourquoi, cette partie de l'échantillon est restée minoritaire.

De façon transversale, la question du choix des témoins demande de porter une attention particulière aux enjeux éthiques de la recherche. Notamment parce que celle-ci va se construire sur la base d'informations issues de parcours de vie difficiles ou

---

<sup>66</sup> BOUTIN G., Op. Cit., P. 110-111

<sup>67</sup> Ibid., P. 18

ponctués d'échecs. Ainsi, la tentation d'ouvrir d'avantage une question, si la réaction de l'interlocuteur indiquait une telle nécessité, a été mise de côté.

À cela se sont bien entendu ajoutés les aspects liés à la protection de données et de la confidentialité, c'est pourquoi, tous les noms ont été modifiés.

## 10. Analyse

Le point de départ choisi pour l'élaboration de l'analyse est celui du double décrochage décrit par Robert CASTEL : l'un sur le plan professionnel et l'autre sur le plan relationnel. Une succession de ruptures font dériver peu à peu un individu de la *zone d'intégration* vers une *zone de marginalisation*, jusqu'à ce qu'il ne dispose plus des ressources suffisantes et nécessaires à son inclusion sociale.

Ci-après, la situation de Mickaël montre comment commence le glissement :

*« J'avais un studio, un bon salaire, j'étais autonome. C'était une période sympa. »*

Puis le témoin relate comment à pas feutrés, s'est approchée la première rupture :

*« Ça commençait à être un peu difficile au travail... On m'a fait passer à 50%, du coup le loyer du studio est devenu un peu cher et j'ai dû me trouver une chambre. Après, j'ai été viré, alors même la chambre est devenue difficile à payer. »*

Mickaël, alors sorti de la *zone d'intégration*, a vu s'ensuivre les prémices du décrochage relationnel :

*« J'ai demandé à mes amis, qui au début, étaient de très bons amis. [...] Mais après quelques mois, les gens n'en pouvaient plus. »*

L'individu épuise ses ressources et ouvre ainsi la porte de la *zone de vulnérabilité*.

À ce moment, une insertion relationnelle forte ne permet plus de compenser le manque d'intégration par le travail et vice versa. C'est le double décrochage. L'individu franchit la limite de la *zone de vulnérabilité* et entre alors dans la *zone de marginalisation*:

*« C'était critique. Je me retrouvais sans emploi et sans logement fixe et la porte de mes amis fermée. [...] Je me suis retrouvé à chercher un logement sans travail. »*

Si, selon Robert CASTEL<sup>68</sup> la *fin de parcours* est « *l'aboutissement d'une dynamique d'exclusion* », nous allons voir quels sont les éléments qui contraignent l'individu au point qu'aucune prise ne lui permette d'éviter cette finalité.

Parce que la majorité des témoins a fini par solliciter l'offre sociale, et parce que le non-recours n'exclut pas l'acte de demander mais doit prendre en compte plusieurs phases, nous déroulerons l'analyse autour des moments clés de la demande.

Cela nous permettra d'identifier et de recouper les forces qui mettent en tension le non-recours et de mettre en lumière comment les préconstruits et les construits sociaux freinent ou facilitent le recours.

## 10.1. Avant le recours

### 10.1.1. La représentation de l'offre sociale

L'objectif de ce premier point est d'illustrer la variabilité des représentations des sans-abris vis-à-vis de l'offre sociale ainsi que leurs influences sur le non-recours.

Victor exprime ignorer où demander de l'aide... D'ailleurs il ne veut même pas le savoir. Il n'a jamais entendu parler de dispositifs et dit n'avoir aucune expérience en matière de recours à l'offre sociale. Questionné sur ce qui pourrait le motiver à « *chercher de l'aide* », il s'offusque et affirme qu'il n'ira jamais frapper à la porte d'un inconnu. Sa représentation exclut tout dispositif public. Victor ne peut envisager l'aide autrement qu'humaine, solidaire. Selon lui, l'offre sociale dépend de la beauté de l'âme :

*« L'aide c'est la signification de la vie. C'est pour ça que toutes les personnes doivent être capables de la donner. L'aide c'est l'esprit de chacun ».*

Questionné sur le fait de savoir où trouver un soutien :

*« Non et je m'en fous de le savoir. Ce n'est pas ma façon préférée de voyager : ne pas savoir où je vais, ni où je vais dormir, aller là où je n'ai jamais été avant. »*

Quand j'insiste pour identifier ce qui pourrait le pousser à se diriger vers un dispositif le voilà qui se détourne de la question en partant du principe que « *la pluie n'arrivera pas* ». Toutefois « *si elle devait arriver* » il souhaiterait avant tout s'assurer que le

---

<sup>68</sup> CASTEL R., Op. Cit., P. 11

dispositif d'accueil est fonctionnel, voire de pouvoir y contribuer.

*« Je fais partie des gens qui donnent avant de prendre. Je n'ai jamais eu quelque chose sans rien faire. »*

Le non-recours découle ici d'une non-connaissance et d'une vision de l'aide basée sur le don et le contre don auxquelles il faut ajouter un fort préjugé négatif :

*« Je n'ai jamais frappé à la porte des dispositifs d'aide parce qu'ils nous font comme cela à nous (il toque sur la table). Ça c'est leur perception de l'aide. Ce n'est pas la mienne ! »*

Andreas et Nathan, expriment quant à eux le manque d'intérêt comme raison principale au non-recours :

**Andreas :** *« J'ai toujours su qu'il y avait des structures [...] mais ça ne m'a jamais attiré plus que ça. Dans mon rythme de vie, par rapport à ma manière de vivre pendant des années, ça ne m'a pas convenu et ça ne me semblait même pas être un plus. »*

C'est d'abord quelque chose de bintain, presque superficiel et surtout de réservé aux autres.

**Nathan :** *« Jamais je n'aurais pensé y avoir affaire. Je me sentais tellement au-dessus de tout ça [...] J'avais l'impression que l'offre sociale surtout en Suisse on pouvait très bien faire autrement. »*

Chacun sait que ça existe mais aucun ne se pose la question de savoir où la trouver ni comment l'obtenir. Ils se débrouillent avec les moyens du bord quand c'est nécessaire :

**Andreas :** *« On vit très bien en récupérant de la nourriture même si c'est en devant voler à l'étalage. Ce n'est pas bien grave quand on a que ça à faire de la journée. Donc voilà au final c'était une vie différente simplement, sans aucune contrainte et sans rien demander à personne »*

**Nathan :** *« Avant c'était quand même l'eldorado à Genève. Y'avait 230 squat on s'faisait virer d'un immeuble, on en trouvait un autre à côté. C'était trop facile, c'était le paradis. »*

Le champ lexical de ces témoins fait écho à l'apport de Laurent MUCCHIELLI qui affirme que quand il arrive en fin de parcours l'individu revendique sa liberté. Victor, l'associe clairement au fait de ne pas demander :

*« Accepter de l'aide ou d'être contraint de la demander ? Parce qu'il y a une grosse différence ! [...] Mais quand on a cette façon de vivre libre, là ça change. Là on peut demander [...] C'est une aide qui marche dans la vie que je suis en train de vivre ! »*

Adossé à la structure sociologique de l'action sociale telle que décrite par Max WEBER, la décision de non-recours chez les trois témoins concernés est conditionnée par un conflit de normes et de valeurs. Il s'agit ici d'une action rationnelle *en valeur* qui, contrairement à l'action rationnelle *en finalité*, n'implique au moment de la poser, aucune réflexion quant aux avantages ou inconvénients qu'elle peut procurer.

Ces témoins réunissent tous les critères de la définition du sans-abrisme. Toutefois, la représentation qu'ils se font de l'offre sociale ne rejoint pas les expériences qui façonnent leur manière de se percevoir ou de définir leur situation.

Ce constat implique de tourner maintenant notre attention sur les contours de l'image de soi chez les sujets marginalisés afin de voir quel rôle elle peut jouer dans le contexte d'un non-recours à l'offre sociale.



