

# LA REVUE DE LA MRIE

---

JUILLET  
2021



---

Hors-série des Dossiers de la MRIE N°2 | juillet 2021

**PARTIE 1 P4**

Ouvrir de nouveaux espaces  
pour des rapports diversifiés  
au travail et à l'emploi

BILAN DE L'EXPÉRIENCE  
DE THÉÂTRE FORUM EN CENTRE-ARDÈCHE...  
UN SPECT'ACTEUR ASSIDU

TRAVAUX DE LA MRIE 5

ET SI ON METTAIT FIN À LA MENACE  
ET À L'INJUSTICE DES SANCTIONS  
DES ALLOCATAIRES DU RSA ?

RÉCIT 17

PREMIÈRES HEURES  
EN CHANTIER ET CONVERGENCE,  
UN FORMAT D'EMPLOI D'ABORD  
EN ESSAIMAGE SUR LA MÉTROPOLE DE LYON

RETOURS D'EXPÉRIENCE 22

CHRONOS À L'ÉPREUVE DE KAIROS...  
QUAND L'EXPÉRIENCE ARTISTIQUE INTENSIFIE  
LE TEMPS ORDINAIRE

RETOURS D'EXPÉRIENCE 24

CE QUE NOUS AVONS APPRIS EN TRAVAILLANT SUR LES  
COMPÉTENCES TRANSVERSALES

TRAVAUX DE LA MRIE 26

L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION TERRITOIRES  
ZÉRO CHÔMEUR DE LONGUE DURÉE  
LA MRIE PROPOSERA BIENTÔT UNE LECTURE CRITIQUE  
DES RAPPORTS D'ÉVALUATION

TRAVAUX DE LA MRIE 35

**PARTIE 2 P36**

(Re)découvrir un territoire à partir  
de l'expérience de ceux qui l'habitent

MURAT DANS LE CANTAL :  
RÉSISTER ET (RÉ)INVENTER LA RURALITÉ

TRAVAUX DE LA MRIE 37

**PARTIE 3 P71**

Explorer de nouvelles manières  
de se rencontrer, entre personnes

AGIR AUPRÈS DES FAMILLES EN SQUATS  
ET BIDONVILLES  
DÉVELOPPEMENT EN FRANCE  
DES "MARAUDES MIXTES" ET  
REGARD SUR LES ACTIONS EN RÉGION LYONNAISE

RÉCIT 72

QUAND DES CITOYENS S'ENGAGENT DANS  
L'HÉBERGEMENT DE PERSONNES MIGRANTES

TRAVAUX DE LA MRIE 74

LA RÉCIPROCITÉ DANS LA RELATION  
ENTRE PERSONNES ENGAGÉES BÉNÉVOLEMENT  
ET PERSONNES DESTINAIRES DE L'ACTION,  
UN GAGE DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE

TRAVAUX DE LA MRIE 82

ALLER À LA RENCONTRE  
DES PERSONNES SANS LOGEMENT

RETOURS D'EXPÉRIENCE 96

“ Vous pouvez accéder aux  
articles en cliquant sur  
les titres.  
Bonne lecture ! ”

# INTRODUCTION

L'équipe de la Mrie avait inauguré ce nouveau format, revue hors-série, fin 2019 : nous avons l'espoir et l'envie de publier un hors-série par an...

... pour rester fidèle à notre projet associatif, celui de partager ce que l'on a appris et qui peut servir à d'autres, et plus largement à la lutte contre l'exclusion sociale

... pour résister à notre manière aux contingences imposées par les modalités de financement de nos travaux, qui nous obligent à cibler toujours plus précisément nos actions quand ce sont les approches plus globales et les marges qui nous apprennent le plus ; qui nous obligent à agir dans des temps toujours plus courts, voire à entrer dans une logique d'urgence permanente, quand c'est le temps qui nous permet de comprendre ; qui nous obligent enfin souvent à spécifier les enjeux, à regarder tel dispositif, tels professionnels, tels territoires, quand ce sont le collectif et les croisements qui enrichissent l'analyse et surtout qui permettent le changement social.

En 2020 donc, un numéro 2 de la revue de la Mrie aurait dû sortir... mais le covid est passé par là, qui a tout confiné : comme beaucoup de sorties, celle de notre revue a été repoussée...

Peut-être cette période covid, en ce qu'elle nous a "fixés" et "cantonnés" à nos proximités immédiates, à ne côtoyer que ce(ux) que nous connaissons déjà, nous a donné des envies d'aventures. Et c'est bien la couleur de ce Hors-série n°2 de la revue de la Mrie : ouvrir, (re)découvrir, explorer...

Le principe est toujours le même : il s'agit d'une "revue" parce que contrairement à nos dossiers, il ne s'agit pas d'un tour d'horizon panoramique, ni d'un reflet exhaustif de nos derniers travaux, mais plutôt de quelques flashes au fil de l'eau.

Ce numéro s'organise autour de 3 thématiques :

1. La diversité des rapports au travail et à l'emploi comme autant de leviers pour lutter contre la précarité
2. L'enjeu de produire une connaissance de nos territoires à partir du vécu de ceux qui les habitent
3. Le défi de la rencontre entre des personnes, au-delà (parfois à rebours) de toute relation d'aide, comme source de reconnaissance réciproque

Dans chaque thématique, vous trouverez :

- Des récits d'aventures, des propositions, des réflexions, produits par des partenaires de la Mrie,
- Des focales sur nos travaux, écrits par nous.

Etant donné le délai de publication, les articles de cette revue ont été produits à des dates parfois très différentes, entre 2018 et 2021.

Toute l'équipe vous souhaite une bonne lecture.

N'hésitez pas à nous faire des retours, à nous faire partager vos expériences, vos projets, ils nous intéressent, et nous continuerons de les faire connaître pour qu'ils servent à d'autres et qu'ils fassent avancer l'action contre la pauvreté.

## Réalisée par

Annaïg ABJEAN, directrice  
Pauline BEAUDET, chargée de mission  
Élie CHOSSON, chargé de mission  
Élisa HERMAN, chargée de mission  
Laurence POTIÉ, chargée de mission  
Et  
Nicole CRAIPEAU, secrétaire  
Karima YAHIAOUI, comptable

# I.

## OUVRIR DE NOUVEAUX ESPACES POUR DES RAPPORTS DIVERSIFIÉS AU TRAVAIL ET À L'EMPLOI

Alors que le rapport au travail et à l'emploi se standardise toujours plus, les expériences vécues par les personnes en situation d'exclusion de l'emploi et par certains de ceux qui les accompagnent "divergent" parfois de ce standard.

Comment lire ces "divergences" comme autant d'opportunités pour ouvrir une diversité de rapports à l'emploi et au travail ? Quand la norme de plus en plus rigide exclut toujours plus à ses marges, certains appellent ici à considérer l'emploi et le travail dans la multiplicité de leurs réalités, individuelles, territoriales, collectives...

BILAN DE L'EXPÉRIENCE  
DE THÉÂTRE FORUM EN CENTRE-ARDÈCHE...  
UN SPECT'ACTEUR ASSIDU

TRAVAUX DE LA MRIE 5

ET SI ON METTAIT FIN À LA MENACE  
ET À L'INJUSTICE DES SANCTIONS  
DES ALLOCATAIRES DU RSA ?

RÉCIT 17

PREMIÈRES HEURES  
EN CHANTIER ET CONVERGENCE,  
UN FORMAT D'EMPLOI D'ABORD  
EN ESSAIMAGE SUR LA MÉTROPOLE DE LYON

RETOURS D'EXPÉRIENCE 22

CHRONOS À L'ÉPREUVE DE KAIROS...  
QUAND L'EXPÉRIENCE ARTISTIQUE INTENSIFIE  
LE TEMPS ORDINAIRE

RETOURS D'EXPÉRIENCE 24

CE QUE NOUS AVONS APPRIS EN TRAVAILLANT  
SUR LES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

TRAVAUX DE LA MRIE 26

L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION  
TERRITOIRES ZÉRO CHÔMEUR DE LONGUE DURÉE  
LA MRIE PROPOSERA BIENTÔT UNE LECTURE  
CRITIQUE DES RAPPORTS D'ÉVALUATION

TRAVAUX DE LA MRIE 35

# BILAN DE L'EXPÉRIENCE

## de Théâtre-Forum en Centre-Ardèche ... un spect'acteur assidu<sup>1</sup>



### Introduction

La Mrie a été sollicitée par le "Site de proximité Centre-Ardèche"<sup>2</sup>, en partenariat avec le Conseil Départemental de l'Ardèche, pour participer à un projet de théâtre-forum autour de la question de la démobilité des personnes en recherche d'emploi sur le plateau ardéchois. Le théâtre-forum était conçu comme un outil pour engager le dialogue entre les différents acteurs concernés sur le territoire. Cela devait permettre de comprendre cette démobilité et éventuellement de proposer des solutions.

La Mrie a joué un rôle d'observateur actif. D'une part faire la synthèse des échanges, rendre compte de la préparation des représentations par la troupe, et rendre compte également des deux représentations et des débats qu'elles ont générés. D'autre part proposer un regard décalé sur la situation telle que décrite par les participants, pour alimenter le débat et accompagner les acteurs du territoire dans la recherche de solutions.

Le cadre du théâtre-forum est relativement simple : une troupe d'acteurs néophytes se constitue autour d'un problème commun, élabore à partir d'expériences vécues des scènes qui illustrent les difficultés rencontrées, puis finit par jouer ces scènes devant un public qui est lui-même amené à intervenir (en jouant l'un des personnages ou non) pour proposer des solutions à ces impasses mises en scène, et ainsi "faire forum".

Il s'agit donc d'un outil pour poser des situations problématiques basées sur des situations réelles, permettant ainsi d'engager le débat pour essayer, collectivement, d'imaginer des solutions très concrètes.

C'est Raphaël Faure, de la compagnie du "Théâtre des Chemins" qui a assuré l'organisation et la supervision artistique du théâtre-forum<sup>3</sup>.

L'expérience a été très enrichissante. Un groupe d'une dizaine de personnes s'est constitué pour élaborer les scènes et les jouer ensuite à l'occasion de deux représentations. La force de ce groupe a été son hétérogénéité : personnes sans emploi, employeurs et travailleurs sociaux.

Il est important de souligner la qualité du travail qui a été réalisé : en effet, les enjeux fondamentaux sont très bien exprimés dans les scènes qui ont été présentées. **Même si les représentations n'ont pas permis de trouver à chaque fois des vraies solutions efficaces, la capacité de la "troupe" à poser clairement les problèmes est en soi une contribution majeure.**

<sup>1</sup> La Mrie a pu participer à l'un des ateliers de préparation de la représentation, et a assisté en tant que "spect'acteur" aux deux représentations qui ont eu lieu à Vernoux-en-Vivarais et au Cheylard en novembre 2018.

<sup>2</sup> Association loi 1901, le "Site de Proximité Centre-Ardèche" avait pour mission de favoriser la création d'activités sur le territoire et l'accès à l'emploi des habitants. Cette association s'est définitivement arrêtée en août 2019, faute de financements, après 25 ans d'existence.

<sup>3</sup> [http://www.theatredeschemins.org/chemins\\_artistes.html](http://www.theatredeschemins.org/chemins_artistes.html)

Ce qui a été interrogé dans les scènes, ce qui a constitué un fil rouge de la réflexion menée par le groupe constitué pour l'occasion, c'est l'apparente contradiction entre :

- D'une part l'importance de l'emploi dans la vie de tout un chacun. Ne pas avoir d'emploi c'est se sentir mis de côté. L'emploi constitue un socle de nos existences.
- D'autre part la difficulté à embaucher, qui serait liée à des demandeurs d'emplois trop difficiles, et aussi à des conditions d'emploi pas assez satisfaisantes (éloignement, faibles salaires, etc.)

La question de départ sera celle-là :

Comment faire se rencontrer les besoins des employeurs et des demandeurs d'emplois sur le territoire ?

Mais rapidement les échanges iront au-delà d'une simple question d'appariement territorial entre offre et demande d'emploi, et tous les participants seront amenés à interroger en profondeur leur conception de l'emploi et du travail.

## # Structuration du bilan

**C'est autour de cette réussite particulière du théâtre-forum que ce bilan a été construit.**

1. Dans un premier temps (p.7) nous dresserons un rapide panorama de la situation de l'emploi en centre-Ardèche.
2. Dans un second temps (p.8) nous proposons une synthèse de la démarche, de ses étapes et des scènes finalement jouées. Il s'agira de montrer la capacité de la troupe à synthétiser derrière une question commune des témoignages et expériences divers, voire même polarisés, entre d'un côté le regard des employeurs et de l'autre celui de demandeurs d'emploi.
3. Dans un troisième temps (p.10), nous rendrons compte des sessions de théâtre-forum, en mêlant, autour de quelques axes de réflexion, des éléments issus des scènes et des éléments apportés par les spect'acteurs.
4. Enfin, nous terminerons (p.13) en montrant les pistes praticables par ce territoire face aux impasses si bien montrées, décrites par le théâtre-forum.

## 1- Le centre-Ardèche, un territoire rural où les emplois disponibles manquent structurellement

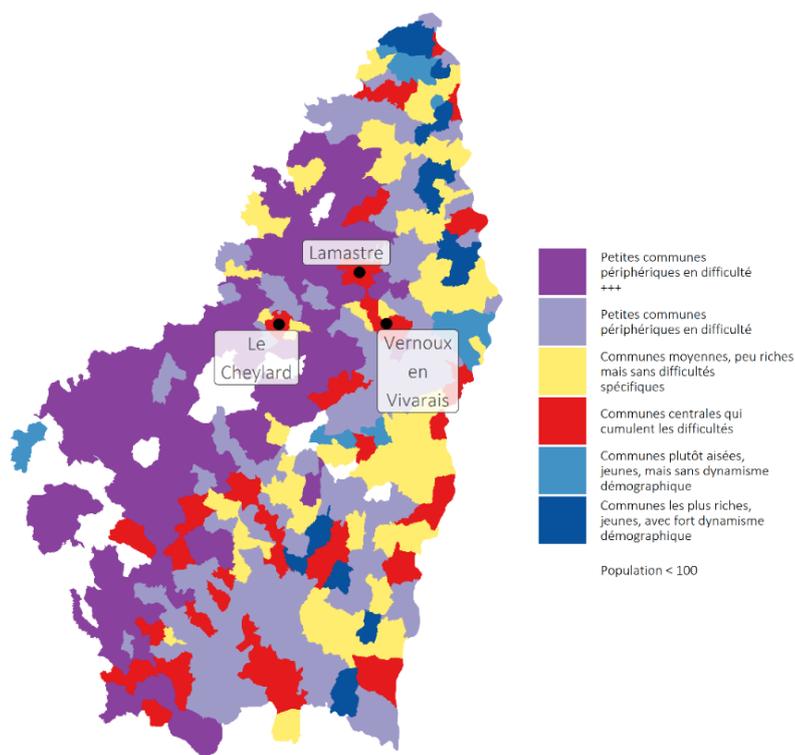
Un certain nombre des enjeux évoqués lors des séances de théâtre-forum sont habituels : garde d'enfants, problèmes de santé, éloignement du lieu de travail, adéquation entre les besoins de main d'œuvre et les compétences présentes sur un territoire rural loin des grands pôles, etc. Ces enjeux sont connus et documentés par ailleurs. La classification des communes de la région Auvergne-Rhône-Alpes réalisée par la Mrie montre bien **que le plateau d'Ardèche est composé surtout de petites communes périphériques cumulant les difficultés sociales** (voir la carte, **Erreur ! Source du**

population vieillissante, peu d'emplois, chômage important, population peu diplômée, faibles revenus, importance des familles monoparentales, logements vétustes. Seules Lamastre, Le Cheylard et Vernoux jouent un rôle de petites villes centrales : elles cumulent elles aussi les difficultés, mais elles se distinguent par une population plus jeune, davantage de logements de type HLM, et surtout une importance relative des concentrations d'emplois.

Le territoire ardéchois est caractérisé par un taux de chômage souvent plus haut que le reste de la région Auvergne-Rhône-Alpes (14,2 % selon le recensement 2015, INSEE, pour 12,2 % dans la région). Les chiffres du recensement de la population 2015 indiquent que sur le département sont localisés 107 963 emplois pour une population active de 142 955 personnes. Ainsi, même si certains ardéchois trouvent à s'embaucher en dehors du département, **ces chiffres indiquent l'effort titanesque qu'il faudrait consentir pour que chaque actif du département trouve un emploi classique.** Et cet effort est encore accru si l'on prend en compte tous les chômeurs qui ne sont pas comptabilisés comme des actifs, car trop découragés pour continuer le "jeu de dupe"<sup>4</sup> de la recherche active d'emploi sur un territoire qui en manque cruellement.

Par ailleurs, **le bassin d'emploi centre-Ardèche est caractérisé par l'importance des projets de recrutements saisonniers** (27,9 % de l'ensemble des projets de recrutement de 2018, 23 % en moyenne en France) **et également par une part des recrutements jugés difficiles relativement importante, mais qui reste proche de la moyenne des territoires français** (sur le bassin 51,6 % de l'ensemble des projets de recrutement sont jugés difficiles, avec environ 4 secteurs d'activité sur 10 qui sont en difficultés de recrutement). Les métiers pour lesquels les recrutements sont jugés difficiles sont principalement les métiers qualifiés de la construction et les métiers de l'hôtellerie restauration (situation bien illustrée par la scène numéro 2 du théâtre-forum, nous le verrons plus loin.

Classification des communes de la région AURA  
Données INSEE, Recensement de la population 2015, Base IRCOM 2014  
Réalisation: Mrie 2018



Nous avons classé toutes les communes de la région Auvergne-Rhône-Alpes, en mobilisant une vingtaine d'indicateurs divers issus principalement des derniers chiffres du recensement de la population (INSEE, 2015, parus en 2018) Ces indicateurs ont trait à l'emploi, au logement, à la démographie, aux revenus, etc.

La classification nous permet d'identifier 7 groupes de communes, dont 6 sont représentés en Ardèche.

Ce département est fortement marqué par la présence de petites communes périphériques cumulant les difficultés sociales : faibles dynamiques démographique, mauvais état des logements, faibles revenus, fort chômage, importance des familles monoparentales et des personnes âgées, etc.

<sup>4</sup> Expression reprise du travail mené par

l'association AequitaZ dans la Drôme.

## 2- Partir des difficultés rencontrées par les participants

Lors du deuxième atelier, Raphaël Faure, de la compagnie du "Théâtre des Chemins", a invité chacun des participants à prendre la parole et à témoigner d'une situation difficile, qu'ils ont vécu eux-mêmes où dont ils ont été témoins. Toutes ces expériences négatives devaient servir ensuite à élaborer les scènes : lors des représentations, le public aurait alors devant les yeux une description efficace de ce qui ne marche pas, et serait invité à identifier des alternatives possibles, des solutions permettant de dénouer les situations représentées (voir encadrés p.9 pour un résumé des scènes).

Lors de cette séance, les professionnels de l'accompagnement et les employeurs ont débuté la prise de parole. Rapidement les interventions des participants employeurs convergent sur le fond :

### Il s'agit d'abord de montrer les difficultés à embaucher sur le territoire.

- Soit parce que le service public de l'emploi fait défaut :  
*"Je cherche quelqu'un : c'est la 1<sup>ère</sup> fois que je n'ai aucun retour de Pôle Emploi. Plus les années passent, moins j'ai de retour de Pôle Emploi". "Ça fait trois ans que Pôle Emploi ne m'envoie personne".*
- Soit parce que la motivation des candidats est insuffisante :  
*"Aujourd'hui le loisir prend plus de place. Je demande à un candidat de venir le soir à 19h, il me dit 'non j'ai un entraînement de foot'. [...] Les jeunes ne veulent pas travailler le week-end parce que c'est le loisir. Sauf qu'il y a des métiers où on bosse le week-end".* Sur ce point, certains participants sans emploi ou en recherche d'emploi partagent le point de vue. L'un témoigne du fait que dans une chaîne de restauration rapide de sa connaissance :  
*"quand il fait beau il y a plein de personnes, 3 ou 4 chaque jour, qui ne viennent pas travailler".*

### Et de rappeler que les employeurs sont souvent des petits patrons avec leurs difficultés :

*"Autant moi je peux essayer de comprendre le parcours de quelqu'un qui cherche du travail, autant les salariés ne connaissent pas la vie d'un petit employeur".*  
*"Il faudrait que les salariés potentiels se disent que pour nous aussi c'est dur".*

Ce qui fait consensus, c'est l'idée, exprimée par plusieurs participants, *"qu'il ne faut pas sortir du mouvement"*, rester actif (sous-entendu "en emploi") à tout prix. L'un témoigne : *"J'ai fait 100 kilomètres pour rester dans le système, pendant trois mois, sinon on coule. Si on a plus le contact, on a du mal à repartir. Je fais de l'intérim, j'accepte tout".*

Les témoignages apportés par les participants sans emploi ou en recherche d'emploi sont divers, et diverses problématiques sont mentionnées :

- Les problèmes de santé, qui empêchent de travailler quand bien même la motivation serait là : *"moi, j'aimerais bien bosser, hein".*
- Les problèmes de formation : soit que celle-ci soit inaccessible (*"ils voulaient quelqu'un qui ait déjà un brevet, et après ils proposent un perfectionnement"*), soit qu'elle soit trop coûteuse, éloignée (*"il y avait une formation, pendant six mois à côté de la gare TGV, et on avait que 340 euros par mois"*), ou encore inutile (*"et après il faut trouver une entreprise"*).
- L'accueil des salariés au moment de l'embauche a été évoqué par plusieurs participants. L'accueil est parfois jugé insuffisant (*"mon fils a été intérimaire à Saint-Agrève. [...] Personne ne lui explique quand il arrive sur le poste de travail. [...] Il s'est perdu dans l'entreprise. [...] Il ne savait pas quels étaient les horaires de pause"*). Un participant témoigne de l'aspect décisif de l'accueil : *"l'intérêt de l'employeur c'est que ça marche : on ne lui demande pas d'être assistante sociale, mais juste d'être accueillant"*.



## SCÈNE 1

### Du licenciement au renoncement

La scène présente, en plusieurs tableaux, le parcours de Cathy, une femme qui s'est faite licenciée de son usine, dans laquelle elle travaillait depuis de nombreuses années.

Au départ, en discutant de son licenciement dans un café, Cathy semble confiante. Elle ne désespère pas de retrouver quelque chose : *"50 ans, ce n'est pas la fin du monde [...] Qui ne tente rien n'a rien !"*.