### 10.1.2. L'image de soi

Il apparaît que les témoins, au-delà de percevoir l'offre comme non pertinente à leur situation, refusent de s'identifier au collectif des sans-abris et en ont une représentation stéréotypée, un préjugé, bien qu'ils y appartiennent de par leurs caractéristiques :

**Andreas :** *« J'étais sans domicile fixe par définition mais je n'étais pas un clochard, un clodo de base, qui se ballade avec son caddie et qui dort sur les bancs toutes les nuits. J'ai toujours essayé de garder un peu la face et la tête haute dans les moments les plus durs. »*

**Nathan :** *« Je ne me suis pas retrouvé sans abris moi. Je me suis retrouvé temporairement à devoir dormir dehors. »*

**Victor :** *« Moi je suis une rock star professionnelle, eh ouais ! »*

Victor, qui est encore dans la rue, ne s'associe pas non plus au collectif des sans-abris. D'ailleurs, quand il en parle, ce n'est jamais à la première personne :

**Victor :** *« Les clochards sont des personnes comme les autres, comme nous. J' imagine que vivre comme un clochard toute sa vie c'est fou. Les marginaux ne peuvent pas être supprimés de la société humaine ! »*

Cette tendance a aussi été rapportée par l'assistante sociale

**Samantha :** *« Souvent, quand ils se présentent, les gens soulignent que 'eux' ne sont pas des cas sociaux, mais qu'ils traversent juste une étape difficile »*

Ce n'est pas tant le clochard qui est dévalorisé par le sujet, sinon le refus de s'associer à son image qui est prédominant. Bien qu'il appartienne au groupe des sans-abris de par ses caractéristiques, le sujet refuse de s'associer aux attributs dévalorisants, aux stigmates qui y sont rattachés.

Selon Pierre MAZET<sup>69</sup>, ce cas de figure se présente notamment, lorsque l'offre renvoie une image négative, entraînant un sentiment de stigmatisation lié à la double représentation de l'image des politiques sociales et de ses bénéficiaires.

---

69 MAZET P., *La non demande sociale : reconnaître l'enjeu de la reconnaissance. Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles. Un état de la question*, Communication présentée aux journées scientifiques de l'ERT, ODENORE, France, 2010,

Pour bien saisir l'enjeu de la stigmatisation, il convient d'abord de faire un bref détour par les concepts de normes et de déviance.

Tout groupe, pour assurer sa cohésion respecte des normes établies. Les respecter permet d'y être intégré. Celui dont la trajectoire s'écarte de cet idéal sera considéré comme déviant. En 1963, Howard BECKER<sup>70</sup>, requestionnait la transgression de la norme en partant de l'expérience des personnes dites déviantes. Selon lui, il n'y aurait de déviance que de par l'existence de la norme. Il n'y aurait donc pas de marginaux sans une construction préalable de la marge. Pour Howard BECKER, la déviance est le fait du qualificatif, de l'étiquette, apposé par le groupe sur le déviant, et non le fait en soi. Selon Erwing GOFFMAN<sup>71</sup>, auteur de *Stigmates* c'est de cette étiquette que résulte la stigmatisation. Selon l'auteur le stigmaté est l'attribut qui rend différent, qui discrimine. Il dépend de l'écart entre deux pôles : *l'identité sociale virtuelle* relative aux caractéristiques assignées subjectivement par le groupe et *l'identité sociale réelle* relative aux attributs réels de l'individu, ceux qu'il revendique ou qu'il poursuit.

Chaque sujet intégré dans une relation sociale est donc susceptible d'être stigmatisé. Dans *Stigmates*, l'auteur souligne que « *le normal et le stigmatisé ne sont pas des personnes mais des points de vue.* »<sup>72</sup>

Pour Erwing GOFFMAN et Howard BECKER, les notions de déviance et de stigmatisation n'auraient de vie que dans l'espace subjectif et ne seraient finalement qu'un « *rôle endossé par celui qui est victime de la stigmatisation des autres.* »<sup>73</sup>

Ce complément à notre lecture initiale du processus de marginalisation permet d'en appréhender plus concrètement l'aspect *dynamique*.

Si les témoins refusent de s'identifier à *l'image virtuelle* du sans-abri, ils acceptent, voire revendiquent d'autres statuts, principalement parce que chaque groupe a son propre système de normes :

**Nathan :** « *C'était plus facile d'être squatteur que d'être demandeur de logement à l'aide sociale.* »

---

70 BECKER H.S., *Outsiders: Études de sociologie de la déviance*, (traduit de l'anglais par J.P.BRIAND et J.M. CHAPOULIE) Ed. Métailié, France, 1985

71 GOFFMAN E., *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Ed. Minuit, France, Coll. Sens commun, 1975

72 Ibid., P. 161

73 MUCCHIELLI L., « La déviance : normes et transgression, stigmatisation », *Sciences Humaines*, N°99, 1999, PP. 20-25. Repéré à <http://laurent.mucchielli.free.fr/deviance.htm> (le 27.02.2017)

Cela fait émerger une nouvelle piste de compréhension : la demande ne pourrait pas être émise tant que l'individu n'a pas accepté ou *pris conscience* de sa condition, et tant qu'il ne s'associe pas à l'image de l'ayant droit :

**Victor :** *« Je n'ai jamais toqué à la porte d'un abri parce que je n'ai jamais cherché à réaliser, à accepter les conditions de fou que la vie m'a données. »*

Dans les discours, il apparaît aussi une notion de volonté de sortir de la rue, quelles que soient les valeurs prônées préalablement. On remarque cependant que la décision ne se résume pas qu'à la prise de conscience, mais sitôt qu'apparaît la nécessité, et l'absence d'alternative :

**Nathan :** *« Je savais que je ne pouvais continuer à aller voir mes mauvaises fréquentations [...] parce qu'elles m'auraient amené encore plus bas que là où j'étais en train de descendre. »*

**Andreas :** *« J'ai accepté de mettre un pied dans cette organisation et dans un rythme essentiellement qui allait vers le haut, qui allait me sortir des contrebas dans lesquels j'étais arrivé. »*

La décision prise, le sujet va alors faire face aux construits sociaux inhérents à la structure de l'offre sociale.

## 10.2. Pendant le recours

### 10.2.1. À la rencontre des construits sociaux

Les témoins expliquent que le jour, les moyens de survie sont tributaires de la segmentation des dispositifs. Pour la douche, il faut être entre huit et dix heures au nord de la ville, puis pour un déjeuner chaud il faut être dès onze heures trente à l'est. Ensuite, pour meubler l'errance ou « *faire dix francs* » il faut arriver à l'atelier d'occupation avant quatorze heures. À la tombée du soir, quand revient la faim, il faut récolter « *quelques invendus et trouver à boire* » pour soulager l'esprit. Quand la nuit tombe, il faut un endroit où dormir et « *ne pas se faire voler* ».

A Genève<sup>74</sup>, la qualité du dispositif d'accueil d'urgence est pointée du doigt par les témoins. Dans ces locaux souterrains, dépourvus de lumière et d'air frais le nombre de places et la durée de répit sont limités. Viennent ensuite les facteurs familiaux : les hommes et les femmes sont séparés ; ainsi en va-t-il pour les conjoints et parfois les enfants. Enfin, la discontinuité de l'offre intervient comme une ultime contrainte. En effet, le demandeur ne peut passer qu'au maximum 30 nuits d'affilée au sein des abris mis à disposition par la Protection Civile. Les sans-abris se retrouvent donc à attendre des conditions climatiques insoutenables pour demander de l'aide. Et les conséquences à la non-occupation des lits d'urgence se répercutent dans l'espace public. Il n'est pas rare de voir les sans-abris s'installer dans des caves, des halls ou des cours d'immeuble, dans les parcs, sous des ponts ou dans des garages.

**Mickaël :** « *Il n'y avait pas d'espace, pas de lumière, des vols, et moi je ne voulais pas me mettre dans une telle situation.* »

Se détourner de l'offre sociale au profit de méthode hors-normes, accroît le stigmatisme et peut engendrer un sentiment d'incompréhension, de rejet et d'insécurité dans les représentations citoyennes.

---

<sup>74</sup> Collectif de La Genève Escamotée, Op. Cit., P. 1

L'Hospice Général est le dispositif auquel ont été principalement liés les témoins lors de leur expérience de marginalisation. C'est donc sur celui-ci qu'ils ont construit le souvenir de leur recours et qu'ils ont basé leurs témoignages qui s'accordent sur des contraintes communes dès l'inscription et jusque dans le suivi. Tout d'abord, de façon transversale, on retrouve dans les récits l'aspect bureaucratique tels que la multiplicité de documents à fournir.

**Mickaël :** *« Je devais fournir tellement de documents, aller à gauche à droite. Je me sentais encore plus sous pression avec toutes ses démarches [...] C'était compliqué, il me manquait des documents, d'autres que j'avais perdus ou que je ne pouvais pas récupérer. »*

Chacun développe alors ses propres stratégies en parallèle à une vie dans la rue pour satisfaire aux exigences administratives ou pour obtenir le sentiment d'être pris en considération :

**Andreas :** *« Moi au bout d'un moment à force de dormir devant la porte pour ne pas louper mon RDV (j'attendais juste de me faire réveiller par le premier gars qui arrivait) ils ont compris que même si je n'étais pas du style violent, sur le coup de la fatigue, je pouvais aussi foutre la merde. »*

*« Le père de mon colloc', il est tellement rebelle, qu'il tape un coup du poing sur la table et le chèque il sort direct. L'Hospice Général ne veut pas d'embrouille avec lui. Il s'est fait sa place comme ça. »*

Une fois le recours déposé apparaît un nouveau paramètre : l'assistant social.

**Andreas :** *« C'est une question de chance [...] Parce qu'au final tu es tributaire de l'assistant, ce n'est pas un automatisme. Chaque assistant social va gérer son truc, ses clients à sa manière ».*

Comme indiqué dans la partie méthodologique, l'une des approches de cette recherche était de donner la parole à une représentante de l'Hospice Général afin de la comparer aux représentations des témoins. C'est pourquoi, les questions posées aux témoins ont été posées à l'assistante sociale. Ses apports, alors qu'ils auraient pu apporter une lecture plus objective, sont en fait venus appuyer les représentations des témoins.

Au sujet des contraintes administratives, elle s'exprime en ces termes :

**Samantha :** « Rien que l'inscription est déjà quelque chose de laborieux voire de décourageant. [...] Nous voyons passer beaucoup de gens qui ignorent qu'il faut garder des papiers ou qui ne les ont tout simplement plus. [...] Sans certains documents au moment de l'inscription, hélas, tu ne peux rien faire. »

Et les prérogatives de l'inscription semblent parfois irréalistes pour cette population :

**Samantha :** « Sans adresse tu ne peux pas avoir l'aide sociale ! Sans adresse, tu n'es pas considéré comme une personne physique, ni pour les impôts ni pour l'aide sociale. C'est un comble pour les sans-abris. »

On constate que de façon paradoxale, les construits sociaux inhérents au retour à l'autonomie se placent en contraintes et sont difficilement accessibles à la réalité de cette population.

Dans le domaine de l'intervention sociale, l'autonomie réside en « la capacité à gérer ses propres dépendances (physiques, psychiques, sociales), dans le cadre d'une socialisation. »

75

Nicolas DUVOUX<sup>76</sup> dans son article *L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion*, présente les deux dimensions qui composent l'autonomie. Il y a d'une part *l'autonomie promue*, telle qu'elle est inscrite dans la norme commune (en occident on pensera volontiers à l'indépendance économique). D'une autre, il y a *l'autonomie subjective*, intrinsèque aux ressentis de l'individu et à ses représentations. Plus subjective, elle représente la possibilité pour tout un chacun de se déterminer selon ses ressources ou ses *capitaux*. Selon Pierre BOURDIEU<sup>77</sup>, ils peuvent être économiques, mais aussi relationnels, culturels ou sociaux.

---

75 RULLAC S., OTT L., « Autonomie » *Dictionnaire pratique du travail social*, France, Ed. Dunod, Coll. Hors Collection, 2010, P. 3.

76 DUVOUX, N., « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales*, N° 169, 2012, PP. 108-115, Repéré à <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-108.htm> (le 27.02.2017)

77 BOURDIEU P., « Les trois états du capital culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, No 30, 1979, PP. 3-6, Repéré à [http://www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1979\\_num\\_30\\_1\\_2654](http://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1979_num_30_1_2654) (le 27.02.2017)

Selon Nicolas DUVOUX<sup>78</sup>, l'écart entre les *capitaux* et la norme d'autonomie confrontent les bénéficiaires en rupture à une injonction paradoxale.

### 10.2.2. L'interrelation entre l'offre et l'image de soi

Un exemple de cette injonction paradoxale peut s'illustrer notamment dans les exigences des services de réinsertion qui visent à rendre les bénéficiaires acteurs du processus. On y retrouve des piliers tels que la contractualisation, l'individualisation, ou encore la contreprestation.

À Genève, au sein de l'Hospice Général, cette approche de l'accompagnement, prend forme dans le *Contrat d'aide sociale individuel* (CASI).

Le CASI<sup>79</sup>, nous dit le site internet du dispositif :

*« Se concrétise par la construction d'un projet et la définition d'objectifs successifs à atteindre [et] implique la participation active de la personne à sa réinsertion par la mobilisation de ses ressources. »*

Pour Nathan, la « *tâche principale était de trouver un logement. C'est le serpent qui se mord la queue.* » Pour Andreas, il s'agissait de « *faire des recherches d'emplois pour prouver qu' [il était] quand même en train d'essayer de sortir de cette situation* » ou « *essayer de trouver un logement stable, une place d'apprentissage, ne serait-ce qu'un stage.* »

Pour Nicolas DUVOUX, il y a entre le bénéficiaire et les construits sociaux, une double injonction paradoxale. La première est matérielle. Les bénéficiaires « *sont, du simple fait de leur statut incapables de répondre à l'injonction d'être autonomes.* »<sup>80</sup>

La seconde est symbolique parce que « *l'intériorisation des normes promues [...] peut conduire les individus à se dévaloriser [et] à s'enfermer dans une forme de dépendance.* »

Mickaël exprime comment, ne pas arriver à répondre aux exigences d'une procédure qui ne fait pas sens, dépossède de l'autonomie et écorche l'estime :

*« C'est un sentiment de honte combiné avec des questions tellement*

---

78 DUVOUX, N., Op. Cit., P. 109

79 Hospice Général Institution genevoise d'action sociale, *Moyens*, Site de l'Hospice Général, récupéré du site <http://www.hospicegeneral.ch/prestations/aide-sociale-et-financiere/prestations/moyens.html> (le 05.02.2017)

80 DUVOUX, N., Op. Cit., P. 110

*bureaucratique. Ce n'est pas facile d'assumer que tu es dans une situation de laquelle tu ne peux pas sortir tout seul. »*

Cette nouvelle étape dans le processus de marginalisation continue de façonner les représentations du témoin. Bien que la décision soit prise et le recours enclenché, l'image de soi, renvoyée par le dispositif, réactive une crainte de stigmatisation à laquelle il avait la sensation d'avoir échappé jusque-là :

*« Il y a aussi cette étiquette de profiteuse du système dont je ne veux pas. »*

Ici, le sujet, pris en tension entre les dimensions structurelles et ses préconstruits a fini par abandonner les démarches :

*« Non, moi je préfère garder ma dignité et ne pas demander d'aide. »*

Dans une lecture wébérienne, le retrait de la demande - prise en tension entre les dimensions structurelles et psychologiques – peut se comprendre comme une action rationnelle *en finalité*. Selon le rapport entre le coût et les avantages qu'il retirera, le sujet met en place les moyens les plus efficaces pour atteindre son but.

Si, dès que les contraintes structurelles prennent l'ascendant sur les représentations et les ressources personnelles cela crée un risque de non-recours, nous allons voir que la tendance s'inverse dès que le sujet se trouve dans un statut de demandeur qu'il valorise.