Le premier accroc vient quand, dans le tableau suivant qui se déroule dans une agence d'intérim, elle constate que la formation qu'elle a choisie, qui a été financée, pour laquelle elle a consacré beaucoup d'efforts (par exemple en changeant de domicile pour les semaines de formation, compte tenu de son éloignement), ne lui permet pas de trouver d'emploi salarié sur le territoire. Pourtant c'est Pôle Emploi qui lui a proposé cette formation.

Dans le tableau suivant, plusieurs personnes, toutes des femmes, discutent au moment de leur pause. Elles sont salariées dans une grande surface du plateau, mais on comprend

rapidement que ce sont des emplois de très courte durée, sans aucunes garanties, mal payés également, et pour lesquelles certaines ont dû faire beaucoup de route. Transparaît de leurs échanges l'idée que leurs compétences sont intéressantes, qu'elles savent faire des choses, qu'elles pourraient contribuer autrement à la richesse de leur territoire.

Dans le dernier tableau, Cathy renonce. Ses amis attablés au café discutent et s'inquiètent de Cathy : ils l'ont vu marcher dans les rues du village alors qu'elle semblait aller très mal. Cathy arrive, et malgré les encouragements de ses amis, malgré les épouvantails qu'ils lui présentent (*"Elle va finir comme Momo [...] Tu vas plus te lever le matin, tu vas faire quoi ? Faut se bouger !"*) elle exprime son renoncement pour clore la scène 1 : *"Non, je vais rester au RSA, j'ai assez donné"*.



## SCÈNE 2

### Les petits patrons et les sans-emplois : des rendez-vous manqués

Dans la scène 2, les tableaux permettent de suivre les déboires du patron d'un petit restaurant situé sur le territoire du centre-Ardèche, M. Rouston, comme un miroir du parcours difficile de Cathy.

Le premier tableau paraît surréaliste. Alors que M. Rouston prépare le service de midi, qu'il semble préoccupé, un homme se présente, M. Marcel. On comprend qu'il vient là sur l'insistance de Pôle Emploi, pour se faire engager comme serveur. M. Rouston ne se préoccupe pas du manque d'expérience et de qualifications de cet homme, et il paraît prêt à l'embaucher sur-le-champ, pressé par la nécessité d'assurer son service. L'homme en revanche met rapidement les choses au clair : *"je suis maçon"*, dit-il, avant de signifier qu'il n'est venu que pour montrer à Pôle Emploi qu'il cherche bien un travail, même s'il ne désire pas du tout travailler dans la restauration.

S'en suit un échange marqué d'incompréhension entre M. Rouston et Pôle Emploi, où l'on devine que l'homme ne pourra de toute façon plus travailler dans la maçonnerie, pour des raisons de santé.

Le tableau suivant se déroule dans le même restaurant. En fin de service du soir, un salarié en poste depuis longtemps fait une mauvaise blague : il pousse une jeune stagiaire qui trébuche et le plateau chargé de vaisselle tombe

à terre. Elle s'effondre : *"je veux plus le faire ce travail, j'suis crevée j'en peux plus...je ne nettoie plus, je suis trop fatiguée"*.

Le décor change pour le tableau suivant : M. Rouston, un professionnel chargé de l'accompagnement vers l'emploi et une salariée du restaurant se retrouvent. M. Rouston espère embaucher cette personne en CDI après un CDD qui s'est très bien déroulé. La salariée surprend tout le monde en renonçant au CDI : l'emploi est trop loin de son domicile, elle ne souhaite pas déménager, et les solutions qu'elle avait trouvées pour la garde de ses enfants n'étaient que temporaires. M. Rouston qui avait investi de l'énergie pour former cette personne semble découragé, désespéré.

Comme dans la scène 1, le dernier tableau présente une impasse. Alors que Cathy renonçait par désespoir à trouver un travail, M. Rouston lui se rend chez son médecin espérant trouver un médicament miracle qui lui permettrait de supporter le stress et la fatigue. Il paraît découragé, à bout de nerfs, en défaut de soutiens dans son activité de restaurateur. On comprend qu'il va lui aussi renoncer : *"je tiens plus le coup"*.

### 3- La représentation et le forum : une synthèse efficace des enjeux

Les scènes qui ont finalement été construites sont fidèles aux premiers témoignages apportés par les participants. Les enjeux évoqués sont bien là, clairement présentés (voir encadrés pour un résumé des scènes).

#### A. La recherche d'emploi : une injonction contradictoire ?

Dans la scène 1, ce qui est mis en scène c'est l'injonction contradictoire à laquelle sont soumises les personnes en recherche d'emploi : **l'emploi semble inatteignable alors qu'il est vécu comme incontournable. Cathy n'a plus d'emploi, et si elle n'en trouve pas un, elle n'est plus rien.**

Cathy commence par suivre les recommandations qui lui sont faites, elle se forme dans des conditions difficiles, elle frappe à la porte des agences d'intérim...

Bref, elle fait confiance aux institutions qui l'accompagnent. Mais à la fin, devant son impossibilité apparente à se faire embaucher, elle se décourage : *"je vais rester au RSA, j'ai assez donné"*. Dans la scène finale, on sent que son chômage peut déboucher sur une marginalisation, une forme de déchéance (*"elle va finir comme Momo"*). Comme si c'était cette peur, cet épouvantail qui avait guidé les efforts de Cathy depuis son licenciement.

#### B. La recherche d'emploi : un jeu de rôle ?

Tout au long de la représentation une idée apparaît : les demandeurs d'emploi doivent faire "comme si", doivent jouer le rôle qui leur est assigné par leur accompagnement. **Même si l'emploi est inaccessible, il faut jouer à la recherche d'emploi.**

Le parcours de Cathy témoigne de la difficulté à jouer ce jeu quand les échecs s'accumulent : à la longue on ne peut plus faire "comme si", et on se décourage. Ce découragement peut prendre des formes diverses : soit renoncer complètement à la

recherche d'emploi, comme Cathy, soit jouer le rôle d'une manière consciente, sans illusions, sans naïveté. C'est ce à quoi est confronté M. Rouston : M. Marcel le maçon, se présente à l'embauche pour un poste de serveur, et il demande à ce que l'employeur signe son papier de Pôle Emploi (*"l'Anpe me dit de faire signer ça"*). Il ne croit pas à cet emploi de serveur, qui ne lui correspond pas ; mais il tient à poursuivre la recherche d'emploi, à garder son statut de personne en recherche d'emploi, qui vaut mieux que le statut de sans-emploi.



Pire que ça, un spect'acteur évoque le fait que M. Marcel n'a peut-être pas vraiment le choix. S'il veut continuer à percevoir son allocation, il doit se plier aux exigences de Pôle Emploi, même si elles lui paraissent inadaptées.

À plusieurs moments sera évoquée dans le forum l'idée qu'il faut continuer à travailler, accepter des petits boulots, éloignés de son secteur initial (M. Marcel s'oppose fermement à *"passer la serpillière"*), mal payés, loin de chez soi, pour trouver l'opportunité, l'emploi adapté, pertinent, dans lequel on se sentira bien. Cela se heurte à une réalité massive : aujourd'hui 87 % des embauches se font en CDD (source : DARES, 2017).

### C. L'identité professionnelle : un frein ?

Cette séquence est très importante parce que M. Marcel dit une chose fondamentale, toute simple en apparence : "*je suis maçon*". **Il ne dit pas qu'il a des compétences de maçon, ou bien qu'il a été pendant très longtemps maçon. Il dit qu'il est maçon** : son identité professionnelle est une composante centrale de son identité, et l'on comprend bien que, même si Pôle Emploi l'enjoint à se reconverter pour des raisons de santé, il ne pourra pas s'y résoudre.

Tant que M. Marcel a besoin de son identité de maçon, tant qu'il vit en tant que maçon, la solution pourra sembler bloquée. Il ne suffit pas de l'inviter à se reconverter : ce n'est pas nécessairement un choix de faire le difficile qui freine sa reconversion, c'est plutôt la pénétration de l'identité professionnelle dans l'identité des individus.



À plus petite échelle, Cathy expérimente la même chose. Pour ce personnage, c'est le forum qui va pointer le frein potentiel de son identité professionnelle. En effet, des spect'acteurs réagissent pour interroger Cathy sur ses compétences : auprès de l'agence d'intérim, **elle ne se vend que par l'intitulé de son métier, et pas par ses compétences**. Même si grâce à sa formation et à ses emplois antérieurs elle est capable de faire beaucoup de choses, elle ne cherche que des postes salariés correspondant parfaitement à son métier, ce qui semble déboucher sur une impasse vu les offres d'emploi adaptées sur le territoire.

Une spect'actrice lui demandera si elle a d'autres centres d'intérêts, d'autres domaines dans lesquels elle se sentirait de travailler, au-delà du champ de sa formation.

Les spect'acteurs interviennent pour remplacer la professionnelle de l'agence d'intérim : alors que dans la scène ce personnage se contente de dire à Cathy qu'il n'y pas d'emploi dans son secteur, une spect'actrice ayant travaillé elle-même en agence d'intérim fera l'effort de creuser davantage : "*qu'est-ce que vous avez fait concrètement ? [...] comment utiliser ces compétences-là pour les mettre à profit dans des entreprises du bâtiment par exemple ? [...] est-ce que vous avez repéré ce qui dans votre formation pourrait être réinvesti dans un autre secteur ?*". Elle proposera de contacter quelques employeurs sur la base des compétences de Cathy, et non plus sur la base de la nature de l'emploi qu'elle recherche.

Cette ouverture intéressante ne paraîtra pas réaliste à plusieurs personnes dans la salle : celles-ci paraissent douter qu'une agence d'intérim puisse remplir concrètement ce rôle. Lors d'une autre représentation un spect'acteur dira : "*l'agence ne va pas tout faire*".

Une autre intervention prendra le contre-pied de la scène originale : le spect'acteur rappelle que l'agence d'intérim a pour objectif de "*faire du chiffre d'affaires*", et il proposera à Cathy de la placer dans une entreprise du bâtiment avec laquelle il travaille régulièrement. Cathy aura beau dire "*ce n'est pas tout à fait ce que je cherche, j'ai une formation spécialisée*", il lui répond, implacable : "*si, si, vous allez voir*", mettant fin au débat. Dans le même ordre d'idée, c'est l'intervention des spect'acteurs qui lui permettra d'envisager une activité dans son domaine en dehors du salariat (auto-entreprise, CESU...). Il est difficile de passer du statut de salarié à celui de travailleur indépendant !

Ces moments montrent bien que les institutions d'accompagnement vers l'emploi ont un rôle important à jouer pour aider les candidats à élargir leurs horizons professionnels.

**Surtout, cela montre qu'il ne suffit pas d'orienter un candidat dans tel ou tel secteur : il faut l'accompagner, partir de ses envies, de ses projets, pour arriver à le convaincre.**

## D. Des petits employeurs coincés : à eux de faire preuve de souplesse ?

Le rôle des grandes entreprises implantées sur le territoire est finalement peu évoqué au cours de la représentation, hormis sous l'angle de la suppression des emplois.

Ce qui est bien montré en revanche, ce sont les difficultés pour les petits employeurs à trouver de la main-d'œuvre. Les raisons évoquées sont diverses : la difficile

réorientation professionnelle des candidats (nous l'avons évoqué avec M. Marcel), les contraintes liées au mode de vie des demandeurs d'emploi (éloignement géographique, enfants à charge, arbitrages dans le couple), et les contraintes liées aux métiers eux-mêmes (horaires décalés, travail épuisant...).



**L'impression qui se dégage des scènes, c'est que les petits employeurs se retrouvent coincés. Souvent, lorsque les spect'acteurs interviennent pour aider M. Rouston à embaucher, il s'agit pour lui de s'adapter, de faire preuve de souplesse.** Par exemple lorsqu'un spect'acteur joue le rôle de Pôle Emploi et propose à M. Marcel de faire une période d'immersion dans le restaurant : c'est à M. Rouston de s'adapter. Alors qu'il a besoin d'un serveur dans l'urgence, il doit faire preuve de souplesse, accepter M. Marcel en immersion et lui montrer le travail dans un restaurant. C'est couteux en temps, c'est peu adapté à ses contraintes dans l'instant, et c'est surtout risqué : il risque de passer une semaine à accompagner M. Marcel, alors que ce dernier n'est de toute façon pas intéressé par le service. Il devra donc tout recommencer depuis le début.

L'histoire semble se répéter pour lui quand une salariée qu'il a formée refuse un CDI après un CDD, arguant de contraintes familiales (garde d'enfants) et de problèmes de transport (elle habite loin et reste attaché à son territoire où tout son réseau est implanté). **Là encore, le forum aura tendance à demander à M. Rouston des adaptations : adapter ses horaires (éviter les horaires de nuit, les week-end), proposer un temps partiel, augmenter son salaire, lui proposer de rester un peu pour former son remplaçant, etc. Même si dans son secteur d'activité, ces adaptations semblent finalement peu réalistes.** Une spect'actrice, elle-même employeuse dans la vie conclura : "*si on a une personne qu'on a formée, qui a les compétences et tout ça, on peut se dire qu'on va avoir envie de la garder et du coup faire des efforts, même si on ne sait pas comment*".

Au fond, ce que le forum demande aux employeurs à plusieurs reprises, c'est davantage de bienveillance, plus d'humanité. S'adapter aux salariés, intégrer leurs contraintes... Au point où M. Rouston, incarné par un spect'acteur, sera amené à parler longuement avec les parents d'une stagiaire peu motivée, et faire preuve de compréhension.

Dans le même temps, les scènes auront été très explicites sur les contraintes qui pèsent sur les petits employeurs, sur leur manque

structurel de marges de manœuvres. À la vue des scènes et du forum, leur situation semble nettement bloquée.

## 4 - Bilan : innover, pourquoi ?

“ Ce serait manifester un attachement désuet au passé que de sous-estimer les alternatives qui se cherchent pour dépasser la conception classique du travail. D'autant que ce qui fonde la dignité sociale d'un individu n'est pas nécessairement l'emploi salarié, ni même le travail, mais son utilité sociale. [...] Un tel dépassement représenterait une révolution culturelle de grande ampleur. Il est dès lors paradoxal qu'une responsabilité aussi écrasante soit déléguée aux groupes les plus fragiles et les plus démunis, tels les allocataires du RMI, qui devraient prouver que l'insertion sociale vaut l'intégration professionnelle [...].

Robert Castel,

"Les métamorphoses de la question sociale", 1999, Folio/essais, Éditions Gallimard

### A. Une équation en apparence insoluble

L'enjeu du théâtre-forum était de lancer une discussion véritable entre toutes les parties prenantes de l'emploi sur le territoire. Cette discussion a eu lieu, les points de vue ont été présentés et partagés par les membres de la troupe et les spect'acteurs.

Que faire de ce début de réflexion ?

- **L'équipe du Site de proximité Centre-Ardèche voulait comprendre pourquoi il est parfois difficile de mobiliser les personnes en recherche d'emploi ou privées d'emploi. Le théâtre-forum a apporté des réponses très claires sur ce point :** le découragement est causé par l'apparente inaccessibilité de l'emploi pour certaines personnes. Plus les échecs s'accumuleront, plus l'emploi paraîtra lointain, et davantage le discours institutionnel normé obligeant au retour à l'emploi sera difficile à entendre. L'injonction contradictoire du retour à l'emploi impossible est un des facteurs de cette démobilisation.

D'autant que l'accompagnement des personnes est bien souvent protéiforme : il porte également sur leur insertion sociale, sur le maintien d'une socialisation. Une des réponses à la démobilisation consiste peut-être à valoriser davantage cet accompagnement hors du retour à l'emploi, c'est-à-dire un accompagnement qui ne se donne pas un objectif inatteignable.

- **On a vu aussi que la baisse des exigences des demandeurs d'emploi, leur plus grande souplesse, était perçue comme une solution potentielle.** Accepter de déménager, accepter de changer de secteur d'activité et de valoriser ses compétences plutôt que son identité professionnelle, accepter des horaires davantage contraints, accepter des petits temps de travail, accepter des bas

salaires... Si derrière cet ensemble de renoncements peut se cacher l'espoir de la bonne opportunité, de l'enchaînement miraculeux de circonstances qui nous sortira définitivement et par le haut du chômage, le risque est grand, là aussi, du découragement. Accepter des missions de quatre heures dans la grande distribution, ça va une fois, ça va deux fois, mais lorsque les personnes s'installent dans cet emploi précaire sans débouchés, on comprend que le renoncement s'installe.

- **Sur ce point, l'ensemble des acteurs du territoire a un rôle à jouer. Il paraît nécessaire d'orienter la recherche d'emploi des personnes vers des débouchés réalistes ;** et le théâtre-forum a bien montré que cette orientation ne devait pas être forcée, qu'elle devait être accompagnée, élaborée en partenariat avec les personnes pour qu'elle ait du sens. En parallèle, les employeurs doivent être capables, comme le fait M. Rouston, d'embaucher des personnes ayant des profils de formation, de parcours professionnels, ne correspondant pas complètement à leurs attentes.
- **Sur le territoire les employeurs semblent de toute façon contraints par de grandes difficultés à embaucher.** Ils ont des contraintes fortes imposées par leur activité (contraintes de coûts, de qualité de travail, d'horaires...), ce qui rend difficile leur adaptation aux besoins des salariés potentiels. L'idée qui a été véhiculée, est qu'ils offriraient des emplois, mais que ces emplois ne seraient pas pourvus en raison de la défaillance du service public de l'emploi et en raison des exigences trop fortes des salariés, contraints eux-mêmes par de multiples aspects.

## B. Apprendre à vivre sans emploi ?

Pour résoudre cette équation apparemment insoluble, il faut peut-être que les acteurs du territoire fassent un pas de côté.

**Nous l'avons vu, la description statistique du territoire, en dresse un portrait plutôt complexe, marqué par le chômage et un faible dynamisme économique. Mais cela fait l'impasse sur tout un pan de la vie sociale qui s'y déploie habituellement,** hors des radars des statistiques officielles. Plus précisément, on peut supposer à l'instar d'une professionnelle de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA membre de la troupe de théâtre-forum, que certains des sans-emplois ne restent pas sans activité ; ils sont insérés dans la vie de leur village, rendent des services aux uns et aux autres, obtiennent par là un accès à des ressources en dehors des circuits d'échanges monétaires habituels.

Cependant, ce que l'expérience du théâtre-forum a permis de bien souligner, c'est combien l'enjeu de l'emploi en tant qu'activité socialement reconnue est prépondérant, alors que les enjeux plus directement matériels, tels que se nourrir ou se loger, ont parus plus lointains, secondaires. Le parcours de femme en fin de carrière et licenciée du personnage nommé **Cathy réveille une peur chez les autres personnages, une seule peur : celle de la**

**déchéance sociale, du désœuvrement, du renoncement.** Seul l'emploi peut sanctionner formellement une vie vraiment active, reconnue comme telle par les pairs.

Le théâtre-forum a mis le doigt très nettement sur cet enjeu central. **Dans deux situations, les personnages renoncent délibérément à l'emploi :** Cathy après une longue suite d'échecs dans sa recherche d'emploi, et une serveuse de restaurant parce que son rôle de mère, de femme, et plus généralement la vie sociale de son hameau situé au pied du Mézenc, lui paraissent plus important qu'un emploi situé trop loin, même si celui-ci est en CDI (un spect'acteur conclura : "*il ne reste plus qu'à déplacer le Mézenc !*").

**Dans les deux situations, l'emploi comme norme sociale incontestable est pourtant contesté.** Dans le premier cas c'est la rareté de l'emploi, son caractère inaccessible, qui induit le renoncement. Dans le second cas c'est la concurrence d'autres sphères de la vie sociale qui fait passer l'emploi au second plan.

Peut-être que c'est à partir de là, à partir du moment où l'emploi est contesté, que les individus et les territoires pourront retrouver des marges de manœuvre et construire des solutions.

## C. Dépasser l'emploi marchand pour valoriser les compétences et le territoire

Ainsi, s'il faut évidemment accompagner davantage les petits employeurs dont on a bien perçu les difficultés au travers du théâtre-forum, il faut aussi savoir renoncer à l'emploi classique pour tous, pour pouvoir plus librement innover, inventer.

Comment faire en sorte que des personnes sans emploi mais pourvues de compétences, de capacités en tous genres, puissent contribuer à la vie du territoire, à son dynamisme, et ce faisant gagner leur vie ?

### # L'enjeu prioritaire : travailler hors de l'emploi marchand classique

Cette question est d'autant plus importante dans les territoires ruraux, qui doivent lutter pour maintenir l'attractivité de leurs territoires, lutter contre la disparition des services proposés aux habitants, et réaliser tout cela dans un contexte de moyens limités.

Dans la scène 1, l'un des personnages travaillant dans le centre commercial l'exprimera très clairement. "*On a tous des compétences, alors qu'on s'embête à mettre des trucs dans des boîtes... C'est incroyable !*". L'idée c'est que l'on pourrait travailler, certes, se rendre utile au territoire, encore faut-il trouver la paye.

**La question posée par le théâtre-forum est la suivante : comment travailler hors de l'emploi ?** Comment donner des droits sociaux<sup>5</sup> à des personnes sans emploi mais capables de contribuer de manière informelle à la vie d'un village, d'un hameau, d'un quartier ? Comment se débarrasser du jugement que l'on porte sur les personnes sans emploi, et sur soi-même lorsqu'on se retrouve dans cette situation ?

En écho à un témoignage sorti du forum, comment lutter contre la honte d'être sans emploi qui nous fait accepter des petits boulots mal payés ? Comment aider les personnes sans emploi à ne pas tomber dans l'inactivité totale ?

### # L'expérimentation Territoires 0 chômeurs de longue-durée (TZCLD)

**L'expérience "Territoires 0 chômeurs de longue durée" répond bien à ces défis.** Le point de départ est relativement simple, et tout à fait dans l'esprit des débats qui ont émergés lors du théâtre-forum : pourquoi ne pas utiliser les compétences des chômeurs de longue-durée pour rendre des services qui manquent sur le territoire ?

Du même coup, cela implique que le territoire mette en place une vraie réflexion à la fois sur les besoins non-couverts de la population et sur les compétences non utilisées. L'entretien du bocage par exemple, pourrait tout à fait être réalisé dans ce cadre (dans les territoires ruraux les activités envisagées vont du camping au lombricompostage, dans les territoires urbains, cela peut être des ateliers de couture-raccommode, de pâtisserie, etc.).