Ci-après, Mickaël, qui avait abandonné le recours en tant que SDF, tant son estime était mise à mal, relate le moment où l'opportunité d'accéder à une formation universitaire lui a permis d'entamer une demande de logement. En tant qu'étudiant à l'université cette fois :

*« Ça m'a permis d'accéder à certaines prestations auxquelles j'avais le droit en tant qu'étudiant. Je ne me sentais plus comme un SDF. Je me sentais vraiment légitime pour pouvoir faire mes démarches et continuer mon projet vital qui est d'étudier. »*

Même si la précarité et la problématique du logement restent les mêmes nous dit-il, le statut de la demande diffère : il se sent plus légitime, moins coupable de demander et se préserve ainsi de l'étiquetage qu'il redoutait tant en tant que SDF.

Soulignons par ailleurs que ce témoin associe dans la même phrase son besoin de se réaliser et la notion de légitimité. Ainsi, la question qui se pose est de savoir si boire,



manger et être en sécurité deviennent finalement des besoins moins légitimes que celui de se réaliser, d'exister aux yeux de la société.

Dans l'avancement du processus de marginalisation, il apparaît donc une logique inversement proportionnelle entre les besoins physiologiques et les besoins psychologiques. L'écart entre les ressources personnelles et le rapport de l'individu aux contraintes structurelles constitue donc un réel enjeu lors du recours à l'offre sociale.

Pour compléter cette analyse, prenons les représentations qu'ont Andreas et Nathan vis-à-vis de l'offre sociale aujourd'hui. Les deux témoins ont un parcours assez similaires mais leurs demandes ont fait appel à des degrés de mobilisations personnelles différentes.

Nathan, au fil de l'entretien, énumère plusieurs dispositifs, cite « *six assistants sociaux* », pourtant il exprime qu'à Genève, « *il n'y a rien !* »

*« À Genève on peut crever la bouche ouverte, jamais j'ai reçu n'importe quelle aide de leur part. »*

Questionné sur l'ambivalence entre sa représentation d'insuffisance et le nombre de dispositifs ou d'assistants sociaux qu'il a cités, le témoin met alors en avant son manque de ressources personnelles :

*« C'est très difficile d'accès, je ne sais pas comment il faut faire »*

Andreas lui, a effectué les démarches depuis la prison, de façon assez passive. Pour sa part, les démarches se sont faites quasi automatiquement depuis sa cellule d'où affirme-t-il, il n'avait que ça à faire :

*« En prison je n'avais que ça à faire d'utiliser toutes les raisons possibles pour sortir de ma cellule. L'une d'entre elles c'était d'aller voir l'assistante sociale. [...] J'ai fait toutes les démarches depuis son bureau. Quand je suis sorti, j'ai juste eu à présenter mon passeport à la centrale du Service de probation et d'insertion et voilà, c'était fait. »*

Dès lors qu'il a pris la décision de sortir de la rue, les éléments se sont succédé sans qu'il n'ait à effectuer d'autres démarches que de sortir de sa cellule de prison. Bien qu'il soit le témoin dont le temps passé dans la rue est le plus élevé, il est le seul à ne pas exprimer un avis défavorable quant au soutien psychosocial reçu du dispositif :

**Andreas :** *« Ils restent quand même foncièrement aidant et enclin à faire tout leur possible pour que les individus dans l'idéal sortent le plus rapidement [du dispositif] et soient autonomes. [...] Dans mon cas, c'était déjà un plus considérable par rapport à ma situation d'avant et bien assez pour vivre correctement. »*

L'écart entre ressources personnelles et contraintes structurelles tend alors à se creuser : plus le processus de demande aura été compliqué et laborieux, plus le sujet aura tendance à dire à posteriori que l'offre est de mauvaise qualité, voire inexistante. Un constat valable, indifféremment du temps passé dans la marginalité.

Les chapitres précédents nous ont permis de mettre en lumière les enjeux internes et structurels et leur corrélation. Si l'identification de soi et les représentations influenceront à fortiori le recours, l'interaction sociale a elle aussi une importance que nous allons tenter d'éclairer ci-après en nous appuyant sur l'apport d'Erwing GOFFMAN.

### **10.2.3. L'interaction sociale : du rejet à l'intériorisation**

Selon Erwing GOFFMAN<sup>81</sup>, *« d'un point de vue sociologique, le problème central pour [les stigmatisés] est celui de leur place dans la structure sociale. »* Selon le sociologue, la personne stigmatisée, fait face à des relations ambivalentes tant avec le groupe des *stigmatisés* – auquel elle refuse d'adhérer - qu'avec le groupe des *normaux* - auquel elle n'appartient plus complètement. Il lui est impossible de rejoindre ou de s'opposer totalement à l'un ou à l'autre. Le choix des relations sociales est marqué par l'ambivalence : tantôt par l'extériorisation tantôt par l'intériorisation, marqueurs d'enjeux complexes dans la question du non-recours.

Les exemples suivants sont tirés d'expériences dans des centres d'hébergements temporaires. On y observe la portée de la stigmatisation vis-à-vis du groupe de semblables. Le témoin se dit surpris de voir une majorité d'étrangers bénéficier de l'offre sociale :

**Nathan :** *« J'étais un peu dépité de voir qu'on pouvait donner aux ... en fait, quand j'y suis allé j'ai vu qu'il n'y avait que des étrangers ! »*

---

<sup>81</sup> GOFFMAN E., Op. Cit., P. 149

La stigmatisation devient presque paradoxale quand le témoin s'identifie à ceux qu'il discriminait l'instant d'avant quand sa demande n'aboutit pas :

« *Étant genevois confédéré, c'est comme si j'étais étranger. Et encore !!* »

Alors que le *confédéré* estime avoir plus de mérite que *l'étranger*, il apparaît chez ce dernier, l'autre pendant de la stigmatisation : l'intériorisation. L'individu à force d'être stigmatisé finit par intérioriser le stigmate et se reconnaître dans *l'identité virtuelle* qu'on lui a assignée :

**Mickaël** : « *Je me sentais devenir cet espèce de cliché d'immigrant.* »

Leon ANDERSON, et David A. SNOW<sup>82</sup> indiquent que :

« *Se tourner vers les autres personnes stigmatisées [...] et d'en faire son groupe de référence [...] est aussi une façon de faire face aux stigmates.* »

Plus avant, selon Madeleine CHRISTINAZ<sup>83</sup>, trouver « *des sources de valorisation [permet aux sans-abris] de conserver ou retrouver estime d'elles-mêmes et d'ainsi contrebalancer une image de soi précarisée.* »

Dans la réflexion qui nous intéresse, cette stabilité interne, fait toutefois écho au moment critique où - dans le processus psychologique de marginalisation menant au sans-abrisme - l'individu tisse et renforce des liens avec ses compagnons de fortune. Juste avant la dernière phase, *l'intégration complète*. Ce rapprochement au groupe de semblables permet aux sans-abris de « *préserver une partie de leur dignité, leur sens de l'autonomie et même leur propre importance* »<sup>84</sup>

Mais alors qu'il modifie ses relations sociales, s'identifie à de nouveaux groupes et à leurs normes de références, ses représentations risquent de le détourner d'avantage de l'offre sociale - émanation de *l'Ancien Monde* - qu'il réfutera à terme. Compromettant ainsi définitivement les chances de recours. Entraîné dans un processus d'identification salvateur, il endossera alors pour de bon le rôle de déviant qui lui a été assigné, entrant

---

82 ANDERSON L., SNOW A. « L'exclusion sociale et le soi : une perspective d'interactionnisme », *Sociologie et sociétés*, N 33, 2001, P. 13-27, DOI: 10.7202/008309ar

83 CHRISTINAZ M., *Survivre à la rue. Identité et trajectoires de sans abri*, (mémoire de licence réalisé sous la direction du professeur LUCCHINI R.) Faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Fribourg, 2007, [non publié]

84 ANDERSON L., SNOW A., Op. Cit., P. 21

ainsi dans la phase de non-retour, puis « *progressivement dans une "carrière" de déviant.* »<sup>85</sup>

La valorisation du rôle qu'il joue dans la société permettrait aux sans-abris de trouver un peu de sens, des normes à sa situation hors-norme.