Même si l'objectif à terme est que les emplois génèrent du chiffre d'affaires, ceux-ci sont d'abord financés par l'Etat, en cohérence avec l'argument suivant : en prenant en compte l'ensemble des coûts, directs ou indirects, du chômage de longue-durée, il est plus intéressant pour la puissance publique de financer ces emplois, qui sont utiles et impactent les territoires,

plutôt que de financer des allocations chômage ou des minima sociaux.

Par ailleurs, cela constitue un bon moyen pour aider les demandeurs d'emploi à raisonner à partir de leurs compétences. **Le théâtre-forum a très nettement souligné que le retour aux compétences peut constituer une solution pour les personnes : identifier ce qu'elles savent faire concrètement, réellement, au-delà de leur identité professionnelle, au-delà de l'intitulé des emplois et des formations.** Dans les expérimentations TZCLD, l'enjeu est de développer des activités qui répondent à des besoins non couverts du territoire et qui reposent sur les compétences concrètes des personnes qu'elles-mêmes peinent à reconnaître et à valoriser. **Plus encore, l'engagement des anciens chômeurs de longue-durée dans le développement des activités peut leur permettre d'acquérir des compétences transversales qui sont des prérequis pour l'obtention d'un emploi** (maîtrise de la langue, savoir-être, travail en collectif, utilisation des moyens de communication modernes, etc.).

### # L'exemple des régies de territoires

Il n'est pas besoin d'attendre une expérimentation TZCLD pour se lancer dans ce type d'innovations sur les territoires. En effet, d'autres solutions existent, un peu dans le même esprit, comme les "régies de territoires" (<https://www.regiedequartier.org>).

Les régies de territoires sont des associations labélisées qui peuvent jouer un rôle d'insertion par l'activité économique. Elles doivent mixer leurs sources de financement entre activités marchandes et non-marchandes, puisqu'elles ne disposent pas du soutien financier dont les structures de TZCLD bénéficient au démarrage. Elles embauchent des personnes au chômage de longue-durée, des bénéficiaires du RSA, mais ne peuvent pas proposer de CDI alors que c'est la norme pour TZCLD.

<sup>5</sup> Garantie de revenus en l'absence de salaire, participation au système de retraite, assurance maladie, etc. Le RSA ou les indemnités chômage peuvent ponctuellement jouer ce rôle, mais ces

deux dispositifs, outre qu'ils n'offrent pas les mêmes garanties que le salariat, sont adossés formellement à un parcours de retour à l'emploi marchand classique.

Par exemple, la "Régie de territoire des 2 rives" située à Billom dans le Puy-de-Dôme, développe différents types d'activités sur son territoire : "une Entreprise d'Insertion (EI), agissant dans les domaines de l'entretien d'espaces verts, des petits travaux du bâtiment et du nettoyage" et "un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) établi sur une exploitation maraichère"<sup>6</sup>. D'autres régies sur d'autres territoires proposent l'entretien de berges, de sentiers, de sites archéologiques.

**Ce qui est intéressant pour les territoires ruraux, c'est l'effet "d'hybridation des activités"<sup>7</sup>, qui vaut pour les régies de territoire comme pour TZCLD : "dans un premier temps, [la régie de territoire] met en**

*place une activité pour répondre à des besoins identifiés par une diversité d'acteurs ; dans un second temps, la mise en œuvre de cette activité permet de révéler des demandes non satisfaites, puis de générer de nouvelles offres de services aptes à répondre à ces besoins. L'action initiale permet de capter des besoins non couverts, de greffer de nouveaux services, de créer un effet d'entraînement. Ce processus permet d'enclencher une dynamique de développement".*

**Au final, un territoire capable de proposer des services, un cadre de vie agréable, pourra attirer employeurs et employés potentiels.**

## Pour conclure : penser autrement le retour à l'emploi

Cela peut aussi passer par une autre manière d'accompagner, moins normée, plus souple, valorisant les expériences informelles d'activité hors de l'emploi.

C'est important dans la mesure où dans les scènes du théâtre-forum, les institutions en charge de l'accompagnement vers l'emploi ont souvent été dépeintes comme peu en phase avec les aspirations des demandeurs d'emploi et des employeurs. Or, souvent les interventions des spect'acteurs se bornaient à proposer un accompagnement plus souple, davantage centré sur la personne, plus prompt à s'adapter.

Cela doit s'associer à un accompagnement des petits employeurs, à un renforcement de la capacité du territoire à faire venir des employeurs classiques.

**Surtout, il ne s'agit pas d'obliger les personnes à renoncer à l'emploi classique : il faut donc continuer à proposer l'emploi comme solution pour ceux qui le souhaitent/le peuvent, et les accompagner dans leur projet ; mais tout en ouvrant des espaces jusqu'alors fermés pour tous ceux qui risquent d'être laissés de côté. ■**

<sup>6</sup> Site internet de la régie : <http://regiedes2rives.fr/nos-missions/>

<sup>7</sup> Testelin Didier, "Les Régies de quartier et les Régies de territoire : des projets au service des

habitants", Pour, 2011/1 (N° 208), p. 133-139 - <https://www.cairn.info/revue-pour-2011-1-page-133.htm>

**Jérôme BAR**

AEQUITAZ - jerome.bar@aequitaz.org

COLLECTIF DE LA HUPPE- lahuppe@aequitaz.org

☎ 06.61.88.20.76 - [www.aequitaz.org](http://www.aequitaz.org)

DRÔME, OCTOBRE 2020



## Et si on mettait fin à la menace et à l'injustice des sanctions des allocataires du RSA ?

“ Je suis réveillée en pleine nuit. Demain, conseil disciplinaire RSA. Je dois leur expliquer pourquoi j'ai stoppé mon contrat d'insertion. Je ne rentre plus dans les cases. C'est une souffrance d'avoir à me justifier tout le temps. [...] J'ai des problèmes parce que j'ai arrêté un travail en contrat d'insertion au bout de quatre mois. Il s'agissait de trier le linge, ce qui ne m'intéressait pas... et en plus j'étais en conflit avec la directrice de l'association. J'ai refusé de travailler dans des conditions qui ne me convenaient pas. [...] La commission locale [d'insertion] m'a envoyé une lettre avec plein de démarches à effectuer que je n'ai pas le cœur de réaliser car ce n'est pas mon truc, dont un stage ou une formation que je n'ai pas envie de faire. J'ai le sentiment qu'avec toutes ces obligations, on me vole ma vie, mon temps. [...] Je voudrais trouver un moyen de sortir du RSA, mais pas pour faire un truc qui ne me plaît pas, quelque chose qui me motive pour me lever tous les jours. [...] Maintenant, je perds patience, même avec ma conseillère mission locale qui essaie toujours de me "caser" quelque part. J'ai envie d'envoyer tout balader.

Témoignage de L. novembre 2018

Suite à ce témoignage, Aequitaz a créé un collectif de défense des droits des plus précaires dans la Drôme, notamment pour interroger le pouvoir des personnes qui vivent la précarité et faire en sorte que collectivement nous puissions faire reculer la pauvreté. Nous racontons, en 4 étapes, l'histoire du Collectif de la Huppe.

### Janvier 2019 :

### Naissance d'un collectif de défense des droits dans la Drôme

Le Collectif de la Huppe s'est réuni pour la première fois en janvier 2019 à Valence. Nous étions une douzaine de personnes – citoyens allocataires ou non du RSA - ayant participé aux groupes Boussole<sup>8</sup> dans la Drôme à l'invitation de Aequitaz<sup>9</sup> qui avait été informé début janvier de la convocation

de 130 personnes en équipe pluridisciplinaire collective<sup>10</sup>. Cette convocation "en masse" de personnes sur les épaules desquelles pèsent la menace de voir la moitié de leur revenu de survie supprimer, nous a interpellés, indignés et mobilisés.

<sup>8</sup> Une boussole, des cartes et les étoiles est un projet coconstruit entre Aequitaz et le Département de la Drôme pour accompagner collectivement des personnes en recherche d'activité, à travers un travail sur leur parcours mais aussi un dialogue avec les institutions pour qu'elles mettent en place des politiques plus douces et plus justes.

<sup>9</sup> [www.aequitaz.org](http://www.aequitaz.org)

<sup>10</sup> L'équipe pluridisciplinaire est l'instance de contrôle et sanction des allocataires du RSA définie dans La loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008. Souvent, nous avons des personnes qui parlent et comprennent le nom de l'instance comme "conseil de discipline".

Nous avons commencé notre travail de compréhension par écouter les témoignages de deux allocataires du RSA qui avaient vécu une équipe pluridisciplinaire (individuelle) comme une épreuve, comme le risque de perdre le peu de ressources qui leur permettaient de survivre, voire une humiliation. Nous découvrons les politiques dites *d'activation*<sup>11</sup> et que l'allocation du RSA n'était pas un droit inaliénable et inconditionnel. Nous étions indignés que cette allocation de survie ne soit pas un plancher social, mais un filet aux mailles suffisamment larges pour que certains tombent dans l'extrême pauvreté et l'absence de revenu et de droits.

Pendant six mois, à raison d'une à deux journées par mois, le Collectif de la Huppe s'est réuni pour comprendre comment fonctionnait les équipes pluridisciplinaires et trouver le bon angle pour ouvrir un dialogue avec le département. Nous avons épluché la loi et le règlement intérieur des équipes

pluridisciplinaires de la Drôme<sup>12</sup>, auditionné des bénéficiaires du RSA ayant participé à ces instances en tant que représentant des allocataires, chercher des chiffres pour objectiver le nombre de sanctions... Nous avons découvert qu'environ 9% des foyers allocataires étaient annuellement sous le coup d'une mise en demeure ou sanctionnés financièrement.

Parallèlement, nous nous sommes interrogés sur les conditions qui permettraient, de façon préventive, aux personnes de prendre une part plus active dans l'écriture de leur Contrat d'Engagement Réciproque (CER) qui sert de base de discussion mais aussi de support de sanction en cas de non-respect de ce dernier. L'ensemble de nos travaux a été réalisé en "carrefour de savoirs", c'est à dire à partir du partage du vécu des personnes, mais aussi la rencontre de personnes alliées qui nous aidaient à mieux comprendre, pour dans un second temps proposer ou inventer.

## Jun 2019 :

### Le Collectif de la Huppe a publié son manifeste dans lequel il déclare

En juin 2019, le Collectif avait suffisamment travaillé et gagné la confiance nécessaire pour publier un manifeste, envoyé à la Présidente du département, organiser le partage de ce que nous avons découvert avec des associations alliées (lors d'une soirée) et édité un flyer avec "6 clés pour sortir du jeu de dupes et établir une relation de confiance avec son conseiller".

Flyer : [https://www.aequitaz.org/wp-content/uploads/2020/07/flyer\\_lahuppe\\_VF.pdf](https://www.aequitaz.org/wp-content/uploads/2020/07/flyer_lahuppe_VF.pdf)



#### Le manifeste disait ceci :

**Nous déclarons être attachés à notre système de protection sociale** créé pour nous protéger des "incertitudes du lendemain et de la menace de la misère", en nous assurant les moyens nécessaires à notre subsistance et celle de nos familles. Le revenu de solidarité active "*a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et aider à l'insertion sociale des bénéficiaires*". Le dispositif RSA n'est aujourd'hui pas à la hauteur de ses propres ambitions !

**Nous constatons que trop souvent le dispositif RSA représente une source d'incertitude, de peur et de découragement pour ses bénéficiaires.** Nombreux sont ceux qui nous disent leur préoccupation de "rester dans les clous" et leur crainte de se retrouver sans un sou s'ils n'y parviennent pas. Bien souvent, ils finissent par s'éloigner des institutions et s'isolent. La pression mise sur les personnes pour qu'elles retrouvent le plus rapidement possible un emploi, quelles qu'en soient les conditions (qualité de l'emploi, mobilité, contraintes de santé, inadéquation avec leurs motivations ou compétences etc.) est contreproductive tant pour les personnes que pour les pouvoirs publics.

<sup>11</sup> Les "politiques d'activation", ou "programmes actifs du marché du travail" (en anglais, active labour market policies), sont des programmes mis en place par les administrations publiques

sur le marché du travail pour encourager les chômeurs à retrouver un emploi.

<sup>12</sup> Chaque Département a son propre règlement intérieur, et sa propre interprétation de la loi. Certains mobilisent tous les leviers, d'autres non.

**N**ous constatons que le CER (contrat d'engagements réciproques) est trop souvent le fruit d'un jeu de dupes. Si théoriquement le CER est "un contrat librement débattu énumérant les engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle" (Art. L.262-36 du code de l'action sociale et des familles), il est trop souvent signé sous la pression, sans suffisamment d'alliance et de réflexion préalable, ceci malgré la bonne volonté des référents RSA. "Tout se passe comme un jeu de rôles dans un théâtre où l'on obligerait les allocataires à singer la recherche frénétique d'emploi alors qu'il n'y a pas d'emplois – ou du moins d'emplois dignes de ce nom. En l'absence d'emplois, la mécanique des droits et devoirs, même mise en œuvre de la façon la plus humaine possible, peut se transformer en instrument de torture morale" (Dominique Meda et Bernard Gomel, Centre d'études de l'emploi, *Le RSA, innovation ou réforme technocratique ?* novembre 2011) (...)

**N**ous contestons une application rigoriste de la loi, notamment le second critère<sup>13</sup> de l'article L. 262-37 permettant la radiation ou la suspension qui précise que celle-ci peut intervenir si "sans motif légitime, les engagements inscrits dans le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) ou le contrat d'engagements réciproques (CER) ne sont pas respectés par le bénéficiaire".

**N**ous proposons de participer à sortir du jeu de dupes et à trouver avec les institutions des solutions durables pour permettre à des bénéficiaires du RSA de s'inscrire dans un parcours choisi et à sortir de la pauvreté. Nous souhaitons contribuer à "renforcer la place des personnes, prendre en compte leurs savoirs" et développer des espaces collectifs d'entraide entre pairs.

C'est à partir de l'édition de ce manifeste qu'un dialogue s'est engagé avec les services "Insertion" du Département. Nous avons désormais des chiffres pour objectiver les sanctions (9% des allocataires étaient chaque année mis en demeure et potentiellement sanctionnés, ce qui n'est pas rien) et des interlocuteurs avec lesquels parler.

## Septembre 2019 :

### Trois chemins sont ouverts pour atteindre nos objectifs

Le collectif décide alors d'engager 3 actions différentes et complémentaires : pour changer la loi, pour changer son interprétation<sup>14</sup> dans notre département, et pour aider directement les allocataires qui seraient concernés par une convocation en équipe pluridisciplinaire.

**1.** Nous avons donc **ouvert un dialogue avec le Département de la Drôme** et nous sommes opposé à certaines pratiques ou politiques que nous jugeons injustes et contraires aux intérêts des allocataires. Nous avons également fait des propositions de coopération avec le Département pour faire progresser ensemble la lutte contre la pauvreté et la place des allocataires.

**2.** Nous nous sommes **appuyés sur l'article de la loi de 2008 qui prévoit que les allocataires ne peuvent être suspendus ou radiés du RSA** sans "que le bénéficiaire, assisté de la personne de son choix, ait été mis en mesure de faire connaître ses observations aux équipes pluridisciplinaires" (art. L262-37 de la loi 2008-1249, du 1er décembre 2008). Nous avons constitué un kit<sup>15</sup> avec les outils nécessaires

<sup>13</sup> Le premier critère est la non-présentation du bénéficiaire du RSA à un ou plusieurs rendez-vous. Cela nous semble être lié à du non-recours aux droits qui peut être lié au sentiment de découragement et d'humiliation décrit ci-dessus. Les troisième et quatrième critères sont le "refus de contrôle" et la "fraude avérée".

<sup>14</sup> Les Départements doivent mettre en œuvre la loi, mais celle-ci étant source d'interprétation les politiques de sanctions dans les différents Départements sont très différentes. Certains

appliquent les sanctions les plus dures prévues dans la loi, quand d'autres font le choix de mettre au cœur de leur politique d'insertion un objectif de lutte contre la pauvreté qui les incitent à renforcer l'accompagnement et limiter les sanctions.

<sup>15</sup> Dans ce kit, vous trouverez : 1/ Procédure de sanction mise en œuvre dans la Drôme et règlement intérieur des équipes pluridisciplinaires ; 2/ Ce qu'il est utile de connaître de la loi ; 3/ Posture et procédure pour

à la défense des droits des allocataires, organisé une première session de formation à laquelle ont participé 6 membres du collectif (dont 2 sont eux-mêmes allocataires du RSA) pour devenir "accompagnants volontaires" et diffuser dans le milieu associatif un flyer qui propose aux allocataires convoqués en équipe pluridisciplinaire de nous contacter et de se faire accompagner s'ils le souhaitent.

**3.** Enfin, nous avons **réalisé un travail de recherche et de plaidoyer au niveau national** avec le *Secours Catholique Caritas France* - pour aller vers un Revenu Minimum Garanti (sans contrepartie). Nous avons identifié les pratiques des différents

départements en France et construit des arguments qui justifient la nécessité d'une évolution de la loi vers une garantie minimum de revenu pour nos concitoyens les plus en difficultés. Nous voulons réinvestir l'objectif de lutte contre la pauvreté, présent dès la création du RMI et toujours inscrit dans la loi actuelle. Un rapport national, appuyé par une douzaine d'associations nationales<sup>16</sup>, intitulé "*Sans contreparties – Pour un revenu minimum garanti*" a été publié le 02 octobre 2020 et remis notamment au premier ministre. Consulter le rapport :

[https://www.aequitaz.org/wp-content/uploads/2020/10/rapport\\_revenusans\\_contreparties\\_VF.pdf](https://www.aequitaz.org/wp-content/uploads/2020/10/rapport_revenusans_contreparties_VF.pdf)

## Juillet 2020 : Un an après la publication du manifeste, où en sommes-nous dans la Drôme ?

La situation dans la Drôme a été, comme partout en France et dans le monde, impactée par la crise sanitaire liée à la COVID-19. Le Département a, durant cette période particulièrement délicate et jusqu'au 31 août 2020, suspendu toute procédure de sanction envers les allocataires du RSA et mis en place des services (informations, appui à la prise en main des outils numériques, accompagnement psychique...) pour leur faciliter la vie.

Notre dialogue a repris. Le Département nous a annoncé, le 16 juillet 2020, lors d'une rencontre avec l'ensemble du Collectif des avancées concernant la politique de sanction que nous avons salué. Nous continuons à souhaiter que la politique d'insertion, au-delà de l'accès à une activité ou un emploi, s'oriente vers la lutte contre la pauvreté et la reconnaissance d'une citoyenneté pleine et entière pour nos concitoyens les plus pauvres.

Le Département de la Drôme souhaite, suite à une phase d'expérimentation :

- Mettre fin aux **équipes pluridisciplinaires collective**, où, en masse, des allocataires

étaient convoqués pour un rappel de leurs droits et devoirs mais pouvaient être sanctionnés s'ils ne répondaient pas présents à la convocation. Cet "outil" est, dans certains Départements, l'arme de suspension massive des allocataires du RSA et la principale porte de sortie du dispositif.

- Dans chaque territoire, **une instance spécifique nouvelle sera mise en place uniquement dédiée à l'accompagnement** où l'allocataire, son référent RSA (qui n'est pas présent dans l'équipe pluridisciplinaire) et un responsable "insertion" du territoire<sup>17</sup> chercheront ensemble des solutions pour lever les obstacles que l'allocataire rencontre. Cette instance n'aura pas de compétence de sanction.
- **Refonder le parcours des allocataires du RSA** en facilitant l'accès au dispositif et en renforçant l'information sur les droits (car sans information suffisante, les allocataires "subissent" la relation d'accompagnement, qui par ailleurs est majoritairement appréciée) et le choix d'un parcours par les allocataires eux-mêmes.

accompagner efficacement – et sans déposséder l'allocataire de sa parole et de ses choix ; 4/ Arguments politiques pour s'opposer aux sanctions et contreparties. Nous contacter pour avoir un exemplaire.

<sup>16</sup> Collectif pour une protection sociale solidaire, Collectif Droit au revenu, Collectif pour un revenu

minimum garanti, Ligue des Droits de l'Homme, MFRB, MNCP, Fondation Abbé Pierre, ATD Quart Monde, Emmaüs France, FCSF, Réseau des accorderies de France, maison de la citoyenneté mondiale, Réseau Roosevelt

<sup>17</sup> Conseiller Départemental Territorial d'Insertion

Lors de notre dernière rencontre, nous avons identifié des points de vigilance à avoir pour continuer à lutter contre les exclusions et la pauvreté :

- Nous avons peur que s'agrandisse encore la fracture numérique. La politique d'insertion pourrait avoir une attention particulière pour les allocataires les moins connectés à internet, à un moment où de plus en plus d'outils dématérialisés sont mis en place.
- Nous pensons nécessaire d'avoir des outils complémentaires du RSA – tant que son montant ne sera pas substantiellement revalorisé – pour permettre aux personnes de se déplacer, de s'habiller, de prendre soin de leur santé, etc.
- Nous pensons qu'il est dans l'intérêt de tous de faire confiance aux personnes qui savent mieux que quiconque ce dont elles ont besoin, si elles peuvent travailler et à quelles conditions. Nous ne pouvons pas, dans une période de fort chômage et d'incertitude concernant la santé et l'avenir, continuer à faire peser sur les allocataires du RSA ce qu'ils vivent trop souvent comme une sorte de "chantage à l'emploi".
- Enfin, "*mal nommer les choses, écrivait Camus, c'est ajouter au malheur du monde*". C'est encore plus vrai quand il s'agit d'êtres humains. Les sigles et les mots des agents des administrations participent parfois à "écraser" plus encore les personnes qui vivent en situation de pauvreté et dépendent des décisions qui peuvent être prises pour leur rendre la vie un peu moins difficile. Considérer les personnes exclusivement comme des "bénéficiaires" diminue leur capacité à avoir confiance en elles pour aller mieux et avancer. Considérer qu'il

faut "faire vite pour remettre les gens au travail", c'est laisser entendre que la responsabilité du chômage est dû à leur manque d'efforts voire leur fainéantise. Ces propos éloignent les gens des institutions – de la société même. Nous avons collectivement un devoir de faire attention aux mots et mieux considérer les gens...

Nous ne sommes pas au bout du chemin mais nous sommes fiers d'avoir, en tant que collectif citoyen, contribué à des changements en cours qui, nous en sommes conscients, n'auraient pu avoir lieu sans l'engagement d'élus et d'agents des collectivités et des institutions. Ces changements nécessitent une transformation en profondeur de la culture et des pratiques des services sociaux qui ont la difficile tâche d'accompagner humainement des personnes confrontées à une société violente à bien des égards, dans un contexte de tensions budgétaires accrues.

Nous souhaitons partager notre expérience et diffuser nos outils à d'autres collectifs citoyens qui pourraient, ailleurs, suite aux élections territoriales de 2021 par exemple, porter eux-aussi des propositions et des revendications qui font progresser les droits des plus précaires.

Nous avons collectivement intérêt à poursuivre ces expériences de dialogue et de construction de savoirs à partir de l'expérience des personnes concernées et avec l'appui d'associations militantes. Il en va de l'avenir du travail social et des politiques d'insertion, mais aussi de l'avenir des plus précaires d'entre nous et de la santé démocratique de notre société. ■

Claire DÉVERINE

CONVERGENCE – cdeverine@cvgce.org

www.convergence-france.org



## Premières Heures en Chantier et Convergence, Un format d'emploi d'abord en essaimage sur la Métropole de Lyon

Certaines personnes en grande précarité rencontrent des difficultés pour accéder et tenir un poste en chantier d'insertion. Comment faire vivre le principe de l'insertion par l'activité économique, selon lequel "nul n'est inemployable" ? Premières Heures et Convergence proposent une réponse à deux niveaux : en adaptant les modalités d'entrée et en élargissant le format d'accompagnement réalisé en chantier d'insertion.

Avec un démarrage en décembre 2020 sur Lyon et sa métropole, le dispositif "Premières Heures en Chantier" prend le prétexte de l'emploi pour amorcer un accompagnement des personnes sans abri, pour qui un contrat d'insertion "classique" s'avère généralement inadapté.

Ce dispositif propose donc de créer un sas temporaire, progressif et adapté pour des personnes en grande précarité, exprimant l'intention de (re)travailler. L'accompagnement est assuré par un éducateur et par des référents sociaux de structures prescriptrices (maraude du Samu social ALYNEA, ALIS et autres accueils de jour).

Individualisée et par paliers, la proposition est de commencer par travailler 4 heures par semaine, puis d'augmenter progressivement ce nombre d'heures en passant chaque étape selon le rythme de chacun, pour favoriser la prise de confiance de la personne et tenter de lever un à un les différents freins vers l'insertion professionnelle (hébergement, logement, problématiques de santé, accès aux droits sociaux...).

Avant d'être lancée sur la Métropole lyonnaise, cette initiative a vu le jour en 2009 à Paris, chez Emmaüs Défi. Ce chantier d'insertion porte un projet social entièrement tourné vers les "solutions de post-urgence", et a imaginé des programmes adaptés au public en grande précarité. Le dispositif Premières Heures (DPH) permet de combler la marche manquante entre l'urgence de la rue et le CDD d'insertion classique, qui exige une

présence minimum de 20 heures par semaine sur l'atelier ou le chantier d'insertion. Essaimé par la ville de Paris, DPH permet aujourd'hui d'accompagner 300 personnes par an dans 21 structures.

Les premiers constats tirés de l'expérience parisienne de Premières Heures affichent alors une réussite en demi-teinte. Si l'arrivée progressive des personnes en grande précarité sur le Chantier est facilitée, 50 % des personnes passées par le dispositif se retrouvent de nouveau en situation de rue une année après leur sortie, faute d'un "accompagnement à 360 degrés" permettant de soutenir les personnes dans l'ensemble de leurs problématiques (santé, accès aux droits, emploi, logement). Emmaüs Défi décide donc d'expérimenter, à partir de 2012, le programme Convergence qui permet un renforcement de l'accompagnement pour une prise en charge globale des problématiques des salariés.

Cette initiative vise à combler les manques sur les Chantiers d'insertion existants, en promouvant des accompagnements pluridisciplinaires et concertés, renforcés en termes de moyens financiers et de présence de travailleurs sociaux sur site. De plus, une équipe support composée de chargé.e.s de partenariats sur la santé, l'emploi ou le logement permet d'appuyer l'action des Conseillers en Insertion Professionnelle (CIP) et de former un réseau de partenaires qui optimise le recours au droit commun et développe des conventionnements avec des acteurs associés.

Avec les structures qui portent les Chantiers, des conventions sont signées pour amener plus de moyens, faire évoluer les pratiques professionnelles et les cadres d'action, afin que les salariés puissent éventuellement bénéficier d'une plus longue durée d'accompagnement (*durée limite du CDD d'Insertion passant de 2 ans à 5 ans, un suivi "suite de parcours" à 1 an après la sortie du chantier*).

L'accompagnement a lieu pendant le temps de travail du salarié. En ce sens, Convergence passe par l'emploi pour aider la personne à se stabiliser dans toutes les dimensions de sa vie, avec la même globalité et finesse d'ajustement quel eut le faire le Logement d'abord en s'appuyant sur le toit. Le format du dispositif Premières heures peut aussi être utilisé en amont de l'hébergement en structures pour des personnes en situation de rue qui souhaiteraient intégrer dans un second temps le chantier.

Ici, comme dans le cas du Logement d'abord, la condition pour que cela fonctionne réside dans un accès au droit commun efficace d'une part, et d'autre part dans la coordination fluide et facile avec de multiples acteurs et partenaires, invités à faire équipe pour soutenir le travail des Encadrant(e)s Techniques d'Insertion et des Conseillers en Insertion Professionnelle.

Le programme Convergence a été choisi pour être essaimé dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. L'association Convergence France

a ainsi été créée en 2019 par Emmaüs Défi, Emmaüs France et la FAS. Convergence France porte d'une part l'essaimage de Premières Heures en Chantier, et d'autre part, le projet spécifique de Convergence qui renforce les moyens des chantiers d'insertion existants. Avec un déploiement sur 7 territoires d'ici 2022, la Métropole de Lyon est devenue le premier territoire d'essaimage et déploie le programme depuis plus d'un an sur 3 Chantiers d'Insertion : le Grenier de LAHSo, l'Armée du Salut et le Foyer Notre Dame des Sans Abri, porteur également de la coordination. 125 salariés en insertion sont actuellement concernés. À l'horizon de juin 2021 le nombre de salariés en file active s'élèvera à 211.

Convergence Lyon a d'ores et déjà construit différents partenariats en rapport avec la **santé** (Orspere Samdarra sur le soutien psychologique, ateliers musicothérapie, Gynécologie Sans Frontière...), le **logement** (politique métropolitaine du Logement d'Abord, Banque Solidaire de l'Équipement...) et l'**emploi** (les magasins Franprix, avec l'intégration progressive d'une première salariée dans leurs équipes en mars 2021).

À l'image de l'expérience parisienne, Convergence Lyon s'attache à démontrer qu'il est possible de renforcer durablement l'insertion professionnelle des salariés en chantier en favorisant leur continuité résidentielle ainsi que leur accès aux droits sociaux et à la santé.

## Premiers enseignements de l'expérience Premières Heures au chantier du Tri (Décines, FNDSA), rapportés par Laurent Barraud directeur du pôle insertion professionnelle (FNDSA)



### 1ers enseignements

Le premier contrat de travail "Première Heures" conclu par le FOYER a débuté le 1<sup>er</sup> décembre 2020. A la mi-mars 2021, 6 salariés se sont déjà engagés dans cette démarche (ils seront 9 à la fin du mois, pour un objectif de 16 à 20 salariés d'ici à la fin de l'année). Parmi eux, 3 ont déjà trouvé une solution d'hébergement sur plusieurs mois. Tous ont débuté par un contrat de quatre heures hebdomadaires et travaillent actuellement sur un rythme plus soutenu (de 16 à 30 heures).

Si ce démarrage s'avère encourageant, les principaux enjeux sont :

- La nécessité d'identifier un nombre plus conséquent de solutions de mise à l'abri,
- La nécessité de se projeter dans la durée (faire sortir prématurément de cet accompagnement des personnes encore fragiles équivaldrait en effet à de potentiels retours à la rue),
- La nécessité de consolider les conditions du maintien dans l'emploi (validation d'un projet professionnel viable et étayage par des mises en situation et une formation adaptée). ■



## Chronos à l'épreuve de Kairos...

# Quand l'expérience artistique intensifie le temps ordinaire

Dans le cadre du projet Troupe 20.21 dont le cœur de l'activité pour les 16 jeunes volontaires en contrat service civique est de réaliser des événements artistiques avec le Théâtre du Grabuge et de s'inscrire dans une démarche d'engagement citoyen avec de la MJC Laennec sur le territoire qui l'entoure, Tremplin ANEPA, organisme de formation professionnel, s'est engagé dans ce projet expérimental pour proposer des temps d'accompagnement des jeunes volontaires afin de leur permettre de réfléchir et mettre en place l'après projet... leur projet d'avenir.

Souvenez-vous, au temps passé, à la saison dernière, dans un autre temps, pour la classe départ en 2019.2020, il était bien question de trouver du temps pour permettre aux volontaires de préparer leur projet à venir, leur projet après le projet, leur projet d'avenir et le Théâtre du Grabuge et la MJC

Laennec avaient alors contacté Tremplin ANEPA, repéré pour son expérience d'insertion par la pédagogie du Détour créatif : nous sommes alors intervenus dans les dernières minutes du parcours Classe Départ.

Suite à cette 1<sup>ère</sup> saison, avec le comité de pilotage, nous anticipions la saison nouvelle en prévoyant un temps d'intervention dès le départ du prochain parcours, un chrono parfait ! ... mais l'avenir nous réservait d'autres surprises pour cette saison 2021.

En effet, à partir des observations, voici quelques réflexions qui portent sur le rapport du temps écoulé, éprouvé par cette expérience singulière et unique, dit autrement : quand l'expérience artistique intensifie le temps ordinaire, alors le "Ici et maintenant" repousse l'élaboration d'un projet d'avenir.

### ► Quand l'expérience artistique intensifie le temps ordinaire

**Ici** : le projet de création artistique est le cœur de l'ensemble du projet et non un détour : les artistes intervenants sont nombreux, les disciplines artistiques mises en place sont multiples : vidéo, chants, écriture, danse, théâtre ; le temps hebdomadaire attribué aux ateliers artistiques est important. Toute la troupe, artistes et volontaires, converge vers la réalisation de temps forts créatifs, artistiques, sensibles, où chacun contribue à cette création, partage son imaginaire, le développe, s'implique et s'engage, création artistique unique partagée dans le cadre de médiation scolaire, et dans le quartier, expérience précieuse qui monte en intensité jusqu'à sa présentation fin mai au NTH8 ;

Le profil des jeunes volontaires est aussi bien différent de ceux de la saison dernière : les aspirations artistiques à visée professionnelles pour nombre d'entre eux sont profondes et déjà orientées.

Ainsi toutes et tous sont impliqués dans un "Ici et maintenant" qui est dense, créatif, imaginaire, sensible, expérimental, esthétique, passionnant, unique, intense.

La MJC devient **Le lieu**, le contenant de l'expérience créative par la circulation dans les espaces pour répéter, fabriquer, chanter, rêver, fédérer autour de projet, construire du commun, sécuriser le présent, intensifier la vie. Ici et maintenant, ensemble, pleinement présent, loin – *un petit moment pour certains* – de son quotidien ordinaire, un peu galère.

## ► Alors le "ici et maintenant" repousse l'élaboration d'un projet d'avenir

Bien que Tremplin ANEPA ait démarré ses interventions plus tôt pour préparer le projet d'avenir, il a été difficile pour les volontaires de mener en parallèle les deux dimensions, tant le "ici et maintenant" était intense :

Se déplacer de la MJC à Lyon 8<sup>ème</sup>, espace de création contenant et intense et venir à Tremplin ANEPA à Lyon 1<sup>er</sup>, organisme de formation a renvoyé chacun, probablement, à une vie plus ordinaire relative aux perspectives d'insertion, de projet professionnel et d'avenir, renforcé par la configuration du lieu plus classique. Nous avons alors réajusté en nous déplaçant au

sein de la MJC pour animer nos ateliers, adapté à un travail à la carte, individuel en fonction de chacun, réduisant le nombre de séances, tentant de maintenir l'importance de cette dimension d'avenir comme partie intégrante au projet.

Mais les jeunes volontaires ont peu adhéré, c'est à peine si nous sommes salués... quelques-uns viennent mais sont très vite interpellés par d'autres pour rejoindre les ateliers artistiques... Ce n'est pas le moment !

## ► Finalement quel est le bon tempo, quel est le temps opportun pour accompagner à l'élaboration de son projet d'avenir de l'expérience artistique en train d'être vécue ?

Est-il possible d'ajuster Kairos à la course de Chronos ?

Comment accompagner à penser l'avenir alors que leur présent est si dense, si intense, si plein de "ensemble inoubliable" ? Demande-t-on à quelqu'un qui vit un extraordinaire de se projeter dans espace-temps plus ordinaire, ne lui dit-on pas "vis ton truc à fond et on verra après" ?

Demande-t-on à Thomas Pesquet qui est parti sur la lune comment il organisera par exemple ses vacances ou sa maison après son aventure ?

À quel moment reprendre cette expérience, comment la transformer ou l'inscrire dans un projet d'avenir ?

Sans doute cela aura du sens, un fois passée, une fois "digérée" ... une fois inscrite dans

son histoire, dans son passé, dans sa mémoire, *en arrière-saison*.

Pour conclure, depuis deux fois déjà, nous expérimentons avec les volontaires par cette expérience de création artistique au cœur du processus, une autre façon de s'investir dans sa vie, dans son quartier, dans son histoire, dans son avenir ...

Nous nous apercevons cette fois-ci de la tension d'accorder le "ici et maintenant" avec le projet d'avenir. Nous entrevoyons alors la nécessité de reconfigurer un peu le projet, son portage son organisation pour une prochaine saison. ■

## Ce que nous avons appris en travaillant sur les compétences transversales

Ces deux dernières années la Mrie a croisé la question des compétences, notamment en suivant deux expérimentations : l'une avec 16 jeunes en service civique dans la "Classe Départ 19.20" puis "La Troupe 20.21" de la Métropole de Lyon, l'autre avec des salariés d'Emerjean, l'Entreprise à but d'emploi (EBE) créée en 2017 dans le quartier Saint-Jean de Villeurbanne dans le cadre de l'expérimentation Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée. Cette question des compétences n'est pas apparue d'emblée, elle n'était pas l'objet des travaux au départ mais elle s'est avérée cruciale pour les personnes engagées dans ces expérimentations.

### Dans la "Classe Départ" en 2019-2020 et "La Troupe" en 2020-2021 :

**Les compétences sont un enjeu essentiel pour transférer dans son avenir ce qu'on a appris en étant volontaire en service civique**

Dans ces deux premières années d'expérimentation, une quinzaine de jeunes "en panne" s'engagent en service civique, portés par le théâtre du Grabuge et la MJC Laënnec-Mermoz. Les volontaires réalisent des missions de médiation culturelle auprès d'enfants et de personnes âgées, ainsi que des missions de création artistique : spectacles, films, expositions etc., dans la Métropole de Lyon. La Mrie, engagée dans une mission de capitalisation de l'expérimentation, a identifié la nécessité de travailler la question des compétences. En effet l'avenir professionnel de ces jeunes n'est pas forcément dans les domaines de l'art et de la culture, il s'agit qu'ils puissent "transférer" les compétences mobilisées et développées dans ces missions de service civique dans leurs futurs professionnels, personnels et civiques.



À lire : *Classe départ – Rapport de capitalisation, octobre 2020.*

[http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/rapport\\_classe\\_d%C3%A9part\\_2019\\_2020-compress%C3%A9.pdf](http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/rapport_classe_d%C3%A9part_2019_2020-compress%C3%A9.pdf)

### Dans Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée :

**Les compétences sont un enjeu essentiel pour créer chaque emploi à l'entrée dans l'EBE, puis évoluer professionnellement à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise**

Après trois ans d'implication dans l'expérimentation à Villeurbanne Saint-Jean, la Mrie a identifié deux enjeux très importants :

- Le premier concerne l'entrée dans l'EBE. La Mrie accompagne depuis le départ les personnes privées d'emploi avant qu'elles ne rentrent dans l'EBE. Le Fond d'expérimentation demande de poser les questions suivantes : "qu'est-ce que vous avez envie de faire, qu'est-ce que vous savez faire, qu'est-ce que vous avez envie d'apprendre". On constate que de nombreuses personnes ne sont pas en capacité de répondre à ces questions-là, soit parce qu'elles n'ont jamais travaillé, soit parce que leurs expériences ont abimé leur confiance en leurs propres capacités. On constate également que ces trois questions articulent les enjeux autour de la question de l'envie. Il se trouve, après trois années de pratique ensemble, que ce registre de l'envie ne nous semble pas le plus juste ni le plus prometteur. Il est donc essentiel de travailler avec les personnes le sujet de leurs compétences, dès avant l'entrée dans l'entreprise.

- Le second enjeu concerne l'évolution professionnelle des salariés, un enjeu essentiel pour la progression et la motivation de chaque personne et pour la vitalité de l'entreprise. Dans une entreprise à but d'emploi, les salariés sont embauchés en CDI. Cette embauche en CDI nous oblige, tous, à nous considérer dans une durée et chose encore moins courante à nous considérer dans une durée incertaine puisque la fin n'est ni fixée ni définie au départ. Ainsi pour réaliser le CDI dans le temps, nous devons tous, engagé dans Territoire 0 Chômeur en tant que salariés ou autre, nous poser la question de l'évolution. Les rapports d'évaluation de l'expérimentation la regardent en termes de sortie de l'EBE, mais ce n'est pas la seule possibilité puisqu'une EBE est un lieu où l'on évolue en interne, en apprenant par l'expérience et la formation. Cela nécessite de travailler en profondeur la question des compétences. La Mrie a donc interpellé Emerjean sur la nécessité de travailler cette question des compétences, qui est un enjeu majeur de l'expérimentation, avant, pendant et après l'embauche en EBE.

*À lire : L'évaluation de l'expérimentation territoires Zéro Chômeur de longue durée – la Mrie proposera bientôt une lecture critique des rapports d'évaluation, p35*

Dans ces travaux nous sommes partis de ce que les personnes savent à partir de leur vécu et nous avons construit une analyse avec eux, c'est un positionnement qui fonde la démarche de la Mrie. Nous avons particulièrement travaillé sur l'identification des compétences des personnes, la prise de conscience et la reconnaissance de ces compétences par les personnes elles-mêmes, et la valorisation de ces compétences auprès d'autres. Nous tirons de ces travaux de premiers enseignements à chaud : cinq axes de réflexions à poursuivre que nous présentons ici<sup>18</sup>.

## ENSEIGNEMENT N°1

### L'évaluation des compétences est un enjeu individuel ET collectif

En travaillant sur les compétences avec les salariés d'Emerjean comme avec les volontaires de la Classe Départ 19.20 (et cette année la Troupe 20.21), nous avons pris la mesure de l'importance que chacun puisse individuellement estimer ses propres compétences, ses forces, ses capacités, et puis ses marges de progrès. L'exercice de dire "ce que l'on sait faire" est très difficile, il l'est d'autant plus lorsqu'on a vécu personnellement une longue période de privation d'emploi (comme c'est le cas pour les salariés d'Emerjean), des difficultés scolaires répétées (comme c'est le cas des volontaires de la Classe Départ et de la Troupe), ou d'autres expériences de précarité et de disqualification sociale. Ces expériences abiment parfois considérablement l'estime de soi et la confiance en ses propres capacités, lorsque l'école ou d'autres vous renvoient vos incapacités : incapacités à étudier, à travailler, à prendre en charge votre vie par vous-même. Connaître ses propres compétences est une

nécessité individuelle, pour trouver un emploi certes, mais plus largement pour gagner en capacité de choix : si je sais ce que je sais faire et ce que j'ai envie d'apprendre, je saurai quel travail chercher, quelle formation demander, je saurai éviter de me dévaloriser ou survaloriser, j'aurai suffisamment confiance en moi pour entreprendre des démarches, je saurai m'appuyer sur mes forces pour me projeter dans l'avenir.

Au-delà de cet enjeu individuel, l'évaluation des compétences est aussi un enjeu collectif, un enjeu de justice. Dans l'EBE Emerjean, s'appuyer sur les compétences permet de positionner les personnes sur des activités adaptées à leurs capacités de travail et d'apprentissage, sur un critère juste : est-ce que la personne sait faire ? Au contraire si l'on ne travaille pas sur les compétences, les critères pour répartir les activités entre les salariés sont beaucoup plus mouvants (qui est volontaire, qui a envie de le faire, qui se sent de le faire ?

<sup>18</sup> Nous enrichissons aussi ces réflexions d'autres travaux antérieurs. En remontant, parfois un peu loin dans nos travaux, nous nous sommes rendus compte que nous avons déjà croisé voire mis en exergue le sujet des compétences, notamment au cours du travail avec des jeunes en insertion à Vienne, ainsi qu'en 2009 et 2010 avec des personnes en recherche d'emploi et des employeurs dans le cadre de l'action "Pour des emplois stables et durables dans l'Est Lyonnais" : Voir le rapport du même nom paru en janvier 2011 sur notre site <http://www.mrie.org/>. Action menée en partenariat avec le PLIE Uni-Est et Aravis (aujourd'hui Aract Aura).

Arrivent alors 2 réalités :

- De nombreuses personnes s'auto-excluent de l'action par peur de ne pas savoir faire et de vivre un échec supplémentaire, elles disent alors "je n'ai pas envie de faire" pour se protéger).
- On reproduit la "hiérarchie" des travaux considérés à dignes ou indignes socialement. Certains salariés refusent certaines tâches, considérées à trop indignes pour eux (par exemple : nettoyer les sanitaires communs à tous les salariés dans l'entreprise).

Dans la Classe Départ et la Troupe, s'appuyer sur les compétences des volontaires permet d'envisager un éventail bien plus large de possibles pour l'avenir : dans ce service civique j'ai appris à m'exprimer clairement à l'oral sur une scène, alors ce que je vois à

première vue c'est que je peux me rêver comédien. Mais si je voyais cette capacité comme une véritable compétence professionnelle et si je savais l'exprimer comme telle, je pourrais penser à la mobiliser dans bien d'autres activités : un emploi d'animation, d'accueil, d'enseignement etc. En travaillant depuis des années avec des jeunes, la Mrie fait le constat que les jeunes les moins diplômés sont aussi le plus souvent les moins outillés pour mettre en valeur leurs engagements, y compris des engagements formalisés comme les services civiques. Donner à chacun les outils pour mettre en valeur ses richesses, c'est un véritable enjeu de justice sociale, et c'est une responsabilité collective. Toute la société gagne à ce que chacun puisse mettre ses compétences au service de la collectivité.