Pour celui dont les ressources de base, vitales, viennent à manquer, s'accrocher à l'estime de soi et à sa fierté serait un moyen de survie, quitte à adopter une posture qui ne fera que confirmer son positionnement dans la marge, renforcer le stigmat et le temps passé en situation d'exclusion :

**Victor :** « *Ce n'est pas l'aide le problème ! Le problème c'est l'intégration dans une société qui nous repousse parce qu'on est génial et qu'elle, elle est dans la merde.* »

Cela soulève la question des individus qui se sont inscrits de façon durable dans les collectifs en marge et qui renient toute appartenance aux normes de l'*Ancien Monde*. Préférant, selon les représentations collectives, à toutes formes de recours, leur liberté. Comment le non-recours est-il l'expression du lien - presque contradictoire - entre une valeur universelle telle que la liberté et la dureté d'une vie dans la rue?

Selon Annamaria COLOMBO<sup>86</sup>, la marginalité permet de retrouver « *place dans la société tant spatiale que sociale* » et permet ainsi de se sentir reconnu et intégré comme un membre à part entière.

Ainsi la liberté revendiquée, serait-elle plutôt l'expression de l'affranchissement d'un stigmat apposé par l'*Ancien Monde*.

---

<sup>85</sup> MUCCHIELI L., Op. Cit.

<sup>86</sup> COLOMBO A. « Défis et conditions de l'accompagnement de la sortie de la rue », *Lien social et Politiques*, N°70, 2013, PP.171-187, DOI :10.7202/1021162ar

## 11. Synthèse de l'analyse

### *Le lien entre les représentations de l'offre et le non-recours*

La première hypothèse de cette recherche est inhérente au lien entre le non-recours et la perception négative de l'offre sociale. L'idée étant de savoir, si des préjugés ou des représentations vis-à-vis de l'offre sociale, suffisent à expliquer le non-recours, selon les zones du processus de marginalisation.

La première question, en lien avec les représentations de l'offre, qui a été posée est inhérente au nombre de dispositifs à disposition. De façon transversale, les témoins s'expriment moins au sujet de la quantité que de la qualité. En effet, reviennent de façon récurrente, les conditions d'accueil, les allers-retours entre les dispositifs, des relations compliquées avec les représentants de l'offre ou encore les velléités de ces derniers vis-à-vis des bénéficiaires. Selon les témoignages, c'est surtout les représentations qualitatives qui ont bousculé le recours.

Les représentations de l'individu sont la somme de plusieurs influences. De fait, si les représentations constituent des variables à prendre en compte, elles ne suffisent pas à expliquer le non-recours. Elles doivent être considérées en tant qu'élément déterminant la conduite de l'individu, mais pas de façon rigide ni définitive.

Il est apparu au fil de cette hypothèse un autre paramètre complémentaire à prendre en compte dans la compréhension du lien entre représentations et non-recours : la représentation d'une nécessité matérielle.

Pour illustrer ce constat, c'est la variable inhérente au temps, aux *zones*, proposées par Robert CASTEL que j'ai retenue.

De façon transversale, avant d'être dans la rue, tant qu'ils se trouvaient dans la *zone d'intégration*, les quatre témoins ont fait part d'une représentation plutôt positive de l'offre sociale, sans toutefois y porter d'intérêt.

Puis, chez les squatteurs, qui ont encore un pied dans la *zone de vulnérabilité*, cette idée perdure. Et les représentations collectives de leur groupe conditionnent le recours à l'offre sociale : ils revendiquent les valeurs d'une vie sans contraintes, *l'Eldorado*. L'offre sociale demeure peu pertinente dans la mesure où ils peuvent encore s'en passer et qu'ils ne se représentent pas un manque matériel.

En effet, dans la *zone de vulnérabilité*, l'individu dispose encore de liens - aussi précaires soient-ils - et donc d'une marge de choix, qui fait que la représentation du besoin matériel reste relative et peut exclure tout recours.

Jusqu'à ce qu'interviennent la représentation d'une nécessité matérielle et l'absence d'alternatives. À ce moment, l'individu peut demander, quelques soient les valeurs qui l'animaient préalablement.

Dans la *zone de marginalisation* bien que le manque matériel soit représenté et cherche à être comblé (par la manche par exemple), le non-recours ne se justifie pas par la présence d'alternatives mais uniquement par des représentations négatives, des préjugés vis-à-vis de l'offre sociale.

Pour comprendre cette nuance, il convient de prendre en considération un processus psychologique ayant impliqué la mise en exergue des besoins secondaires par lequel l'individu *en fin de parcours* est passé. À ce stade, plus aucun contact avec l'*Ancien Monde* et ses représentants institutionnels n'est envisageable. L'offre sociale s'inscrit dans un souvenir négatif d'une société qui met en échec.

En définitive, on peut retenir deux constats. Tout d'abord dans la *zone de vulnérabilité*, bien que les préconstruits conditionnent le comportement individuel, une fois la nécessité matérielle conscientisée, celle-ci pourra s'imposer à l'individu et impliquer un recours. Dans la *zone de marginalisation*, le recours à l'offre sociale dépend essentiellement de la protection des besoins secondaires et non plus du comblement d'un manque. C'est ici qu'émerge la nécessité d'étendre la compréhension du phénomène à la notion d'image de soi, plus avant à la protection de l'estime de soi, le thème de notre deuxième hypothèse.

### ***Le lien entre l'image de soi et le non-recours***

Cette thématique implique de questionner l'identification de soi aux bénéficiaires et les représentations quant à la pertinence de l'offre sociale avec sa situation.

Premièrement, on constate que la représentation collective du clochard est tenace et perdure, y compris au sein même de ce collectif. Bien que leur situation réunisse les critères propres au sans-abrisme, les témoins affirment – encore aujourd'hui – leur non appartenance au collectif des sans-abris.

Grâce à l'apport d'Erwing GOFFMAN, on sait que les témoins refusent en fait de s'identifier à *l'image virtuelle* du sans-abri, au stigmat qui y est associé. Si ce refus d'identification permet de protéger l'estime, elle ralentit aussi tout élan de demande.

Le sujet est donc pris en tension entre les dimensions structurelles et ses représentations : il y a l'offre et la représentation de soi au travers celle-ci.

Deuxièmement, l'identification de soi à la population éligible implique un double enjeu. Dans *la zone de vulnérabilité*, la non identification de soi à la population éligible retarde le temps de latence jusqu'à la demande et rallonge de facto le processus de marginalisation. Ce qui laisse le champ libre à la dynamique d'exclusion de se mettre en place et de semer ses effets désocialisants. Pour autant, ce n'est pas le fait d'amorcer un recours qui garantira la sortie de la rue. L'individu va en effet devoir faire face aux construits sociaux, négocier avec ses propres valeurs, tout en préservant son estime - dernier rempart contre la réalité d'une vie dans la rue. Et quand celle-ci est bousculée, le recours dans son entier est menacé.

Dans *la zone de marginalisation*, le fait de tisser des liens et s'identifier à la population des sans-abris menace aussi le recours. En effet, pour faire face aux stigmates, l'individu peut aussi se rapprocher de ses semblables - ceux qui partagent le même stigmat. Ce processus constitue un autre rempart derrière lequel se protéger. Si ce rapprochement au groupe de semblables permet aux sans-abris de « *préserver une partie de leur dignité, leur sens de l'autonomie et même leur propre importance* »<sup>87</sup>, cette identification à de nouvelles normes de références, celles de la rue, les éloignent un peu plus du recours à l'offre sociale.

---

87 ANDERSON L., SNOW A., Op. Cit., P. 21

Et l'on sait que plus les jours de l'exclusion passent, plus il devient compliqué et laborieux de réassembler un présent déconstruit. Les quelques occupants annuels des bancs publics témoignent de ce cercle vicieux. Une vie faite d'errance, d'exigences inatteignables, d'une image de soi qui s'effrite, et qui morcelle l'esprit. Le non-recours est rapidement remplacé par l'errance, les troubles psychiques, les problèmes de santé, ou de consommation.