## ENSEIGNEMENT N°2

### Parmi les compétences, les compétences "transversales" sont incontournables

Parmi les compétences, nous avons distingué les compétences dites "techniques" des compétences dites "transversales"<sup>19</sup>, et nous avons plus particulièrement travaillé sur les compétences dites "transversales", c'est-à-dire celles qui peuvent être transférées d'un travail à l'autre. Par exemple : les capacités d'organisation et d'adaptation, le sens de la communication, la gestion du stress, etc., peuvent être apprises dans un emploi ou dans la vie du fait de ses conditions d'existence et transférées dans un autre<sup>20</sup>. Nous avons mis l'accent sur ces compétences transversales parce qu'elles sont souvent moins visibles et moins faciles à argumenter (sur quoi s'appuie-t-on pour dire qu'on est quelqu'un de très adaptable ?), alors qu'elles sont incontournables pour plusieurs raisons.

D'abord leur nature fait qu'elles sont transférables, ce sont donc celles qui favorisent le plus l'accès à l'emploi et la mobilité professionnelle (le fait de changer d'emploi). Elles constituent "l'huile dans les rouages" de tout travail. Dans la Classe Départ – La Troupe, les volontaires

développent des capacités d'expression et d'écoute, de travail en équipe, de persévérance, qui leurs sont utiles pour mener à bien leurs missions de médiation culturelle et de création artistique, mais qui sont des compétences fondamentales dans tout autre travail, y compris un travail qui n'aurait rien à voir avec l'artistique. À Emerjean, tous les salariés développent des compétences particulières d'organisation, du fait de la structure horizontale de l'entreprise et de sa taille (près de cent salariés au printemps 2021), compétence essentielle là aussi dans toute pratique professionnelle.

Pour ces mêmes raisons, les compétences transversales sont les plus demandées par les employeurs :

“ *Sur la technique, je peux les former. Je peux les former au métier. Mais ils doivent avoir les savoir-être.*

Un directeur d'entreprise

“ *On cherche des gens qui connaissent les codes du monde de l'entreprise, qui s'y adaptent bien, après le reste ça s'apprend.*

Un responsable d'agence d'intérim

<sup>19</sup> D'autres font la distinction entre savoir-faire (les compétences techniques) et savoir-être (les compétences transversales).

<sup>20</sup> Les compétences techniques, au contraire, ne sont mobilisées que dans des activités

spécifiques : par exemple savoir réparer une machine, connaître des techniques de pâtisserie, savoir réaliser un bilan comptable, etc. Elles sont indispensables dans un type d'activité, mais ne sont pas transférables.



## Dans un travail animé par la Mrie dns l'Est lyonnais, les participants avaient souligné l'importance de la mise ne valeur des compétences relationnelles dans une candidature

Le travail sur un outil destiné à remplacer le CV et la lettre de motivation, est né des réflexions qui ont eu lieu lors des groupes de travail de 2008. Les acteurs avaient alors partagé le constat suivant : le CV est un outil toujours utilisé mais non adapté car standardisé et ne rendant pas compte de toutes les capacités développées par la personne. Il est souvent non approprié par le demandeur d'emploi (l'entreprise n'arrive pas à cerner les motivations du candidat et celui-ci a des difficultés à exprimer son projet). De plus, les recruteurs observent souvent un manque de lien entre le projet professionnel (qui peut relever de l'urgence alimentaire) et le projet de vie (qui se réfère à ce que souhaite réellement la personne).

### Les objectifs de l'itinéraire pour l'emploi

Cet outil, tel qu'il a été retravaillé en 2010, poursuit plusieurs objectifs pour les demandeurs d'emploi et l'intermédiaire qui l'accompagne :

- Proposer un outil véritablement à la main du demandeur d'emploi, qui puisse l'accompagner tout au long de sa recherche d'emploi et lors de ses relations d'accompagnement avec les différents professionnels de l'emploi, outil qu'il serait capable de faire évoluer tout au long de son parcours et qui contribuerait à le rendre autonome dans sa recherche (quel que soit le Conseiller en Insertion Professionnelle qui l'aide dans sa recherche d'emploi) ;
- Proposer un nouveau support aux demandeurs d'emploi pour la préparation de leur entretien et la présentation du parcours professionnel et personnel ;
- Formaliser les expériences personnelles des personnes qui ont peu de qualifications et d'expériences professionnelles en mettant en valeur les compétences transférables ;
- Renouveler les outils disponibles et mobilisables pour l'accompagnement des personnes peu qualifiées dans leur recherche d'emploi. Il comporte également des objectifs évidents pour l'employeur :
  - ✓ Apporter un nouvel outil de recrutement permettant de sortir de la standardisation du CV tout fait et impersonnel ;
  - ✓ Permettre au recruteur de déceler tous les potentiels des candidats en dehors des seules compétences techniques ;
  - ✓ Amener une dimension plus humaine dans le recrutement grâce à la prise en compte des personnes dans leur globalité ;
  - ✓ Favoriser une meilleure stabilisation dans l'emploi et l'entreprise en prenant en compte les aspirations personnelles et les souhaits d'évolution professionnelle par une meilleure connaissance des candidats.



À lire : "Pour des emplois stables et durables dans l'Est Lyonnais".

[http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/Etude\\_MRIE\\_-\\_2011-01\\_-\\_Pour\\_des\\_emplois\\_stables\\_et\\_durables\\_dans\\_lEst\\_lyonnais-\\_synth%C3%A8se\\_\\_2008-2010.pdf](http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/Etude_MRIE_-_2011-01_-_Pour_des_emplois_stables_et_durables_dans_lEst_lyonnais-_synth%C3%A8se__2008-2010.pdf)



À lire : Sur la question des compétences relationnelles travaillée dans le cadre du groupe "Pour des emplois stables et durables dans l'est lyonnais" page 13 du dossier emploi formation du plan pauvreté (dossier annuel 2011)

[http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/DA/Dossier\\_2011.pdf](http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/DA/Dossier_2011.pdf)

## ENSEIGNEMENT N°3

### Les compétences transversales s'acquièrent dans des contextes variés, ce qui rend d'autant plus difficile de définir leurs contours, elles sont peu visibles

Du fait de leur transférabilité, ces compétences peuvent être développées dans des activités très diverses, dans des expériences de vie très variées, même si l'on n'a pas eu un parcours dit "classique" (école ▷ formation ▷ emploi salarié durable). Par exemple, des personnes ayant fait l'expérience de cumuler des précarités dans leur vie ont très souvent développé des compétences de gestion du stress, de persévérance, d'autonomie (dans le sens de savoir mobiliser des soutiens, savoir demander de l'aide lorsqu'on ne sait pas faire), plus que d'autres personnes n'ayant pas connu de telles difficultés.

Dans l'expérience de Territoire 0 Chômeur de longue durée, on embauche des personnes qui n'ont parfois jamais travaillé, en valorisant le fait qu'elles ont tout de même des savoir-faire qu'elles ont acquis dans leur vie personnelle, familiale, dans leurs engagements quotidiens. Les emplois sont créés dans les EBE en partant justement des capacités des personnes, acquises dans

la vie familiale, scolaire, etc., autrement dit sans se limiter au domaine professionnel.

Mais du fait même de leur "mobilité", de leur "dilution" dans tous les domaines, les compétences transversales sont souvent moins visibles, moins valorisées, surtout si on les a développées en dehors du contexte d'un emploi. Il est plus difficile de "mettre en mots" les compétences transversales, qui sont souvent implicites, peu conscientisées, y compris par les employeurs : on attend que la personne sache s'adapter, être à l'heure, comme des codes obligatoires du "monde du travail", sans toujours qualifier plus précisément les compétences transversales dont on a besoin pour travailler. Y compris avec quinze ans de métier, se pencher sur soi pour identifier tout ce qu'on a besoin de savoir-faire pour faire notre travail, ce n'est pas fréquent. Mettre ces compétences transversales sur le devant de la scène, pour soi et pour d'autres, les valoriser comme de véritables compétences professionnelles, cela demande un effort particulier.



### Mais alors quelle est la différence entre compétences transversales professionnelles et qualités personnelles ?

Grâce aux échanges avec les salariés d'Emerjean, nous nous sommes rendus compte de l'importance de distinguer compétences professionnelles et qualités personnelles.

“ *Les compétences transversales ne sont pas des qualités personnelles, ce sont des compétences professionnelles. Ce que nous nommons les qualités personnelles sont des caractéristiques d'une personne, attribuées de naissance ou par sa vie : être grand ou petit, être jeune ou vieux, être une femme ou un homme, avoir de la force physique, être autoritaire, avoir de la patience... On ne peut pas les changer. Au contraire les compétences peuvent s'acquérir, se développer, s'apprendre, et elles ne dépendent pas des qualités. On peut développer des compétences en gestion de chantier, quelles que soient nos qualités. Il n'y a donc pas de "métier d'homme" ou de "métier de femme". On peut se servir au travail de ce qu'on a appris dans sa vie personnelle, on peut développer des compétences à partir de notre "expérience du vécu", comme c'est le cas dans le travail pair<sup>21</sup>. Mais ce n'est pas incontournable : on peut avoir des qualités dans sa vie personnelle que l'on n'a pas dans sa vie professionnelle, et inversement. Par exemple, on peut être très sociable dans sa vie personnelle, se faire facilement des amis, et ne pas avoir la compétence de créer de bonnes relations avec ses collègues de travail. Inversement on peut avoir des compétences dans sa vie professionnelle qui ne nous ressemblent pas dans la vie personnelle. Par exemple on peut être très calme dans son travail alors que dans sa vie personnelle on s'énerve plus vite. C'est aussi vrai pour les défauts !*

*Extrait de compte-rendu du travail sur les compétences transversales réalisé avec les salariés d'Emerjean*

<sup>21</sup> Voir la revue de la Mrie 2020, page 50.

## ENSEIGNEMENT N°4

### Évaluer ses propres compétences, c'est passer par un chemin, sans "griller" les étapes

En travaillant avec Emerjean, la Classe départ et la Troupe, la Mrie a parcouru avec les personnes tout le chemin, pas à pas, qui permet d'identifier et d'évaluer ses propres compétences transversales. Nous présentons en ici les étapes, telles que nous les avons éprouvées.

#### ETAPE N°1 : Le point de départ est de repartir de l'expérience, d'aller dans le détail et ne pas se contenter de nommer une activité

Passer par cette étape, c'est répondre à la question :

*Qu'est-ce que je fais concrètement ?*

Pour pouvoir identifier ses compétences, il faut avant tout détailler le plus possible les tâches que l'on accomplit. C'est essentiel pour ensuite identifier des compétences qu'on a sans en oublier, et en particulier si l'on a la sensation de ne "rien savoir faire", comme nous l'avons entendu à la Classe départ comme à Emerjean. Détailler les tâches, c'est essentiel aussi une fois qu'on est "plus loin" dans le chemin pour qualifier les compétences qu'on a identifiées, voir les étapes n°3 et 4.

*Par exemple : "je récupère les huiles usagées : je m'organise, je prends contact avec les partenaires, on se rend chez eux pour récupérer l'huile, on échange avec eux pour leur expliquer l'activité, on remplit les bidons, ... "*

#### ETAPE N°2 : Replacer ces tâches dans un contexte précis : activité, mission

Passer par cette étape, c'est répondre à la question :

*Ce que je fais, pour qui et pour quoi je le fait ?*

On ne peut identifier ses propres compétences que dans un contexte précis :

- Dans une expérience concrète : emploi, service civique, bénévolat, vie perso ? Dans quelle activité, quelle expérience donnée, précise, concrète ?
- Dans une mission donnée en répondant aux deux questions suivantes :
  - ✓ Les compétences, pour s'exercer pleinement, nécessitent des conditions favorables un contexte adapté. Personne n'est compétent partout, tout le temps. Il est donc important d'être capable d'identifier ce contexte d'exercice de telle ou telle compétence soit pour le reproduire ;
  - ✓ Permettre le plein exercice de sa compétence soit parfois pour comprendre pourquoi on n'arrive pas à déployer sa compétence dans tel cadre alors qu'on est capable de le faire dans tel autre.

*Par exemple : "La collecte des huiles usagées, j'aime pas du tout, mais c'est utile pour l'environnement, alors je le fais"*

#### ETAPE N°3 : À partir des tâches replacées dans leur contexte (activité, mission), "mettre en mots" les compétences

Passer par cette étape, c'est répondre à la question :

*Qu'est-ce que j'ai besoin de savoir-faire pour faire ces tâches / ces missions ?*

Pour identifier ses compétences, c'est-à-dire les "mettre en mots", il faut un référentiel, un vocabulaire commun. Ce vocabulaire dépend donc de la personne à qui l'on s'adresse, auprès de laquelle on met en valeur ses compétences. On peut utiliser un vocabulaire simple, quotidien : "être à l'heure", ou un vocabulaire plus conceptuel : "être rigoureux", "être organisé", voire plus officiel, institutionnalisé. Le vocabulaire des compétences transversales a donc à voir avec un milieu culturel, des codes sociaux, dans lesquels on se coule... mais que l'on peut aussi faire bouger (en défendant avec les personnes concernées un élargissement de l'éventail des compétences transversales, par exemple).

Dans nos travaux, nous avons utilisé le vocabulaire des 14 savoir-être de Pôle Emploi<sup>22</sup>. Nous avons ensuite défini, détaillé, et illustré chacune des 14 compétences en nous appuyant sur l'expérience des personnes présentes (les salariés d'Emerjean, les volontaires de la Classe départ).

*Par exemple : Faire la collecte des huiles usagées, même si on n'apprécie pas particulièrement cette tâche, et réussir à la mener jusqu'au bout en lui donnant du sens, c'est faire preuve de plusieurs compétences : une "capacité d'adaptation" : s'adapter à des situations diverses (activité nouvelle ou déplaisante, nouvelles personnes, imprévu...), mais aussi une capacité de "prise de recul", quand on doit trouver des sources de motivation : "savoir trouver l'utilité de quelque chose et se motiver comme ça".*

<sup>22</sup> Il s'agit de : capacité d'adaptation, gestion du stress, travail en équipe, sens de la communication, autonomie, sens de l'organisation, rigueur, force de proposition, curiosité, persévérance, prise de recul, capacité de travail et capacité à apprendre, capacité à intégrer la contrainte.

#### **ETAPE N°4 : Une fois les compétences identifiées, évaluer chaque compétence**

C'est l'étape la plus difficile, nous avons constaté combien chacun a tendance à sous-évaluer ou au contraire à sur-évaluer ses compétences. On ne peut évaluer une compétence que dans un contexte précis, avec des tâches précises. Par exemple dans Emerjean, nous avons constaté avec les salariés qu'on peut être très bon en gestion du stress dans un contexte (animer une réunion de 40 personnes inconnues sur un sujet que l'on connaît, par exemple), et très mauvais dans cette même compétence dans un autre contexte (vivre un conflit avec un collègue, en présence de clients, à la fin d'une semaine épuisante, par exemple).

Dans la Classe départ, nous avons constaté que les volontaires sous-estimaient ou surestimaient leurs compétences dans les premiers mois. La capacité à mesurer ces compétences de manière précise et objective a grandi au fil de l'année, grâce à leur propre prise de recul sur leur expérience, grâce aussi aux retours que leur ont fait les artistes intervenant dans l'expérimentation.



#### **Des outils d'auto-évaluation des compétences transversales**

Nous avons élaboré et testé des outils d'évaluation des compétences (étape 4). À Emerjean nous avons construit un outil à partir de la réalité dans l'entreprise : chaque compétence est déclinée dans des contextes précis, et détaillée en "progression" sur quatre pas. La logique des pas que nous avons imaginée vise à s'éloigner d'une logique de note (si j'ai 1 sur 4, je suis mauvais, si j'ai 4 sur 4 je suis bon) pour entrer davantage dans une logique de randonnée : pour faire le pas suivant, il faut avoir fait les pas précédents. On peut vouloir faire le pas suivant (parce que c'est nécessaire pour notre travail, et éventuellement parce que c'est une envie personnelle), ou non (parce que c'est suffisant d'être à ce niveau de compétence dans notre travail, on n'a pas besoin d'aller plus loin). Comprendre et utiliser cet outil a fait l'objet de plusieurs sessions de formation envers les salariés et les facilitateurs d'Emerjean, et ce travail se poursuit encore.

Dans la Classe départ, nous avons expérimenté un format plus léger d'auto-évaluation, adapté au format court et convivial de nos réunions. Nous avons posé deux questions aux volontaires : "Quelle est la compétence dans laquelle ton/ta voisin-e est vraiment fort-e ?" et "Quelle est la compétence dans laquelle selon toi, tu as encore des progrès à faire... !". Pour répondre à la première question, nous avons poussé les volontaires à faire des retours les uns aux autres, justement pour aider à la prise de recul. 

## ENSEIGNEMENT N°5

### Ce chemin d'auto-identification et valorisation des compétences gagne beaucoup à être accompagné

Les travaux que nous avons mené dans ces deux expérimentations nous apprennent que la manière d'évaluer les compétences compte par-dessus tout. Il nous semble même que la manière d'évaluer est presque plus importante que l'évaluation elle-même.

D'une part il est important que les personnes elles-mêmes puissent auto-évaluer leurs compétences. L'enjeu est que chacun puisse se saisir de ce vocabulaire, pour pouvoir se dire en toute conscience "voilà où sont mes forces, dans tel contexte", et aussi "voilà là où je souhaite progresser" (non pas parce que progresser est une fin en soi, mais parce que c'est un ingrédient de motivation, d'estime de soi, de qualité du travail). C'est tout à fait différent d'une posture qui consiste à évaluer les compétences des personnes "vu de l'extérieur", à faire un diagnostic professionnel. Par exemple, de nos tentatives à Emerjean, nous retenons qu'il est bien plus pertinent qu'un salarié auto-évalue par lui-même une seule compétence dans un contexte précis (par exemple le travail en équipe, dans le contexte d'une réunion d'organisation), plutôt qu'un autre

professionnel évalue pour ce salarié l'ensemble de ses compétences en l'interrogeant, en analysant ses réponses, et en lui distribuant un bilan tout prêt. Faire le chemin par soi-même permet de prendre conscience de ses capacités de manière bien plus profonde.

D'autre part, (et cela peut paraître contradictoire), cette auto-évaluation nécessite d'être accompagnée, du moins c'est ce que nous avons constaté. Parce qu'il est très difficile d'évaluer ses forces avec lucidité, et parce qu'il nous semble que la reconnaissance des compétences par d'autres est un levier puissant. Le sentiment d'être reconnu valorise et permet de conscientiser des compétences qu'on a et qui pourraient être invisibles à nos yeux.

Mais par qui être accompagné ? Se sent-on davantage reconnu dans ses compétences lorsque la reconnaissance provient des collègues, des chefs, des clients, de sa famille, des amis, ou des inconnus ? Quelles sont les sources "légitimes" de reconnaissance pour chacun ? Il nous semble que cette piste est à creuser.

### L'évolution des compétences transversales comme un chemin pour produire de la réciprocité et donc pour produire du commun

Dans un travail que la Mrie avait fait sur les "compétences relationnelles" (qui recourent en partie ce que nous nommons ici les compétences transversales), les participants soulignaient que permettre l'expression des compétences de chacun, cela se travaille des deux côtés : du côté du salarié, mais aussi du côté de l'employeur qui doit développer pour cela des compétences spécifiques. Plus récemment, l'approche de P.E.R.L.E. et du Job coaching consiste à travailler beaucoup auprès des employeurs. Les réflexions autour des compétences transversales font bouger à la fois l'employabilité (la capacité d'une personne à être employée) ET l'employeurabilité (la capacité d'une personne à être employeur). Cette réflexion ouvre aussi des voies nouvelles pour se rencontrer. 

### Des outils d'auto-évaluation des compétences transversales

C'est un véritable enjeu de savoir comment favoriser cette reconnaissance des capacités des personnes (ou autrement dit comment accompagner l'évaluation des compétences transversales). Nous avons constaté que c'est un enjeu pour Emerjean, et pour la Classe Départ/la Troupe. Et puis comme nous le disions dans l'enseignement n°1, c'est aussi un enjeu sociétal, un enjeu de justice sociale. Une piste est de concevoir ensemble les outils d'auto-évaluation, plutôt que de chercher à en utiliser des "prêts à porter" (ou bien il faut les ajuster, les ré-inventer en partie). Les outils que nous avons élaborés sont utilisables dans la mesure où nous les avons inventés avec les personnes concernées et dans le contexte dans lequel elles se trouvent : c'est essentiel pour s'approprier le "chemin" et pouvoir le refaire par soi-même. 

*N'hésitez pas à contacter la Mrie pour avoir plus d'informations sur les outils, et les conditions de leur fabrication.*

## EN CONCLUSION

Nous croisons de manière récurrente cette question des compétences et de leur valorisation : c'est signe que c'est un enjeu, et un enjeu dans de multiples contextes et structures. Ça l'est pour les salariés de Territoires zéro chômeur, pour les volontaires en service civique dans la Classe départ et la Troupe. Nous pensons que c'est un enjeu aussi dans tous les parcours d'insertion, dans l'emploi d'abord. C'est aussi un enjeu bien au-delà de l'emploi : dans des engagements citoyens, dans une vie personnelle.



**Pour prendre la mesure de ses compétences et de sa progression, il faut du temps, de la pratique concrète, et de la reconnaissance : C'est ce que nous apprennent les jeunes de Vienne**

Dans le cadre d'une expérimentation à Vienne en 2017, nous avons mené une réflexion sur l'emploi avec des jeunes en recherche d'emploi (mobilisés par la Mission Locale et des éducateurs de prévention). Ces jeunes n'avaient pas de qualification, pas de diplômes, pas d'expérience ou une expérience faite de missions courtes dans des emplois peu qualifiés comme ceux de la restauration, ou encore de stages (notamment dans le cadre de la garantie jeunes).

Ce qui ressortait fortement de leurs réflexions (entre autres) est le sentiment après chaque emploi, chaque stage, de revenir à la case départ : *"On voit pas ce qu'on a fait, on est démoralisé. On a fait des efforts et personne ne les voit ; puisqu'on revient à la case départ, c'est comme si on n'avait rien fait"*.

Ces jeunes disaient que dans certains métiers comme la restauration, la vente, l'apprentissage se fait "sur le tas" : *"en restauration, on apprend sur le tas et pas en formation. C'est comme la vente" ; "c'est avec des gens expérimentés qu'on apprend"*. Ils étaient en capacité de citer très précisément des choses qu'ils avaient apprises en stage en regardant d'autres faire, en posant des questions, en faisant eux-mêmes.