Sur la base du constat, que le non-recours découle de la non identification de soi à l'image virtuelle du sans-abri, on peut déduire qu'une représentation positive de la position dans la structure sociale, favoriserait un recours. C'était la teneur de notre deuxième variable.

À ce sujet, l'enquête a mis en évidence un recours facilité selon le statut du demandeur. L'exemple de Mickaël - le sans-abri qui, acculé avait abandonné son recours au profit de sa dignité, et qui en tant qu'étudiant avait été au bout de la démarche- illustre ce constat. Dans le cas de ce témoin, le manque de ressources personnelles en tant que sans-abri avait fait périliter son engagement dans le recours à l'offre sociale. Pourtant, une fois dans la peau de l'étudiant, il a été capable d'affronter les exigences d'une offre universitaire (tout aussi contraignante sur le plan administratif). L'emploi du terme *légitimité* par ce témoin vient appuyer l'idée que la représentation de sa position dans la structure sociale a eu un rôle essentiel à jouer. Dans son statut d'étudiant - valorisé dans les représentations collectives - il a pu faire face aux construits de l'offre et ainsi enclencher sa réinsertion.

On peut donc en déduire que, dans le cas d'un recours où l'image du demandeur est socialement valorisée, le recours aura plus de chance d'aboutir.



### **Le non-recours comme résultat *de représentations d'un accès à l'offre sociale jugé comme trop contraignant***

La dernière hypothèse, posée en tête de cette recherche, avait pour but la compréhension du non-recours comme le résultat de représentations d'un accès à l'offre sociale trop contraignant. Les contraintes sont nombreuses sur le chemin du recours mais ne se situent pas que dans la rencontre avec les construits sociaux. L'individu est contraint par d'autres aspects, et ce, avant qu'une *éventuelle* décision de recours soit prise.

La première contrainte se situe dans la prise de conscience d'une situation devenue inextricable. Nous avons vu que recourir implique une négociation avec l'image que l'on a de soi. Il s'agit de prendre conscience du besoin matériel, sans toutefois s'identifier de trop près au collectif, au risque de *tomber* dans la marginalité. Au moment de la demande, apparaissent les contraintes structurelles. Dans une logique de réalité du premier ordre, elles tendent à réinscrire l'individu dans la norme d'*autonomie promue*, en lui donnant une place centrale dans son projet. D'un point de vue du second ordre, la place que souhaite lui offrir le dispositif renvoie à l'individu une image de lui-même contre laquelle il luttait jusque-là, voire risque de le conforter dans une posture de *marginal*.

La norme d'autonomie met - malgré elle - ceux qui ne s'y inscrivent pas (les *déviants* selon Howard BECKER) en difficulté. En effet, des critères de prise en charge inatteignables, en l'absence de ressources personnelles, créent à terme un risque d'abandon, et donc d'élimination d'un processus de réinsertion de personnes déjà vulnérables. Au-delà du paradoxe que cela soulève, cela cause *a fortiori* le renforcement du stigmatisme et des représentations d'un accès à l'offre trop contraignante.

Mais l'enquête a aussi prouvé qu'un recours ne signifie pas seulement le découragement devant les contraintes. En effet, selon la représentation qu'a l'individu de sa position dans la structure sociale, les exigences relatives à l'offre seront plus ou moins atteignables. L'exemple de Mickaël, mobilisé précédemment, illustre ce phénomène. Pour des constats inhérents aux deux premières hypothèses, on peut relier le succès du recours au fait que l'offre réponde aux besoins secondaires du témoin, en lui apportant une source de réalisation de soi.

La mise en lien des hypothèses nous permet d'aller plus loin. Il ressort une différence de représentation personnelle vis-à-vis de l'offre selon l'effort fourni par le protagoniste. Pour rappel, celui qui a écumé les dispositifs sans succès exprime une représentation de vide en matière d'offre sociale, alors que celui qui n'aura eu à mobiliser qu'un minimum de ressources personnelles en aura une représentation positive.

En partant du postulat qu'il existe une représentation nuancée de l'offre, selon l'effort qu'a dû fournir le protagoniste, et que le succès du recours tient dans le statut de la demande, il apparaît en définitive que ce n'est pas seulement la possession de *ressources* suffisantes, pour répondre aux construits sociaux, qui permet de venir à bout du recours, mais le fait que les construits de l'offre préservent l'image du bénéficiaire.

## 12. Conclusion

En 2017, à Genève, le fait que certaines personnes renoncent à leurs droits questionne l'essence même d'une offre sociale figurant parmi les plus performantes d'Europe.

Les professionnels du travail social ne peuvent donc faire l'économie de s'engager dans une réflexion et une action sur le non-recours qui, en outre est contraire aux principes de notre Constitution fédérale laquelle prescrit à l'article douzième<sup>88</sup>, le « *droit à une aide dans des situations de détresse.* »

Parce que le sans-abrisme met en lumière l'écart entre des valeurs ratifiées et l'absence de leur mise en œuvre, le non-recours à l'offre sociale, quand il témoigne d'un désintérêt ou d'un désaccord questionne aussi « *le sens [de l'offre] pour les (non) usager* »<sup>89</sup>

Ainsi, aujourd'hui dans un contexte où les budgets sont rognés et où les priorités et les valeurs sont bousculées, la professionnalité du travail social se situe aussi dans un questionnement d'ordre déontologique entre une organisation sociale - nécessaire au fonctionnement d'une collectivité - et les contraintes qu'elle pose à ses usagers, plus largement à l'action sociale.

La compréhension du phénomène du non-recours implique une articulation des aspects psychologiques, structurels et une mise en lien des apports des trois hypothèses que j'ai présentées. Il semble peu pertinent d'individualiser des facteurs, tels que les construits sociaux, les variables temporelles, la manifestation de symptômes de sans-abrisme, ou les représentations, pour appréhender le phénomène du non-recours. Il convient de l'appréhender comme le résultat d'une synergie entre des dimensions agissant de façon complémentaires. Comme c'est le cas pour la marginalisation ou la déviance.

Les personnes exclues portent les stigmates d'une société de plus en plus individualiste, à mesure que le système libéral croit et prône la propriété privée, les

---

88 « Constitution fédérale de la Confédération suisse », Article 12e, *Site de l'Administration Fédérale*, Récupéré du site <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html> (le 04.02.2017)

89 WARIN P. « *Le non-recours : définition et typologies* », *Site de l'Observatoire des non-recours aux droits et services*, Récupéré du site <http://Odenore.msh-alpes.fr/> (le 04.02.2017)

professions libérales, le profit. Une société où l'image des bénéficiaires de l'aide sociale est aussi négative que sont valorisées l'autonomie et l'indépendance financières faites normes sociales.

Le rapport entre les construits sociaux, les représentations et les *capitaux* soulève un enjeu important : les personnes les plus nécessiteuses de soutien n'ont pas toujours les ressources pour faire valoir leur droits et s'en trouvent exclues. Ce schéma tend à renforcer les inégalités sociales et met à mal une estime de soi déjà fragile, consolidant le risque de non-recours et le cercle vicieux du processus de marginalisation. Un modèle, fait d'une volonté de responsabilisation et d'autonomie, qui crée des effets pervers en se rendant difficilement accessible aux sujets fragilisés pour des raisons psychologiques ou économiques. Seul celui qui en a les ressources internes et externes durera dans les mailles du filet social et aura une chance d'accéder à un résultat. Alors que les politiques sociales visent à responsabiliser et rendre acteurs les bénéficiaires, les construits sociaux semblent parfois rejoindre une idée de méritocratie qui n'est pas sans rappeler quelques principes de la stigmatisation.

Mettre l'accent sur les besoins secondaires, permet de garder la tête haute, comme on garderait la tête hors de l'eau pour ne pas se noyer, dans une société qui s'obstine à renvoyer au plus démunie les reflets de sa perte. Conférer un caractère sacré à l'image de soi et s'accrocher à sa dignité quand tout s'effondre et que le contrôle s'échappe. Au point de renoncer purement et simplement à l'aide à laquelle on peut prétendre.

Au fil des entretiens, s'érigent et s'entremêlent des réalités d'une vie de laissé pour compte mais aussi d'acteurs de leur exclusion. Des couches qui prennent forme comme sur une boule de neige, qui plus elle descend, plus elle prend de la vitesse et de l'ampleur. Les expériences de mes témoins sont comme des milliers de flocons, qui à un moment, se sont agrégés, agglomérés, mélangés. Au fil de sa course, difficile de distinguer le flocon de façon individuelle. Les maux passés ne font plus qu'un, solidaires dans la course, à l'image des hypothèses complémentaires dans la compréhension de cette thématique.

C'est pourquoi il convient de penser une solution qui tienne compte de la synergie existante et de penser de façon systématique l'intervention auprès de ces personnes

*hors-système*. Les constats qui découlent des représentations selon les *zones* dans lesquelles se situe l'individu font émerger des pistes de prévention.

Premièrement sur le plan administratif, l'offre sociale fait face à une opportunité de prévention autour du temps de latence qui précède la demande. Si dans *la zone de vulnérabilité*, l'individu dispose de soutiens, l'on sait que la frontière avec la *zone de marginalisation* est poreuse. Et c'est dans le risque de passage que se situe l'opportunité de prévenir. L'un des avantages d'agir à ce moment est qu'à ce stade, l'individu ne se représente pas (encore) l'offre de façon négative. Cela impliquerait par exemple que les seuils d'accès à l'offre sociale soient reconsidérés et proposent un soutien en amont, avant l'urgence. Cela permettrait de contourner la dégradation des représentations présente dans la *zone de marginalisation*.

En outre, au-delà du bénéfice humain, on peut dire qu'agir de manière préventive, permettra, *a fortiori*, de contrer le risque de maladies psychiques proéminent au sein de la population des sans-abris ; plus avant de permettre une économie financière en termes de coûts de la santé publique.

Deuxièmement, parce que certains renoncent à bénéficier, le temps de quelques nuits, d'un abri, sachant l'effort qu'il leur en coûtera de se ré-acclimater au froid ensuite, cela met en lumière la nécessité de sortir de la temporalité annuelle de l'accueil d'urgence et de penser sur le long terme l'inclusion sociale. Pour cela, selon une dynamique d'individualisation, une stratégie serait de se dégager du rapport vertical assistant/assisté en ciblant d'abord les besoins secondaires.

Cet enjeu dans l'espace public est notoire. Une erreur d'amorce engendre des refus, parfois virulents parce que les *bonnes intentions* citoyennes ou publiques ne sont parfois que de vils renvois aux individus de leur condition. Un mécanisme qui tend à s'inscrire dans l'incompatibilité entre l'offre et (l'absence) de demande et qui contribue à renforcer le stigmatisme du clochard qui refuse l'aide. Ce qui dans une extrapolation à l'échelle sociétale revient à justifier le manque de dispositifs.

Ne dit-on pas que l'enfer est pavé de bonnes intentions ?

Nous l'avons vu, à l'échelle du travailleur social, la mission ne s'arrête pas à l'intervention auprès du bénéficiaire. L'opportunité se situe aussi dans la collecte d'informations, la publication de rapports et d'états des lieux permettant de traduire

les réalités urbaines en langage politico-économique afin de proposer une lecture éclairée et d'induire le soutien à la mise en place de projets durables.

La durabilité, le travail en réseau et l'enjeu économique sont les défis auxquels le concept *Housing First* tente de répondre. Créé par Sam TSEMBERIS à New York en 1992, sous l'égide de *Pathways to Housing*<sup>90</sup> (*chemin vers le logement*) ce modèle pragmatique part du principe que le logement est la « *base du rétablissement de la personne sans-abri.* »<sup>91</sup> Il a pour but de reloger pour un loyer modéré

*« Directement depuis la rue, des personnes sans-abri, n'ayant pas ou difficilement accès à un logement en raison de problématiques cumulées de précarité sociale, de santé mentale, d'assuétudes et d'affections physiques, et les accompagne au moyen d'une équipe multidisciplinaire. »*<sup>92</sup>

Ce concept, en plus d'être simple, a de multiples avantages. L'individu inscrit dans une stabilité peut investir durablement un projet psychosocial. Le fait d'habiter dans un immeuble, met en interaction les agents sociaux. Le paiement du loyer par le bénéficiaire exclut tout rapport de charité et permet à l'individu de s'inscrire dans une dynamique de participation citoyenne. Enfin, cette inclusion au sein de la communauté, parce qu'elle offre à chacun une place dans la *réalité* de son voisin, participe plus avant à la déstigmatisation. Une opportunité donc pour chaque acteur social d'atténuer le contour des cases dans lesquelles il tend parfois à enfermer l'Autre.

---

90 Pathways to Housing, Site de l'organisation Pathways to Housing, Récupéré du site <http://www.pathwayshousingfirst.org> (le 05.02.2017)

91 Infirmiers de rue, « Housing First », *Site de Infirmiers de rue*, Récupéré du site [http://www.infirmiersderue.org/fr/Housing\\_First/](http://www.infirmiersderue.org/fr/Housing_First/) (le 05.02.2017)

92 Loc. Cit.

### 13. Bibliographie

#### Livres, rapports et publications gouvernementales

- ALAMI S., DESJEUX D., GARABUAU-MOUSSAOUI I., « Les spécificités de l'approche qualitative » Les méthodes qualitatives, 2ème édition, France, Presses Universitaires de France, Que sais-je, 2013
- AMIGUET O., JULIER C., « Demande », L'intervention systémique dans le travail social. Repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques, Genève, Suisse, Éd. IÉS & ÉÉSP, 2012
- ARTIAS : ZELLWEGER E., MABILLARD J., SCHUSSELE FILLIETTAZ S. « Non-perception : Un nombre important de ménages vivant sous le seuil de la pauvreté ne sollicitent pas l'aide sociale », Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir, Etat des lieux des connaissances, ARTIAS, 2011, P.12, Repéré à [http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2012/07/evaluanda\\_rapportfinal.pdf](http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2012/07/evaluanda_rapportfinal.pdf)
- BECK S., DIETHELM, A., KERSSIES M., GRAND O., SCHMOCKER B., « Valeurs fondamentales du travail social », Code de déontologie du travail social en Suisse, Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-es. AvenirSocial, 2010
- BECKER H.S., Outsiders: Études de sociologie de la déviance, (traduit de l'anglais par J.P.BRIAND et J.M. CHAPOULIE) Ed. Métailié, 1985
- BOUTIN G., « Les buts et fonctions de l'entretien de recherche », L'entretien de recherche qualitatif, Canada, Presses de l'Université du Québec, 1997
- Collectif de La Genève Escamotée, « Le droit à un logement pour toutes et tous! », La Genève Escamotée, N°2, 2014
- DAMON J. « Max Weber (1864 - 1920) », Informations sociale, N°133, 2006, P. 97, Repéré à [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=INSO\\_133\\_0097#anchor\\_citation](http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=INSO_133_0097#anchor_citation)
- Département de la cohésion sociale et de la solidarité, « Contexte », Assises de la Précarité, Genève, Centrale municipale d'achat et d'impression, 2014
- JODELET D., Les représentations sociales, Presses Universitaires de France, Coll. Sociologie d'aujourd'hui, France, 2003
- LE BRETON D., L'interactionnisme symbolique, Paris, France, Presses Universitaires de France, Coll. Quadrige, 2004