Ce qui est apparu clairement c'est que les jeunes ne voyaient jamais leurs progrès valorisés. Leurs apprentissages étaient invisibles. Soit ils ne voyaient pas de différence entre ce qu'ils faisaient et ce que faisaient des personnes plus expérimentées et se sentaient exploités : *"en stage, on fait la même chose que les employés et on est moins payé. Ça fait mal !"*. Soit leurs efforts n'étaient pas vus et ils se sentaient mal aimés, mal considérés. Ils ne voyaient également le travail mené en stage que sous l'angle de la tâche effectuée et pas de la mission confiée.

Dans le travail de croisement mené ensuite, des professionnels de l'accompagnement et des employeurs, ont retenu (entre autres) le besoin de ces jeunes d'apprendre sur le terrain, leur besoin d'expérience positive pour pouvoir durer dans l'emploi, le besoin d'être en lien avec des personnes qui les voient progresser et qui leur donnent à voir leurs progrès, qui les aident à relire leur expérience à la lumière des compétences qu'ils ont pu acquérir. 

# L'évaluation de l'expérimentation

## Territoires Zéro Chômeur de longue durée

La Mrie proposera bientôt une lecture critique des rapports d'évaluation

La MRIE a entrepris la réalisation d'une note de synthèse des différents rapports d'évaluation de la première vague de l'expérimentation TZCLD (qui concerne les 10 premiers territoires). En effet, deux premiers rapports sont parus en 2019 :



- Le rapport de l'IGAS, intitulé "L'évaluation économique de l'expérimentation visant à résorber le chômage de longue durée (ETCLD)", publié en octobre 2019.  
<https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2019-050R.pdf>



- Le "Rapport intermédiaire du comité scientifique" présidé par Olivier Bouba Olga, paru en novembre 2019.  
[https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/experimentation\\_territoires\\_zero\\_chomeur\\_de\\_longue\\_duree\\_\\_rapport\\_intermediaire.pdf](https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/experimentation_territoires_zero_chomeur_de_longue_duree__rapport_intermediaire.pdf)

Nous avons déjà effectué un travail sur ces deux rapports, et, au moment où nous souhaitons vous en faire part, un troisième rapport est paru : le comité scientifique a publié en avril 2021 son rapport final (<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/64929ca33ec595e381d3a86a4300ecff/ETZCLD%20-%20Rapport%20final%20du%20comit%C3%A9%20scientifique.pdf>).



Il semble que la parution de cet ultime rapport ne change pas notre analyse sur le fond, puisque le rapport final est présenté comme une prolongation du rapport intermédiaire, sans remise en question des résultats et des recommandations formulés dans le rapport intermédiaire. Ces nouveaux travaux permettent en effet de montrer l'évolution dans le temps des contraintes qui pèsent sur les Entreprises à But d'Emploi (EBE) et de leurs stratégies (d'embauche, de créations d'activité), et de mesurer également les effets, notamment sur la gouvernance, de la crise sanitaire.

Cependant, nous préférons prendre le temps de lire et analyser l'ensemble des rapports d'évaluation avant de publier notre note de synthèse. Vous pourrez donc la consulter ultérieurement, dans la prochaine revue de la MRIE ou sur notre site internet.

À ce stade, notre lecture attentive des deux premiers rapports nous incite à une grande vigilance face aux évaluations de TZCLD : en effet les évaluateurs ne parviennent pas toujours à comprendre l'originalité et la puissance de changement induite par l'expérimentation, et ils ont tendance à plaquer sur cette innovation sociale des critères de jugement anciens et dépassés. Analyse et explications à venir. ■

# 2.

## (RE)DÉCOUVRIR UN TERRITOIRE À PARTIR DE L'EXPÉRIENCE DE CEUX QUI L'HABITENT

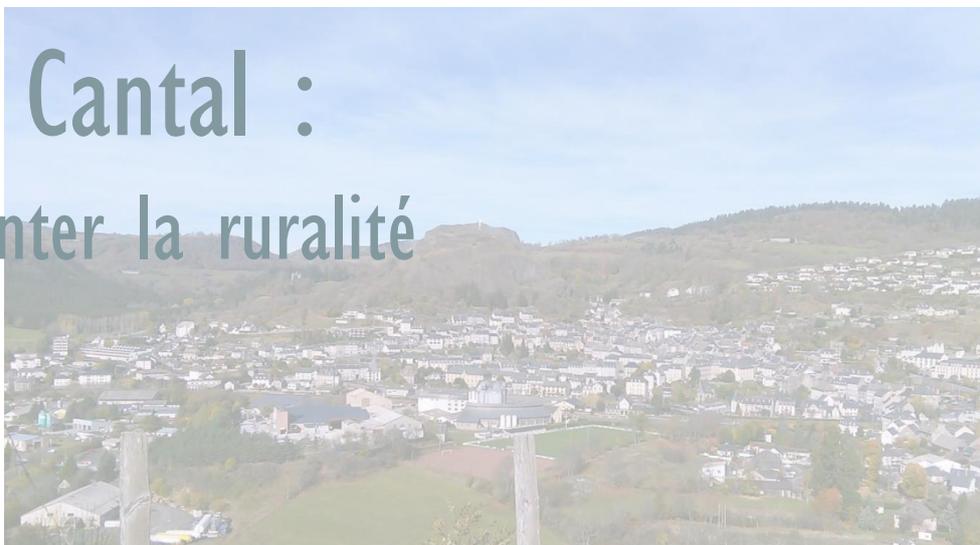
Connaître un territoire, qu'est-ce que cela veut dire ? Connaître pour qui ? pour quoi ? et surtout connaître à partir de qui ? de quoi ?

La monographie de territoire de Murat (Cantal) propose de connaître un territoire à partir du vécu de ceux qui l'habitent, de ceux qui l'ont habité. Cette connaissance ne se pose pas en concurrence des diagnostics et autres cartographies existantes, au contraire : il s'agit plutôt d'arpenter un territoire au fil de rencontres et de mettre en perspective ce que l'on en sait par ses indicateurs et ce que l'on en apprend par ses habitants.

MURAT DANS LE CANTAL :  
RÉSISTER ET (RÉ)INVENTER LA RURALITÉ

TRAVAUX DE LA MRIE 37

# Murat dans le Cantal : Résister et (ré)inventer la ruralité



## Sommaire

- 38 **1. Faire corps avec la terre et les hommes**  
Murat, une cité médiévale labellisée "petite cité de caractère"  
Murat, prise dans la folie de l'histoire contemporaine  
"Portrait de Michel"  
Une identité qui oscille entre fierté et dévalorisation
- 43 **2. Murat, une ville ou un village ? Une ambiguïté due à la géographie cantalienne**  
Une offre de services pléthorique ?  
La fusion en intercommunalité
- 45 **3. Des habitants qui travaillent, des revenus qui restent faibles**  
Deux grands pôles : entre pauvreté cachée et richesse non conscientisée  
Être mobile : entre attachement au territoire et précarité économique  
L'isolement : entre isolement géographique et isolement social  
S'arrêter en chemin, caractéristique d'un village carrefour  
S'arrêter pour "se mettre au vert", caractéristique de la ruralité  
Accéder aux droits : contraintes techniques...  
... et contexte culturel : une pauvreté qui ne se dit pas  
Des situations de non-recours aux droits  
"Portrait d'André"
- 61 **4. Rester ici et faire venir : les lois de l'attraction**  
Être mobilisé pour les habitants  
"Portrait de Gaëlle"  
Être intéressant pour les entrepreneurs et professionnels de santé  
Être attractif pour le tourisme
- 71 **Conclusion**

“ Tandis que, lentement, l'âne Batistou se mettait en route, la Vieille présenta un peu à la petite ce pays où elle allait vivre plusieurs mois. D'abord, Murat. Murat le bien muré, aux belles murailles de pierre noire. Murat, le hérissé par ses arêtes, ses clochers et clochetons, ses cheminées, ses lucarnes. Murat le bleu par ses toitures d'ardoise. La maison du sous-préfet, même s'il n'y résidait plus depuis longtemps. Le monument aux morts. Le rocher de Bonnevie au sommet duquel une Vierge blanche veillait sur la ville et ses environs. Dans l'église, y en a aussi une noire. On l'appelle Notre-Dame-Des-Oliviers. On la promène au mois d'août en procession.

Jean Anglade, *La soupe à la fourchette*

Jean Anglade, cité ici en exergue, est considéré comme le Pagnol auvergnat. Rien d'étonnant à ce qu'il évoque Murat dans ses écrits. Pourtant, Anglade n'a pas écrit particulièrement sur Murat. Et, pourtant, Anglade décrit ce village. Car il y a peu de risque que l'on ne passe pas à Murat si on traverse le département. Peut-être le passant ne s'y arrêtera pas, il longera le village en circulant sur la route nationale "N122" et empruntera donc l'avenue du Docteur Louis Mallet qui permet de passer

par Murat sans entrer dans le bourg. Mais sur la route, il y aura Murat.

Au centre du département, il en est un point névralgique, un lieu carrefour. C'est d'ailleurs comme tel que le village est présenté sur certains panneaux de signalisation : "Murat, carrefour de la Haute-Auvergne". C'est donc aussi pour cela que, traversant le Cantal, la MRIE a cessé d'emprunter l'avenue du Docteur Louis Mallet pour s'engouffrer dans les ruelles du centre-bourg et s'y arrêter quelques temps.

### Une exploration de territoire

Les monographies de territoire telles qu'elles sont conçues par la MRIE peuvent s'apparenter à des portraits. Il s'agit généralement de s'arrêter quelques jours dans un territoire qui n'a jamais été investigué par la MRIE et de le découvrir d'abord seul puis, peu à peu, avec les habitants et les acteurs institutionnels, associatifs et sociaux. Ce faisant, ce ne sont pas seulement les questions de pauvreté qui sont saisies. Le portrait donne à voir les différentes facettes significatives d'un territoire. Il ne dit jamais tout, mais il met en lumière les singularités propres à un espace. Ces singularités font généralement écho à d'autres habitants, dans d'autres lieux. Puis elles donnent à voir ce que vivent, ce que font les "gens" à même leur territoire.

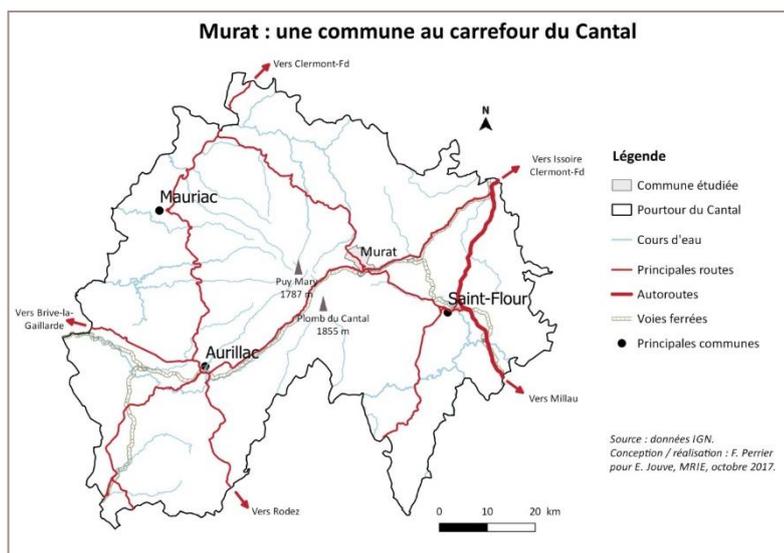
Pour conduire cette exploration de Murat, nous avons passé 5 jours sur place afin de nous imprégner des lieux et de saisir la spécificité non seulement de la petite ville mais aussi de l'environnement dans lequel elle prend place. Il est difficile de saisir ce type de territoire si l'on omet de considérer sa géographie, son rapport aux distances, aux lieux culturels, aux espaces commerciaux et aux tensions qui traversent des bassins de vie simultanément divers et avec des transversalités fortes. Il est, par

exemple, délicat de considérer Murat sans évoquer les communes alentours, comme Neussargues, Allanche, Massiac ou encore Saint-Flour. Il faut aussi "éprouver" le territoire, s'engager sur les petites routes, se perdre, faire demi-tour, reprendre une nationale qui s'étend à perte de vue, arpenter quelques monts pour comprendre que la terre façonne les hommes tout autant que l'inverse.

Au fil de ces journées, nous avons pu conduire des entretiens avec des acteurs du territoire, avec des habitants de Murat mais aussi des communes voisines. Au total, 15 entretiens, dont quatre collectifs, ont été conduits. Il y a eu aussi des échanges informels, bien souvent avec des habitants de Murat ou des villages voisins, rendus possibles parce que nous avons séjourné sur place. D'autres entretiens ont été conduits par téléphone, parfois après avoir rencontré les personnes à Murat et avoir eu de premiers échanges. Enfin, un corpus documentaire a été mobilisé : la Revue Haute-Terres, des articles du journal La Montagne, des flyers et brochures d'informations comme celles présentes sur le site de la ville, des sites internet référencés au fil du document ou encore des documents Insee.

## 1. - Faire corps avec la terre et les hommes

La situation de Murat est caractéristique. Elle se moule sur la géographie et la géologie du Cantal. Située dans le Massif cantalien, dans le Parc naturel régional des volcans d'Auvergne, au pied des Monts du Cantal, au pied du Puy Mary le plus grand volcan d'Europe, au cœur de la vallée glaciaire de l'Alagnon, voilà comment retrouver cette petite ville de moyenne montagne sur une carte.



Pour être plus précis encore, Murat est entourée de trois rochers basaltiques, souvenirs de cheminées volcaniques. En face de Murat, le rocher de Bredons dont le prieuré surplombe la ville. Accolé à Murat, le

rocher de Bonnevie au sommet duquel trône la fameuse statue de Notre-Dame de la Haute-Auvergne évoquée par Anglade. Un peu plus loin, le rocher de Chastel-sur-Murat, avec la chapelle Saint-Antoine qui offre une vue à couper le souffle sur le paysage. Ce qui est ici très spécifique, c'est que les trois rochers sont alignés. Ils offrent chacun un point de vue sur la ville. Cet alignement est dû à la faille de laquelle ils jaillissent et qui se poursuit, faisant surgir bien plus loin un quatrième volcan, près de Dienne. Sous la protection du rocher de Bonnevie, ce positionnement particulier sert dès la préhistoire de hauteur défensive aux populations : "Ces promontoires ont joué un rôle d'autant plus important qu'ils dominent la vallée glaciaire d'Alagnon, principal axe de pénétration du volcan cantalien par l'est"<sup>23</sup>. Aujourd'hui encore, la situation géographique de Murat en fait un lieu carrefour avec des atouts non négligeables : la richesse géologique actuellement utilisée par l'industrie avec la diatomite, l'attrait touristique avec la station de ski du Lioran à 13 km et les Monts du Cantal à 21 km, et cette position centrale qui fait que pour traverser le département, par exemple de Saint-Flour à Aurillac, il faut passer par Murat.

### Murat, une cité médiévale labellisée "petite cité de caractère"



C'est ainsi une des villes des plus anciennes du département, les premières traces de son existence remontent en l'an 270. Les sources concernant l'origine de son nom varient, mais on retrouve souvent l'allusion à son étymologie celte, signifiant "roc escarpé". Cela serait assez logique. Depuis 2005, la ville a le label "Petites cités de caractère". Ce label veut valoriser des communes "atypiques, à la fois rurales par leur implantation, leur population limitée, et urbaines par leur histoire et leur patrimoine"<sup>24</sup>. Le label précise que ces communes, si elles furent des centres administratifs, politiques ou encore religieux forts, ont perdu ces fonctions d'autrefois et en possèdent l'héritage sans avoir pour autant les moyens humains et financiers de le faire revivre. Murat entre parfaitement dans cette configuration. Petite ville fortifiée, elle a longtemps été un centre économique et politique incontournable. Elle a d'ailleurs été fortifiée à trois reprises. À partir de 1050, la tutelle du prieuré bénédictin de Bredons s'étend sur Murat pour se maintenir jusqu'à la Révolution française.

Au Moyen-âge, la vicomté de Murat était une seigneurie quasi-imprenable, la plus puissante de la Haute-Auvergne. Le château fortifié en était l'emblème. Situé sur le rocher de Bonnevie en lieu et place de la vierge actuelle, il a été détruit en 1633 sur ordre de Richelieu. Trop menaçant pour l'autorité royale... Murat a aussi été traversée par les affres de la guerre de Cent ans, la peste, et des guerres de pouvoir pour prétendre à la vicomté. En 1415, la vicomté passa à la famille d'Armagnac dont le chef était un ami d'enfance de Louis XI. Le domaine de Murat devient, en 1489, propriété des Ducs de Bourbon. Il est réuni à la couronne en 1531. ■

<sup>23</sup> Murat : "la Ville aux Trois Rochers", consultable ici : [http://www.murat.fr/images/PDF/Prsentation%](http://www.murat.fr/images/PDF/Prsentation%20MURAT.pdf)

20MURAT.pdf

<sup>24</sup> <http://www.petitescitesdecaractere.com/>

## Murat, prise dans la folie de l'histoire contemporaine



Ce n'est pas qu'il ne se passe rien à Murat depuis 1531 mais l'ellipse historique permet de pénétrer dans ce qui est le plus significatif pour les muratais d'aujourd'hui. Elle nous amène à la Seconde Guerre mondiale et plus particulièrement en 1944. Pour planter le décor, la résistance cantalienne est particulièrement coriace pour le régime nazi. En réponse, la brigade du général Kurt Von Jesser<sup>25</sup> est envoyée dans le Cantal. Début juin 1944, les combats sévissent au Mont Mouchet. Le 2 juin, une formation de 800 allemands attaque le Mont Mouchet où sont postés 2700 résistants. Les troupes allemandes sont repoussées, déplorant de nombreuses pertes, alors que les maquisards ne comptent que 3 blessés. Dix jours après le début des combats, le 12 juin, la résistance cantalienne abat Hugo Geissler, l'un des 21 chefs régionaux de la Gestapo (SS et SD) en France.

La liquidation de Geissler se déroule à Murat. 4 hommes ont alors été fusillés aux alentours de la petite ville et Geissler "interroge" 13 autres personnes dans les locaux de la mairie. C'est quand il sort de la mairie que les maquisards tirent. Michel, un habitant, nous mime la scène. Depuis le pas de sa porte, le vieil homme nous explique qu'un maquisard était posté sur un toit. Michel se dresse vers l'arrière, positionne son arme imaginaire en la calant contre sa joue et il tire, fièrement. Geissler tombe sur les marches de la mairie. Six soldats allemands sont tués aussi. Michel n'était pas là ce jour-là. Mais il s'en souvient comme s'il y était. Tout le monde s'en souvient.

Tout le monde s'en souvient parce qu'il n'y a pas que Geissler qui est mort. Si les troupes allemandes battent en retraite dans un premier temps, elles reviennent. Et quand elles reviennent, c'est pour mener une expédition punitive. 25 otages, dont trois personnes arrêtées à Murat, sont emmenés et fusillés à Soubizergues, près de Saint-Flour, le 14 juin. Et le 24 juin 1944, 115 Muratais sont raflés par la Wehrmacht et déportés à Neuengamme en Allemagne où 75 d'entre eux vont mourir.

L'ADIF (Association des déportés internés et familles) du Cantal et l'Association Régionale de Neuengamme du Cantal ont répertorié dans un document l'ensemble des personnes déportées. Pour chacune, figure les nom, prénom, date et lieu de naissance, la profession, le nombre d'enfants, la date, les circonstances de l'arrestation, l'internement ou encore les tortures subies. Les associations ont recherché auprès des familles, dans des publications de l'époque ou dans des archives, la photo de chacun. Il fallait donner un nom, si possible un visage. Au fil du document de 125 pages, un vertige saisit le lecteur :

*Alexandre Albert, journalier ; Marcel Aurières, cultivateur ; René Berger, mécanicien, Roger Blanadet, cafetier ; Georges Bonnet, étudiant ; Jean Brisefert, maçon ; Armand Charbonnier, laitier ; Lucien Cissac, employé d'hôtel ; Angelo Delay, mineur ; Betini Demestre, forain ; Pierre Durif, huissier ; Jacques Gachon, lycéen, Henri Garrigoux, médecin, Pierre Lajarrige, Frère des écoles chrétiennes ; ...*

De cet épisode traumatique, Murat garde la mémoire. Dès le 14 novembre 1948, le monument départemental de la déportation est inauguré à Murat sur la place du Balat. À l'intérieur de l'enceinte près du monument est enfouie de la terre provenant de Neuengamme. Puis, le 24 juin 1951, la ville se voit remettre la Croix de Guerre.

En vis-à-vis, 68 ans plus tard, une stèle à la mémoire des déportés de Murat à Neuengamme est érigée au Mémorial de Neuengamme. Puis, en 2009, un mémorial est inauguré à Murat. Pour le trouver, il faut se rendre à l'Office du Tourisme qui vous conduit dans un espace situé en souplex. Il n'y a là pas de fenêtre, les murs sont en pierres, peu à peu la scénographie se dessine. Le visiteur est immergé dans cet épisode douloureux de l'histoire murataise. L'expérience débute par un parcours dans le noir où, par un jeu de son et lumière, des fresques peintes à même les murs de pierres relatent l'histoire du 12 juin 1944 puis ce qui s'en est suivi pour les muratais déportés. La plaquette de présentation du mémorial nous avait prévenue "bien plus qu'un lieu de mémoire, le mémorial de Murat est un espace scénographique, un lieu d'échanges et de découverte sensorielle. Son et lumière, fresque murale, salle de projection immergent les visiteurs au cœur de la tourmente". Et ça fonctionne. ■

<sup>25</sup> Les Kampfgruppen (KG, groupes de combat) étaient des groupements tactiques provisoires qui portaient le nom de leur général. Ils étaient interarmes donc complémentaires ce qui en faisait des unités particulièrement redoutées (comprenant entre autres des unités SS et SD). Ils étaient mobilisés pour la recherche et la destruction des maquis et des unités FFI.



## Michel

Michel est un enfant du pays. Ses parents étaient boulangers à Dienne, un petit village à 10 km de Murat. Il se souvient de ces kilomètres à faire en ski l'hiver lorsqu'il devait descendre à Murat. Une autre époque qui explique peut-être la longévité des auvergnats de sa génération se dit-il. Il connaît bien un monsieur qui vit non loin et qui a 105 ans, alors... S'il allait à Murat, c'est aussi parce qu'il y faisait du foot et même du basket. Il était très bon en basket. En ski aussi, il a été médaillé dans plusieurs compétitions locales.

Puis il a obtenu son certificat d'études avant de travailler comme ajusteur lors de la construction du barrage de Grandval. Il faisait en parallèle divers petits travaux, comme garçon vacher. Il partait avec son petit baluchon et passait la journée dans les pâturages, avec les vaches. C'est après des études de mécanique qu'il est parti. D'abord à Clermont-Ferrand et ensuite ce fut Paris. Michel en a de bons souvenirs. Il était mécano chez Mercedes, son épouse était mécanographe et le jeune couple a pu s'acheter un petit pavillon. Amusé, il se rappelle qu'il avait même la possibilité de rouler en Mercedes, prêtée par l'entreprise.

Pour autant, comme tous ceux qui sont partis, il avait hâte de revenir "chez lui", dans le Cantal. C'est à la retraite qu'il a pu le faire. Le décès récent de son épouse, puis d'un de ses frères et bien avant celui d'un de ses fils ont assombri l'histoire de Michel.

Heureusement, un de ses fils vit non loin. Même s'il est souvent en déplacement pour son travail, il lui fait ses courses. Mais Michel se débrouille encore très bien tout seul. Il trouve qu'à son âge, il *perd un peu la tête*. Elle reste pourtant bien pleine et bien faite. C'est peut-être un peu grâce à Saint-Antoine, dont la chapelle est située à deux pas de la maisonnette. Il l'a invoqué à plusieurs reprises lorsqu'il perdait des choses. Et, apparemment, ça fonctionne ! Le pain, c'est la boulangère qui fait la tournée qui lui apporte presque au pied de la maison. Sinon,

Michel sort sa voiture. Il aime moins conduire à présent mais *"il faut la faire rouler pour ne pas qu'elle s'abîme"*. D'ailleurs, hier il est descendu à Murat, payer son loyer à la Mairie. Michel n'est jamais en retard pour payer son loyer. Il partage la maison avec une autre locataire. Mais l'entente n'est pas cordiale. Michel préfère la compagnie des chats fermiers qui ont élu domicile sur le pas de sa porte. Il les nourrit copieusement, à coups de boîtes de pâté et de lait, qu'il achète tout spécialement pour eux. Une assemblée féline se prélassait donc sur les escaliers de la maisonnette, d'autres greffiers séjournent au soleil, sur le banc, juste en face. Il *"aime bien ces bêtes, elles sont braves, elles ne font pas de mal"*.

Dans la boulangerie familiale, il y avait déjà des chats. Michel admet qu'ils n'étaient pas choyés comme le sont ceux dont il s'occupe. Mais tout de même, son père les nourrissait. Il se souvient encore d'une minette qui avait attendu, stoïque, toute une nuit face à des sacs de farine pour capturer un rat *"aussi gros qu'elle"*.

Il se souvient aussi de Chastel sur Murat avant. Très peuplé, des messes étaient encore données à la Chapelle Saint-Antoine. Même si les chemins de randonnée n'étaient pas tracés, tout le monde y montait. Michel a d'autres souvenirs moins joyeux. Il était enfant mais il était là lors de la rafle opérée par l'armée allemande. Deux de ses oncles ont été tués. Le nom de l'un d'eux est sur le monument aux morts, juste à côté de chez lui. Ils étaient aux champs, ils ont été embarqués, sans autre procès. C'est un prêtre, embarqué lui-aussi mais qui a pu revenir, qui a appris le décès à la famille. Le reste de la famille a été épargné parce qu'ils ne vivaient pas sur Murat même. Comme quoi, la vie tient à peu de choses. Michel se rappelle être monté se cacher à toute vitesse dans les hauteurs avec d'autres habitants quand ils ont appris que *"les allemands arrivaient"*. Ils sont repartis aussi sec, c'est à Murat qu'ils ont semé l'horreur. ■

## Une identité qui oscille entre fierté et dévalorisation

“ Comme on est des ruraux, on se sent dévalorisés par ceux qui viennent de la ville, qui ont plus de savoir.

L'histoire de Murat et au-delà celle du Cantal voire de l'Auvergne demeure une fierté pour les habitants. Ils savent d'où ils viennent et ce qui a été enduré par les plus anciens. Mais, mais... Dans un même mouvement, on perçoit toujours une ombre qui talonne la fierté ; comme un sentiment d'infériorité qui s'accrocherait aux "ruraux".

Les habitants évoquent facilement leur réputation qui les précède. Ils notent que même lors des bulletins météo nationaux, le point bleu sur la carte, celui qui signale la température la plus froide, c'est toujours Aurillac. Eux savent qu'Aurillac n'est pourtant pas le point le plus froid du département... C'est d'ailleurs une des rares fois où l'on parle d'eux, le point bleu de la météo. Le fait d'être dans un département rural entraîne un ensemble d'autres représentations. Il peut s'agir d'évoquer les grands espaces, cette impression de liberté qu'ils procurent mais aussi "l'impression d'être des arriérés". Ce sentiment d'infériorité est certes projeté par l'extérieur, mais il se trame aussi depuis plus de deux siècles chez les cantaliens en raison de l'histoire du département :

“ Historiquement au niveau du Cantal, y'a des personnes qui sont montées à la capitale pour travailler, les charbonniers, etc. Et les gens qui sont partis pour travailler, à un moment donné, ils sont revenus opulents, ils montraient leurs richesses. Et nous on était les bouseux, ceux qui étaient restés.

Une habitante de Murat

Celui qui est parti, qui "est allé à la ville" est considéré comme celui qui a réussi. C'était souvent le cas, du moins c'est ce que montraient les émigrés auvergnats. Parce que les conditions de vie des auvergnats qui étaient partis en ville étaient loin d'être agréables. Ils exerceront les métiers les plus difficiles dans un premier temps, certains

n'en sortiront pas. Les charbournats, contraction en patois de charbon et auvergnat, vont peu à peu devenir les bougnats. Ils deviendront aussi pour beaucoup des restaurateurs jusqu'à détenir encore aujourd'hui une part importante des brasseries parisiennes.

Ce n'était donc pas que les plus cultivés qui quittaient l'Auvergne. Ceux-là bien sûr, partaient bien souvent ce qui renforce l'idée que celui qui part est celui qui a réussi. Mais il y avait les autres, partis pour être charbonniers quand bien souvent d'autres membres de la fratrie restaient au pays pour s'occuper des terres et de la famille. Cette histoire se jouait donc au cœur même des familles, comme toujours pour ce qui est de l'histoire de la migration. Parce que finalement, c'est ça. Il s'agit certes d'une migration intra-nationale, mais ce sont les mêmes mécanismes qui sont à l'œuvre. Celui qui part doit réussir. Celui qui reste doit tenir. Et ils se retrouvent épisodiquement, devant garder la face devant la famille, quitte à en faire trop :

“ Moi j'ai le souvenir, enfant, qu'il y avait des cousines à mon père qui avaient réussi à Paris. Quand elles arrivaient chez les grands-parents, elles arrivaient avec les bijoux, les manteaux de fourrure et tout. Et nous on était à côté, et moi j'étais gamine, je les regardais avec de grands yeux. Ils arrivaient de Paris, ils payaient en liquide en sortant les liasses de monnaie. Ça reste ça. Quand les cousines de Paris arrivaient, c'était une fête. [...] Maintenant que je vous en parle, je me dis que c'était vraiment la caricature. Ils venaient chez mes grands-parents qui étaient agriculteurs, il y avait la table de ferme. Les vaches qui passent à côté de l'étable et les cousines qui arrivent avec les manteaux en fourrure et les grosses bagues qui brillent.

Une habitante de Murat

Comme toujours, les histoires sont plus complexes. Les habitants de Murat le savent bien. Certains sont restés par choix, par attachement, d'autres sont partis et sont revenus cassés de leurs expériences en ville. Mais, entre celui qui est resté pour être vacher et celui qui est parti à Paris, *"ils n'ont pas eu la même vie"*. Et cette histoire demeure. On le verra par la suite, le sens de la migration comme ses raisons s'inversent. Mais il reste encore des traces :

“ *Il y a un attachement au territoire et en même temps se sentir infériorisés parce qu'on est des bouseux. Je suis très dure mais c'est ce qu'on ressent.* ”

Une habitante de Murat

Cette impression perdure notamment parce que ceux qui reviennent au pays après avoir fait leur vie à Paris rencontrent encore et toujours leur fratrie qui est restée sur les terres. Alors l'histoire n'est pas terminée,

elle se dissipe lentement. Dans une commune non loin d'Aurillac, à Jussac, un spectacle en plein d'air conte, entre autres, cette histoire. "Les gens d'ici" relate les destins croisés de deux amis d'enfance, celui qui reste, celui qui part : "vous partagerez avec ces hommes et ces femmes l'histoire des Gens d'ici. Peut-être aussi la vôtre. Faut-il choisir ? Partir ou rester ? Partir de son pays et quitter les siens pour, ailleurs, gagner sa vie, ou rester là où on est né et préserver les trésors que nous donne la terre ? L'essentiel n'est-il pas de ne pas oublier d'où l'on vient et qui l'on est..."<sup>26</sup>

Si cela résonne avec l'histoire du département, avec l'histoire de Murat, cette tension due à la migration est aussi très actuelle. Aujourd'hui, Murat est une terre d'accueil et l'ensemble du département développe de quoi accueillir de nouveaux venus, nous le verrons plus tard.

## 2. - Murat, une ville ou un village ? Une ambiguïté due à la géographie cantalienne

Murat est donc une petite ville forte d'une identité complexe. Une petite ville ou un village ? Cette hésitation fait sourire les habitants. Ils saisissent bien cette ambiguïté. Murat est un village, dense certes, mais un village tout de même. Pourtant, au regard de la géographie cantalienne, le village prend des allures de petite ville.

### Murat et Chastel-sur-Murat en quelques chiffres

1999 habitants  
 -11 % entre 1999 et 2014 (taux annuel)  
 25 % de moins de 30 ans  
 37 % de 60 ans et plus  
 29 % ont emménagé dans le logement depuis - de 5 ans  
 8 % de résidences principales en HLM

Source : Insee RP 2014

La preuve en est que c'est bien à Murat que se situe un hôpital employant plus de 200 personnes. Il y a aussi un lycée professionnel, un cinéma, une piscine, un supermarché, etc. Autant de services dont aimeraient bien pouvoir se prévaloir nombre de "villages".

C'est sa densité, avec presque 2000 habitants sur 600 hectares et sa situation géographique stratégique qui lui donnent en partie le statut de "petite ville" jusqu'à ce que les muratais soient considérés comme des urbains dans les villages alentours. Le maire de Murat nous rappelle que c'est aussi parce que Murat fait office de pôle de services pour les communes voisines.

### Une offre de services pléthorique ?

Pour l'agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services, Murat, c'est une petite ville :

“ *Par rapport à tout ce qu'on a sur place, les gens ne sont même pas obligés de sortir de Murat. Il y a l'hôpital, y'a les médecins. Ils ne sont pas obligés de partir. Moi je dirais une petite ville même s'il n'y a même pas 2 000 habitants.* ”

Elle est loin d'être la seule à penser cela et nous signale simultanément un point important : il y a beaucoup de services à Murat même. Évidemment, il manque de nombreux services, nous y reviendrons. Mais pour une commune de cette taille, Murat est particulièrement bien lotie. Hôpital, lycée, pôle d'activité industrielle, on a l'impression que l'on peut vivre uniquement sur les 6 km<sup>2</sup> de la commune sans jamais avoir à en bouger.

<sup>26</sup> Extrait de la présentation du spectacle, consultable ici :

<https://www.lesgensdici.org/le-spectacle/>

Ce constat est trompeur. Si la commune est un vrai pôle de services, les habitants pour accéder à ce à quoi ils pourraient prétendre doivent se déplacer hors les murs. Mais tout de même... Il y a tout d'abord l'hôpital. Il est accolé au centre-bourg et son architecture le laisse se fondre harmonieusement avec le paysage. En fait, de loin, il ne ressemble pas trop à l'image qu'on se fait d'un hôpital. Anciennement classé hôpital local, la loi HPST (Hôpital Patient Santé Territoire) le fait entrer dans le statut des Établissements Publics de Santé. Devenu ainsi Centre Hospitalier, il comporte trois pôles : sanitaire<sup>27</sup>, médico-social<sup>28</sup>, et ressources. De l'autre côté de la ville, derrière la voie ferrée et la N122, un petit pôle industriel comprend les entreprises murataises. Parmi celles-ci, World Minerals France est une usine de transformation de la terre extraite de la carrière de Foufouilloux près du rocher de Chastel. C'est une terre riche en diatomées. La terre de diatomée, ou diatomite, est recherchée pour son utilisation dans la confection de filtres alimentaires, pour des industries pharmaceutique et chimique ainsi que par

les fabricants de bière. Ce gisement est exploité à raison de 200 tonnes par jour, participant à faire de la France le deuxième producteur mondial de diatomite. Il y a aussi la Minoterie Jambon qui est à Murat depuis 1926. C'est une meunerie qui fournit tout autant de l'alimentation animale que des farines de tradition pour les boulangers et restaurateurs. Ce sont des farines haut de gamme qui s'exportent bien à l'international. Le PDG, Pierre Barthélémy, expliquait au journal La Montagne que l'entreprise visait un export de farine à hauteur de 40% dans les trois années à venir<sup>29</sup>.

Aussi, en matière d'éducation, Murat comprend deux écoles primaires, un collège ainsi qu'un lycée professionnel. Il est spécialisé dans la filière bois et parmi ses quelques 120 élèves, pratiquement 98 sont internes. On peut encore citer la Maison des services, le cinéma l'Averne, la dizaine de restaurants, les équipements sportifs ou encore le supermarché. Et tout ça, sur les 6km<sup>2</sup> de la commune ce qui rajoute à l'impression d'abondance d'infrastructures et de services.

## La fusion en intercommunalité

Est-ce cela, en plus de la position géographique de la commune, qui explique qu'elle soit le siège administratif de la nouvelle Communauté de communes ? Car, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le paysage intercommunal a été fortement bouleversé. Déjà si la Communauté de communes comprenait 13 communes, la fusion de certaines d'entre elles a réduit leur nombre à 9. À la commune de Murat s'est adjointe celle limitrophe de Chastel-sur-Murat ; à celle de Neussargues, se sont adjointes les communes de Celles, Chalinargues, Chavagnac et Saint-Anastasio. Comme le présente le journal trimestriel de la Communauté de communes<sup>30</sup>, à cette

même date, les anciens pays de Massiac, du Cézallier et de Murat ont eux-aussi fusionnés sous la dénomination de "Hautes Terres Communauté".

“ *Un nouveau logotype a rapidement été créé pour porter la nouvelle identité du territoire, accroître son capital image et accompagner l'impulsion d'une nouvelle dynamique. Des formes et des couleurs symboliques : le vert pour la nature, les monts et vallées, le bleu, pour les rivières et lacs, les trois traits pour l'effervescence, le dynamisme et les trois territoires qui ont fusionné.* ”<sup>31</sup>



<sup>27</sup> Avec 30 lits de Médecine pour les courts séjours, 40 lits de Soins de Santé et de Réadaptation pour les moyens séjours ou les séjours de convalescence), 30 lits de Soins longue durée et 36 places de Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

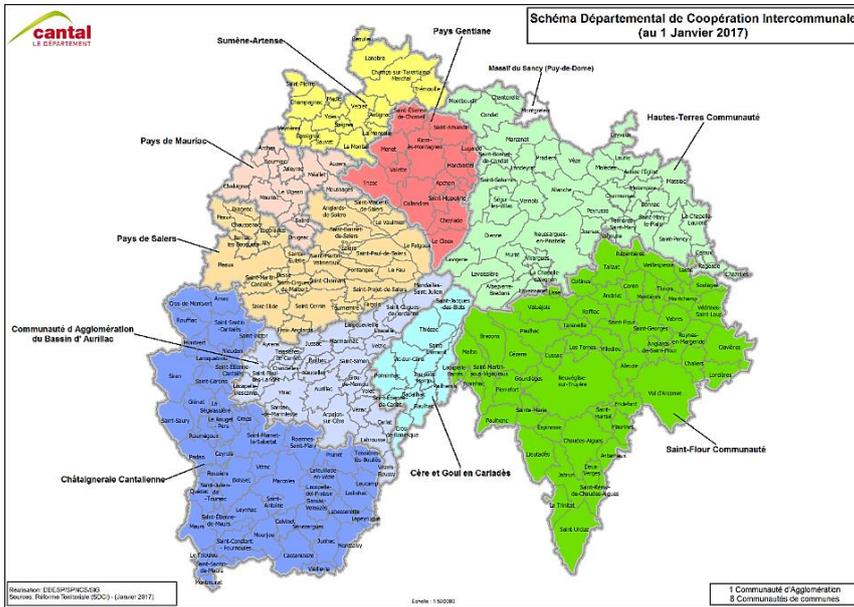
<sup>28</sup> Avec 110 lits d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, une unité EHPAD et 10 places d'hébergement temporaire à "La Rosaie".

<sup>29</sup> Ann-Catherine Modolo, "Quand la Chine aime le made in Cantal", 29 avril 2017, consultable ici : [http://www.lamontagne.fr/murat/economie/agroalimentaire/2017/05/29/quand-la-chine-aime-le-made-in-cantal\\_12422292.html](http://www.lamontagne.fr/murat/economie/agroalimentaire/2017/05/29/quand-la-chine-aime-le-made-in-cantal_12422292.html)

<sup>30</sup> Ibid.

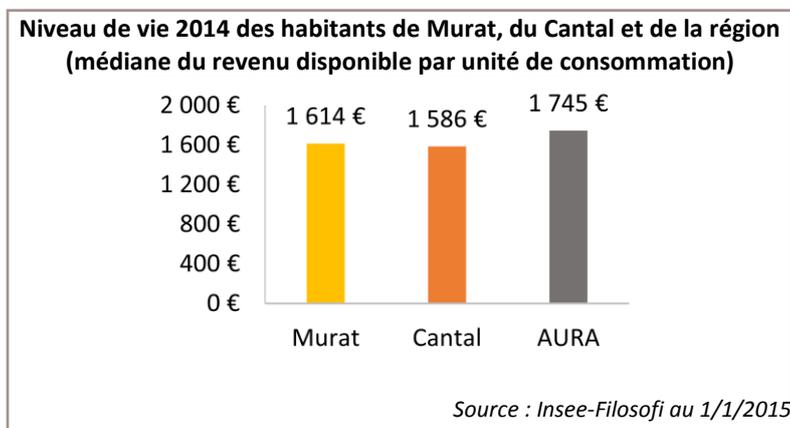
<sup>31</sup> La revue Hautes Terres, mars 2017, p.9, consultable ici : [https://www.hautesterres.fr/wp-content/uploads/2018/02/hautes\\_terres\\_numero1\\_mars2017\\_1.pdf](https://www.hautesterres.fr/wp-content/uploads/2018/02/hautes_terres_numero1_mars2017_1.pdf)

Dans le cadre de la réorganisation territoriale, le département se constitue alors d'une communauté d'agglomération, celle du Bassin d'Aurillac, et de huit Communautés de communes, dont celle des Hautes-Terres Communauté.



### 3. - Des habitants qui travaillent, des revenus qui restent faibles

À se balader dans les rues murataises, ce n'est ni la pauvreté ni l'opulence des habitants qui interpelle. Les apparences sont modestes, toutes en retenue. Elles reflètent en cela un des paradoxes de Murat, et plus encore du Cantal dans son ensemble : la faiblesse du niveau de vie moyen corrélée à un faible taux de chômage. Par exemple, en 2014, seuls 5,4 % des habitants de Murat âgés de 15 à 64 ans se déclarent chômeurs. Ce chiffre est à observer avec réserve tant, nous le verrons par la suite, les situations de non-recours et de débrouille sont monnaie courante.



Puisque le siège de Hautes Terres Communauté est à Murat, c'est dans la petite ville que sont regroupées les fonctions supports (administration, gestion, comptabilité, RH).

Au-delà de la volonté de chacun pour faire au mieux avec les obligations imposées par la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République), le maire de Murat ne s'en cache pas, cette fusion crée des rivalités entre communes. Il observe qu'elles sont dans l'obligation de mutualiser pour survivre. Mais cette mutualisation semble ne pas convenir à tous. Surtout, certains territoires se ressentent comme les oubliés de la fusion. Par exemple, en échangeant avec des habitants de Massiac, commune située au tout nord-est du Cantal, ceux-ci rappellent que leur bassin de vie n'est pas le bassin de vie de Murat. À la lisière de la Haute-Loire, c'est avec ce département que leur bassin de vie prend sens. Puis il leur semble que Murat, siège de l'intercommunalité, capte les ressources. Excentrés, ils se sentent exclus.

Cependant on peut considérer qu'à Murat, les habitants travaillent. Pour autant, d'après les chiffres de 2014, et même s'il reste nettement inférieur au niveau de vie régional (1745 €), le niveau de vie des habitants de Murat s'établit à 1614 € par mois (et par unités de consommation), soit un niveau légèrement supérieur au niveau de vie départemental de 1586 €. Ainsi, il faut reprendre la formulation, les murataises travaillent certes, mais ils gagnent peu.

Quelque peu épargnée, Murat rappelle tout de même la faiblesse du niveau de vie moyen de ses habitants. La petite ville est le témoin d'une situation plutôt avantageuse au regard du reste du département. Mais, quand cette situation est mise en vis-à-vis avec la simplicité du mode de vie des murataises, elle laisse supposer ce qui se passe ailleurs. L'ailleurs n'est pas forcément très loin. Des communes alentours qui ont Murat pour bassin de vie connaissent des situations bien plus complexes économiquement. Car l'Insee relève que si le taux de chômage est faible dans le département, le chômage de longue durée est prégnant et le taux de pauvreté le plus élevé de la région<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> PFOSS, Portrait social du Cantal, Focus de la PFOSS, n°14, décembre 2016.

## Deux grands pôles : entre pauvreté cachée et richesse non-conscientisée

En fait, la pauvreté ne se dit pas, ne s'expose pas. Par exemple, lorsqu'il était en campagne électorale, le maire explique avoir découvert des conditions de vie parfois très difficiles, quand, pour la première fois, il franchissait le seuil des logements. C'était pourtant des gens qu'il connaissait mais il

n'était jamais entré chez eux. Et le maire note que si le CCAS fait remonter des informations, les habitants refusent régulièrement l'aide proposée. Il y a une fierté toute rurale et toute auvergnate observe-t-il.