- PICHON P. FRANCQ B., FIRDION JM., MARPSAT M., ROY S., SOULET MH, SDF, sans-abri, itinérant: Oser la comparaison, Belgique, Presse Universitaire de Louvain, Atelier de Recherche sociologique, 2008
- RULLAC S., OTT L. « Autonomie » Dictionnaire pratique du travail social, France, Ed. Dunod, Coll. Hors Collection, 2010
- SOULET M.H. « Les trois signes directs de la déshabitation de soi » La souffrance sociale: nouveau malaise dans la civilisation, Fribourg, Suisse, Academic Press Fribourg, Coll. Res socialis, 2007
- VEXLIARD, A, Le clochard Etude de psychologie sociale, Paris, France, Desclée de Brouwer, 1957
- WATZLAWICK P., La réalité de la réalité - Confusion, désinformation, communication, (traduit par ROSKIS E.), Éd. Édition du Seuil, Paris, France, 2014
- WEBER M., Économie et société; (traduit FREUND J., KAMNITZER P., BERTRAND P.; DE DAMPIERRE É., MAILLARD J., CHAVY J.), Paris, France, Éd. Plon, Tome I, 1971

### **Articles en ligne**

- ALDER E. « Assises de la précarité: une affaire à suivre », Site du parti « les Verts Genève ». Récupéré du site <http://www.verts-ge.ch/geneve-ville/themes/informations-de-la-magistrate/item/1451-assises-de-la-precarite-une-affaire-a-suivre.html#VidQ037hDIU>
- ANDRÉ C., « L'estime de soi », Recherche en soins infirmiers, N° 82, P. 26-30, 2005, DOI 10.3917/rsi.082.0026
- BOURIDEU P. « Les trois états du capital culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, No 30, 1979, P. 3-6, Repéré à [http://www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1979\\_num\\_30\\_1\\_2654](http://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1979_num_30_1_2654)
- COLOMBO A. « Défis et conditions de l'accompagnement de la sortie de la rue », Lien social et Politiques, N°70, 2013, P.171-187, DOI :10.7202/1021162ar
- CASTEL, R., « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », Cahiers de recherche sociologique, N° 22, P. 15, 1994, Récupéré du site : <http://iderudit.org/iderudit/1002206ar> (04.02.2017), DOI: 10.7202/1002206ar
- « Constitution fédérale de la Confédération suisse », Article 12e, Site de l'Administration Fédérale, Récupéré du site <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>
- DUVOUX, N., « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », Informations sociales, N° 169, 2012, P 108-115, Repéré à <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-108.htm>



- FEANTSA, « ETHOS Typologie européenne de l'exclusion liée au logement », Site de la FEANTSA, Récupéré du site [http ://www.feantsa.org/spip.php?article121&lang=fr](http://www.feantsa.org/spip.php?article121&lang=fr)
- MARTUCCELLI D. & LIT G., « Sociologie, Individus, Épreuves. Entretien avec Danilo Martuccelli », Emulations Revue des jeunes chercheuses et chercheurs en sciences sociales, N°5. Site de Emulations Revue des jeunes chercheuses et chercheurs en sciences sociales, 2008, Récupéré de <http://www.revue-emulations.net/archives/n-5---georg-simmel-environnement-conflit-mondialisation/martuccelli>
- MASLOW A., « A Theory of Human Motivation », Psychological Review, N°50, 1943, PP. 370-396 Repéré à <https://docs.google.com/file/d/0B-5-JeCa2Z7hNjZlNDNhOTEtMWNkYi00YmFhLWI3YjUtMDEyMDJkZDExNWRm/edit>
- MUCCHIELI L., « La déviance : normes et transgression, stigmatisation », Sciences Humaines, n°99, 1999, PP. 20-25. Repéré à <http://laurent.mucchielli.free.fr/deviance.htm>
- Office cantonal de la statistique (OCSTAT), « Bilan et état de la population du Canton de Genève en 2014 », Informations statistiques, N° 9, 2015, P.1, Récupéré du site [http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2015/informations\\_statistiques/autres\\_themes/is\\_population\\_09\\_2015.pdf](http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2015/informations_statistiques/autres_themes/is_population_09_2015.pdf)
- Office cantonal de la statistique (OCSTAT), « Taux de vacance des logements au 1er juin 2015 à Genève : 0,41 % », Informations Statistiques, N° 18, 2015, P.1, Récupéré du site <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/09/22/press.html?pressID=10311>
- Observatoire DEs Non-recours aux droits et services (ODENORE). WARIN P. « Introduction », Le non-recours : définition et typologie , Maison des sciences de l'homme, Documents de travail de l'ODENORE, 2010, P.2, Repéré à <http://docplayer.fr/1685347-Le-non-recours-a-la-protection-complementaire-sante-gratuite-ou-aidee.html>

### **Communications présentées lors d'une conférence ou d'un congrès**

- MAZET P. La non demande sociale : reconnaître l'enjeu de la reconnaissance. Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles. Un état de la question, Communication présentée aux journées scientifiques de l'ERT, ODENORE, France, 2010
- Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme: Recommandations politiques du Jury, Communication présentée à la Conférence Européenne de Consensus sur le Sans-Abrisme, Bruxelles, 2010

### **Sites Internet**

- Hospice Général Institution genevoise d'action sociale, Moyens, Site de l'Hospice Général, récupéré du site <http://www.hospicegeneral.ch/prestations/aide-sociale-et-financiere/prestations/moyens.html>
- Infirmiers de rue, « Housing First », Site de Infirmiers de rue, Récupéré du site [http://www.infirmiersderue.org/fr/Housing\\_First/](http://www.infirmiersderue.org/fr/Housing_First/)
- Pathways to Housing, Site de l'organisation Pathways to Housing, Récupéré du site <http://www.pathwayshousingfirst.org>

### **Films et enregistrements vidéos**

- MACH P., MACHER J., COMBES P., KALA, C., « L'hiver des sans-abri » Emission Temps Présent, Radiotélévision Suisse Romande (2013), document audiovisuel, 30minutes, couleur. Récupéré du site <http://www.rts.ch/emissions/temps-present/economie/4499423-l-hiver-des-sans-abri.html>

## 14. Annexes

### 14.1. Canevas d'entretien

Hypothèses	Dimension	Question
<b>Amorce</b>	<b>Comment appelez-vous le parcours qui vous a mené jusqu'à la rue ?</b>	
<b>1) Perception négative de l'offre sociale</b>	<i>Perception de l'offre sociale en général</i>	<i>Saviez-vous ou trouver des soutiens durant les différentes étapes du processus ? (Avant, pendant, après)</i>
	<i>Vue comme trop jugeante, moralisatrice, intrusive</i>	<i>Comment perceviez-vous les dispositifs d'aide durant les différentes étapes du processus ? (Avant, pendant, après)</i>
	<i>Vue comme trop bureaucratique</i>	<i>Comment perceviez-vous les démarches à effectuer ? (comment ça se passe pour demander un logement ? il faut prendre RDV ? faut apporter quoi comme papier ?... rendez-vous, temps d'attente, l'accès à l'offre durant les différentes étapes du processus ?) (Avant, pendant, après).</i>
	<i>Vue comme trop éliminatoire</i>	<i>Comment perceviez-vous les chances d'obtenir de l'aide ? L'offre infrastructurelle est suffisante ou pas à Genève ?</i>
<b>2) Représentation négative de soi-même qui exclut toute demande d'aide.</b>	<i>Représentation du clochard</i>	<i>Quelle était votre vision du sans-abri durant les différentes étapes du processus ? (Avant, pendant, après)</i>
	<i>L'individu ne s'identifie guère à l'image du SDF/ayant droit</i>	<i>Quelle image aviez-vous de vous-même et de votre situation au cours de cette période ?</i>
		<i>Comment cette image a-t-elle évolué au fil du processus ? (Avant, pendant, après)</i>
		<i>Quel a été le déclencheur qui a motivé de demander de l'aide ? A quel moment ?</i>
<b>3) Représentation d'un accès à l'offre sociale jugé comme trop contraignant</b>	<i>Les conditions d'accès : Le dossier à remplir</i>	<i>À quel dispositif avez-vous tenter d'accéder ?</i>
		<i>Comment définiriez-vous le chemin ?</i>
		<i>Qu'est-ce qui vous a découragé ?</i>
	<i>Les contraintes pour l'accessibilité à l'offre sociale sont supérieures aux ressources</i>	<i>Comment c'était de devoir chercher de l'aide dans une situation pareille ?  Aviez-vous des ressources externes auxquelles vous raccrocher ?</i>