### La pauvreté dans le Cantal (Insee, mai 2015)

Le Cantal est un département fortement marqué par la pauvreté. "Il le doit essentiellement au fort vieillissement de sa population et à la surreprésentation du monde agricole" précise l'Insee. Concernant les seniors, l'Insee poursuit : "la fragilité des seniors cantaliens s'explique par une proportion importante d'anciens agriculteurs parmi les retraités (20% contre 7% au niveau national). Ils perçoivent des retraites ou des pensions de réversion plus faibles que celles versées par le régime général. En particulier, la création d'un régime complémentaire obligatoire pour les exploitants agricoles date seulement de 2003 et ses versements restent encore faibles". En lien, la pauvreté y est également plus forte en campagne qu'en ville, ce qui n'est pas le cas dans beaucoup de départements.

Par ailleurs, la pauvreté est également marquée pour les ménages d'âge actif, et pourtant, le chômage est particulièrement faible sur le département. En cause : la faiblesse des revenus d'activité des ménages. ■

Il y a une autre particularité à Murat. En miroir de la pauvreté cachée, il y a une richesse non pas cachée, mais non conscientisée. Ce peut être le cas des "simplets du village", ces personnes nées dans le coin, ayant des difficultés à se conformer aux normes sociales, supposées avoir un léger retard mental mais qui ne nécessitent pas d'accompagnement spécifique au regard du soutien apporté par la famille et par le voisinage :

“ *Il erre dans les rues. Ses parents ne sont plus là mais il est toujours dans la maison. Les services sociaux, comme il ne met pas sa vie en danger ou autre, n'ont pas de raison de le placer à tel ou tel endroit ou de l'obliger à aller dans une grosse structure. [...] Dans les territoires ruraux, on a des gens comme ça, un peu âgés,*

*passés les 50/60 ans, qui, au lieu d'avoir une ceinture, ils ont une ficelle.*

Agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services

C'est donc aussi une situation rencontrée auprès des plus âgés. Comme noté dans l'encart ci-dessus, le meilleur accès aux droits a enfin permis que les agriculteurs retraités cantaliens puissent (pour une partie d'entre eux) obtenir une retraite un peu moins faible que leurs prédécesseurs. Mais il n'empêche que nombre des anciens ne voient pas en quoi ils auraient besoin de dépenser de l'argent. Habités à vivre chichement, à distance ou tenant à distance un ensemble de tentations, ils se contentent de peu. Pour certains, le peu, c'est tout ce qu'ils ont. Pour d'autres, le peu fait que l'argent non dépensé s'accumule sur un compte ou sous un matelas.

## Être mobile : entre attachement au territoire et précarité économique

“ Sans voiture on est bloqué ou dépendant de quelqu'un qui peut vous amener. Sauf que le jour où il ne peut pas, vous risquez de perdre le job.

Nouveau paradoxe : si Murat est idéalement située au carrefour du Cantal, traversé par la N122 et par la ligne de chemin de fer, desservie par quelques lignes de bus, y être mobile est une gageure pour nombre d'habitants. Comme dans tous les territoires

ruraux, le véhicule personnel doit pratiquement être une extension de l'habitant. Car, sans véhicule, le moindre déplacement hors le centre-bourg demande un effort conséquent.



## L'accessibilité aux services (Insee, sept 2006)

Au regard de l'accessibilité des services publics, le Cantal est un département où "les temps d'accès figurent parmi les plus élevés de France, en particulier pour les jeunes de 19 à 29 ans et les familles avec enfants". Dans les zones montagneuses de la Margeride, de l'Aubrac et du Cézallier, "les communes équipées sont peu nombreuses et les contraintes de circulation allongent les temps de déplacement". Si la commune de Murat concentre l'intégralité des équipements de la vie courante, ce n'est pas le cas des communes alentours : "dans les bassins de vie de Saint-Flour, Murat et Riom-ès-Montagnes, deux habitants sur trois, soit 47 400 habitants, atteignent les équipements de la vie courante en plus de sept minutes". En ce qui concerne les équipements spécifiques aux jeunes adultes et aux familles, le pôle de Murat dispose uniquement de quelques équipements spécifiques à ces populations. Le temps d'accès à ces équipements est, pour tous les jeunes actifs et plus des trois quarts des membres d'une famille, de plus de 16 minutes.

La difficulté à être mobile est observée sur plusieurs versants<sup>33</sup>. Il y a d'abord une forme d'empêchement à la mobilité qui est mentale. Certains habitants "*ne veulent pas sortir du territoire*" nous dit la Maison des services. Pour une conseillère en économie sociale et familiale qui a travaillé sur la jeunesse, certains jeunes cartographient des frontières invisibles. Par exemple, le tunnel du Lioran, qui peut conduire à Aurillac, est l'extrême limite à ne pas dépasser. Ces empêchements à la mobilité s'expliquent en partie par l'histoire sociale et culturelle des personnes. Beaucoup de ceux qui ne veulent pas se déplacer n'ont que rarement eu besoin de le faire dans leur vie. Cela concerne notamment les plus âgés qui sont nés, ont travaillé et demeurent toujours au même endroit. Le déplacement hors leurs zones d'activité est ponctuel et du coup, exceptionnel. Les plus jeunes peuvent hériter cette façon de vivre. Et l'exceptionnel non préparé, non aménagé (au regard des difficultés pratiques liées à la mobilité) fait d'autant plus peur.

Puis il y a aussi, et majoritairement, les contraintes économiques :

“ Il y en a c'est par attachement, y'en a c'est par contrainte. Ils n'ont pas eu l'opportunité ou les moyens de passer le permis de conduire. Ou alors ils n'ont plus les moyens d'avoir une voiture.

Agent d'accueil et d'accompagnement  
de la Maison des services

C'est aussi pour cela que certains habitants ne peuvent pas travailler en dehors du territoire, quitte à ne pas pouvoir travailler du tout, du moins dans un emploi qui leur conviendrait, qui serait pérenne et déclaré :

“ *Le manque de mobilité clairement, c'est un facteur important. À Murat, on a vite fait le tour du marché de l'emploi. Donc si on veut trouver ailleurs, faut se déplacer. Il y a les transports en commun mais au niveau des horaires, c'est un peu compliqué. Puis il y a quand même certaines personnes qui refusent de prendre les transports en commun. Le co-voiturage, pour certains c'est compliqué.*

Conseillère en insertion socio-professionnelle de la Communauté de communes

Au chantier d'insertion Les petites mains, les difficultés de déplacement sont bien connues. Les journées qui n'en finissent pas non plus :

“ *Elles (les salariées en insertion) arrivent à 7h30, elles partent à 17h30. Ce qui veut dire que pour celles qui viennent de Saint-Flour, elles partent à 6h50. Le car le soir leur fait faire un petit détour par Massiac, du coup elles mettent une heure pour revenir. Il y en a une qui ne supporte pas de faire tout ce trajet, donc elle repart en stop.*

Formatrice du chantier d'insertion  
Les Petites mains

<sup>33</sup> Émilie Bocquet, "Précarité et territoires ruraux. L'exemple du territoire du Val'eyrieux et du Pays

de Lamastre au Nord de l'Ardèche", Dossier biennal de la Mrie, 2016, pp.320-323.

Une heure pour revenir à Saint-Flour depuis Murat contre 30 mn en voiture par la nationale. La dame qui repart en stop ne le fait pas par coquetterie ni impatience. Elle doit impérativement être à Saint-Flour à 18h :

“ À 18h, elle a un autre boulot qui l’attend. Donc elle ne peut pas se permettre d’arriver à 19h, sinon elle perd son boulot. Et elle tient à ce boulot-là, c’est valorisant pour elle. Elle fait le ménage dans une banque, elle a un CDI. On lui fait confiance aussi, ils sont contents de la voir arriver le soir, c’est quelqu’un de bonne humeur, toujours sympathique.

*Elle a su créer une bonne relation. On lui fait confiance pour faire le ménage dans une banque, c’est super valorisant.*

Formatrice du chantier d’insertion  
Les Petites mains

Cette habitante de Saint-Flour envisage d’acheter une voiture sans permis. Mais en aurait-elle les moyens ? L’animatrice du chantier en doute. L’une des salariées en insertion sur le chantier a une voiture dans laquelle elle peut transporter quelques-unes de ses collègues. C’est un des rares exemples de co-voiturage qui fonctionne.

### ▶▶▶ Les chantiers d’insertion de la ville

Murat compte deux chantiers d’insertion. L’un d’eux s’appelle "Les petites mains". Porté par l’association Études et chantiers<sup>34</sup>, il propose principalement à des femmes bénéficiaires des minima sociaux (dont 50% RSA et 50% hors-RSA) un accompagnement dans leurs projets socio-professionnels grâce à l’outil qu’est la couture. Les salariées conçoivent de nombreux produits et ont décroché différents marchés dans le département. Ce chantier est en plein bouleversement en raison de la fermeture de la structure porteuse, Études et Chantiers. Le second chantier de la commune est organisé par la Communauté de communes qui propose à des personnes bénéficiaires des minima sociaux un CDDI (CDD d’insertion) d’un an consacré à l’entretien des espaces verts et forêts de Murat. Dans les deux chantiers, les salariés en insertion ne viennent pas forcément de Murat même, ils sont habitants de Saint-Flour, de Massiac, etc. ■

Sur le chantier d’insertion de la Communauté de communes, le co-voiturage peine à voir le jour. Il y a bien l’encadrant qui dépose une dame chez elle, c’est sur son chemin. Puis il dépose quelques hommes à la gare. Cette difficulté à ancrer cette pratique de partage, les acteurs ont dû mal à l’expliquer avec certitude. Ils supposent que le fait que les gens habitent dans des lieux disséminés décourage ceux qui ont un véhicule. Co-voiturer dans ces conditions, cela voudrait dire faire de multiples petits détours qui rallongeraient les trajets. À la Maison des services, le même problème est rencontré :

“ Ça ne se développe pas non plus chez nous. Pourtant on a essayé de faire différentes campagnes pour inciter les gens. Il y a énormément de gens qui font le même trajet tous les jours et qui peut être assez long. Mais on n’arrive pas à

*faire qu’ils prennent des personnes sur leur trajet. Personne n’est venu s’inscrire. On a du mal à les toucher ces gens pour qu’ils puissent proposer une aide et qu’il y ait une participation aux frais du coup.*

Agent d’accueil et d’accompagnement  
de la Maison des services

"Ce n’est pas dans leur façon de vivre" et, étrangement, peut-être que l’interconnaissance villageoise désincite à se rapprocher encore plus ? Voyager avec des inconnus de manière ponctuelle ne demande pas la même implication, ni n’induit la même relation que voyager avec un voisin, quotidiennement. À l’anonymat et l’amusement de la découverte du premier s’opposent les relations de voisinage avec leurs possibles tensions et leur proximité parfois étouffante. Puis ici, les gens n’aiment pas se sentir redevables nous dit-on.

<sup>34</sup> Études et Chantiers est un mouvement national d’Éducation populaire composé d’associations régionales qui mettent en œuvre des actions ayant un double objectif : la **progression sociale** des individus et la **participation citoyenne** ; **amélioration des espaces de vie et des territoires dans une démarche de développement durable**. Conciliant l’activité économique et l’utilité sociale, Études et Chantiers s’inscrit dans le champ de l’**Économie Sociale et Solidaire**. <https://etudesetchantiers.org/>



**79 % des ménages disposent d'au moins une voiture en 2014 dans la commune de Murat**

Source : Insee, RP2014 exploitation principale (géographie au 01/01/2016)



**Moyens de transport utilisés pour se rendre au travail en 2014 dans la commune de Murat**

Voiture, camion, fourgonnette : 63 %

Marche à pied : 25 %

Pas de transport : 11 %

Transports en commun : 1 %

Deux roues : 1 %

Champ : actifs de 15 ans ou plus ayant un emploi.

Source : Insee, RP2014 exploitation principale, (géographie au 01/01/2016).

Jour de marché à Murat, sur la place du Balat et aux halles

Des pratiques institutionnelles pallient alors quelque peu ces difficultés. Le transport à la demande a été mis en place par la Communauté de communes. Il permet, deux jours par semaine, de pouvoir se déplacer jusqu'aux marchés de Murat le vendredi matin et de Neussargues le mercredi matin. Pour ce faire, il faut appeler le service et payer le déplacement, 5€ l'aller-retour. Les marchés rythment alors un ensemble d'autres services. Au centre médico-social, les professionnelles savent que pour les personnes peu mobiles, les rendez-vous doivent être fixés un jour de marché, puisque c'est aussi un jour de transport à la demande :

“ Y'a des gens qui viennent par le transport à la demande : ils arrivent à 9h30, 10h moins le quart s'il y a du retard, et ils repartent à midi. Vous vous rendez compte ? Ils vont chez les médecins, à la pharmacie, ils font le marché. Le temps de faire le ramassage, s'il y a tout un circuit à faire, ça prend du temps.

Assistante sociale du Centre médico-social

Pour autant, la solidarité demeure à même le territoire. Le Père Marie-Thomas du prieuré Sainte-Thérèse précise qu'en dépit de l'isolement qu'il perçoit chez nombre de ceux qu'il visite, il existe bien souvent un voisin, un enfant ou un petit-enfant qui aide.

## L'isolement : entre isolement géographique et isolement social

“ Ce n'est pas parce qu'on est dans un coin éloigné qu'on est isolé.

La solidarité entre habitants, entre professionnels et habitants, comble les manques. L'agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services nous parle de cette dame, que nous croiserons régulièrement dans les rues de la petite ville. C'est une dame âgée qui vient matin et après-midi à la Maison des services.

Elle lit, relit les journaux, "elle le dit elle-même, ça lui fait passer le temps" :

“ On fait partie de sa famille. Quand elle a des questions par rapport à des factures ou autre, on lui explique la formulation du courrier, parce qu'elle a toujours peur d'avoir un truc à payer et qu'elle l'oublie.

Agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services

Et le week-end, elle va à l'Office du tourisme où elle est bien connue aussi. Vivant seule sur la commune, ce sont ses deux petits-fils qui s'occupent d'elle. Mais ils habitent bien plus loin. Les relations routinières avec la Maison des services et d'autres structures fonctionnent à la manière d'une veille sociale<sup>35</sup>, à la moindre modification dans cette routine bien calée, chacun s'alerte :

“ *On ne l'avait pas vue venir, du coup on avait alerté les pompiers en disant qu'elle a l'habitude de venir tous les jours et qu'on l'a pas vue. Puis, suite à ça, les petits-fils nous ont laissé les coordonnées, préférant être appelés pour rien que de retrouver leur grand-mère morte chez elle.* ”

Agent d'accueil et d'accompagnement  
de la Maison des services

Cette dame avait effectivement fait un malaise ce jour-là. C'est peut-être le fait qu'elle réside à Murat même qui l'a sauvée. Si elle avait vécu dans un village alentour, dans une maison isolée, rien ne laisse supposer que l'alerte aurait été donnée à temps.

L'isolement est une problématique prégnante à Murat et dans les communes voisines. Il y a l'isolement dû à l'éloignement géographique qui peut se cumuler à l'absence de mobilité. C'est une réalité du monde rural qui oblige à prendre certaines habitudes qui deviennent des allants de soi. Par exemple, pour la nourriture :

“ *Déjà, il faut un grand congélateur. Les gens à la campagne, ils ont tous un congélateur car ils sont obligés de prévoir, étant éloignés des commerces de proximité. Si vous n'en avez pas un, vous crevez de faim. Les congélateurs sont pleins.* ”

Assistante sociale  
du centre médico-social

À parier que non loin du congélateur, il y a un cellier, bien rempli lui-aussi. Il faut dire que se déplacer sur de longues distances pour faire des courses, les habitants s'en passent. Et il y a les habitants qui sont

obligés de s'en passer parce qu'ils n'ont pas de véhicule. Alors, quand ils ont l'opportunité d'aller faire les courses via les transports à la demande, via une connaissance qui les conduit, ils stockent. Cet isolement géographique s'amplifie en fonction des saisons. L'hiver est puissant à Murat. Les routes sont enneigées et selon le hameau dans lequel on vit, le chasse-neige passe difficilement :

“ *Je me demande comment font les gens au niveau de leur vie sociale. Pour un peu qu'il y ait des problèmes de travail ou d'argent qui se greffent là-dessus.* ”

Formatrice du chantier d'insertion  
Les Petites mains

Car le problème n'est pas que géographique. La conseillère en insertion socio-professionnelle de la Communauté de communes connaît des personnes qui choisissent de vivre de manière isolée, "il y en a un qui fait 45mn de route pour venir, il ne déménagerait pour rien au monde. Il est isolé d'un point géographique puis il vit qu'avec son fils". Cela peut même être un luxe fortement recherché. L'isolement devient vraiment complexe quand il n'est pas vraiment choisi, quand il est principalement social et qu'il s'articule à des difficultés d'emploi, financière, addictive ou relationnelle. Cela existe dans les plus grands centres-urbains. À Murat et les communes alentour, c'est la juxtaposition de formes d'isolement qui amplifie le phénomène.

Ces situations problématiques d'isolement sont connues dans le coin. Il y a donc des tentatives pour y répondre. Par exemple, avec les liens que tissent le RERS, le Secours Catholique et les Resto du Cœur. Une fois par an, une sortie est organisée avec une participation de 5€ pour les adultes :

“ *Ça permet de se voir, de créer du lien, y'a des personnes isolées, des familles qui ne sortent pas beaucoup, parce que ça, sortir en famille, ça coûte cher.* ”

Animatrice du RERS

<sup>35</sup> Flora Perrier, "Les enjeux de la pauvreté en milieu rural. L'exemple de Noirétable", Dossier

L'isolement touche ainsi des familles entières, enfermées dans un huis-clos étouffant. Puis il y a les gens qui vivent seuls, comme cette dame dont parle l'animatrice du RERS. Elle vit non loin de Murat, sans famille à proximité. Elle fait pourtant partie des gens isolés les plus chanceux puisqu'elle a une voiture sans permis, ce qui lui autorise une certaine mobilité. Cette dame est venue

pour la seconde année consécutive à cette sortie. Elle l'attendait avec impatience. Et, au-delà du temps de la sortie, des relations se nouent. Quand l'animatrice la croise à présent, elle s'arrête pour discuter 5mn avec elle. Cela peut sembler être un détail. Mais ce sont ces signaux faibles de sociabilité qui peuvent manquer, juste discuter 5 mn avec quelqu'un, de temps en temps.

### ►► Réseau d'Échanges Réciproques de Savoirs®

Les Réseaux d'Échanges Réciproques de Savoirs® (RERS) sont des groupes d'Éducation populaire mis en réseau via l'association Foresco (Formations Réciproques Échanges de Savoirs Créations Collectives). L'objectif des RERS est de permettre aux personnes de transmettre leurs savoirs et d'en acquérir de nouveaux par le système d'échange réciproque.

Le principe a pris forme dans les années 70 sous l'impulsion d'une institutrice, Claire Heber-Suffrin, qui expérimente ces formes d'échange à Orly depuis une école primaire avec les acteurs de la ville et un club de prévention. Il s'agissait de favoriser la réussite scolaire des élèves et d'ouvrir l'école sur la Cité. Peu à peu le réseau va se développer à l'échelle de la ville et essaimer au niveau national.

Concrètement, les RERS mettent en place les conditions pour que des personnes entrent en relation et puissent, peu à peu, recevoir et transmettre des connaissances. Cet échange est gratuit. Au sein du réseau, chaque membre aide les autres à repérer ses propres savoirs, "*le souci de la réussite de l'autre est indispensable pour approfondir son propre savoir*". Si une personne souhaite participer à un réseau, elle contacte le réseau le plus proche de son domicile. Avec l'aide d'un membre de l'équipe d'animation, elle formule une offre et une demande de savoir. L'ensemble des offres et demandes sont répertoriées sur un tableau accessible à tout le réseau. Lorsque des offres et demandes peuvent correspondre, l'équipe d'animation du réseau met en relation les offreurs et demandeurs. ■

Source : FORESCO, le Mouvement des Réseaux d'Échanges Réciproques de Savoirs®  
<https://www.rers-asso.org/index.htm>

Le RERS est un acteur important dans le paysage muratais. Il n'est pas réservé ni fléché pour les personnes en difficultés et/ou allocataires des minima sociaux. Mais ces personnes savent qu'elles peuvent y participer sans être stigmatisées. Surtout, elles peuvent, au regard de la philosophie des RERS, mettre en lumière ce qu'elles peuvent apporter aux autres, qu'ils soient en difficultés économiques et sociales, ou pas :

“ Y'a des personnes de Neussargues, c'est à dix kilomètres en direction de Clermont, qui ont intégré le RERS pour faire un échange et trouver une valorisation par rapport à leur situation. C'est des personnes qui ont les minima sociaux et qui ne sont pas trop mises en avant. Je vois un monsieur sur le secteur qui a proposé une sortie brame du cerf et du coup il était valorisé autrement que comme bénéficiaire de l'AAH.

Assistante sociale  
du centre médico-social

"Il a fait quelque chose qui le valorise" poursuit-elle et c'est avec amusement que l'offre de transmission de savoir de ce monsieur avait déjà interpellé notre regard quand nous étions au RERS. Sur le panneau qui répertorie toutes les offres et demandes de transmission de savoir pour qu'elles puissent être échangées, nous y avons vu cette proposition. "*Le monsieur en est ravi de tout ce qu'il a pu y faire*" et apparemment les participants au RERS aussi.



Portail d'entrée du RERS de Murat

## S'arrêter en chemin, caractéristique d'un village carrefour

Ces difficultés de mobilité, les problématiques d'isolement semblent entrer en contradiction avec un autre phénomène ; le fait que des personnes s'arrêtent à Murat, "par hasard", et y restent parfois des années, parfois pour toujours<sup>36</sup>. Ces situations concernent d'autres villages, notamment un village à proximité, Neussargues. Murat et Neussargues sont tous deux sur la voie de chemin de fer :

“ Parce que ces gens-là avec le Samu social obtiennent parfois des billets de train pour se déplacer. Mais ils ne choisissent pas forcément jusqu'où ils peuvent aller. Par exemple y'en a un qui dit qu'il veut aller voir de la famille à Bordeaux, le premier CCAS qu'il trouve lui dit : « on peut vous donner un billet de train que jusqu'à tel endroit. » Et c'est comme ça qu'on en a eu parfois qui se sont arrêtés là, qui ont passé deux, trois mois puis qui sont partis. Et y'en a d'autres qui sont restés.

Agent d'accueil et d'accompagnement  
de la Maison des services

Pour ceux qui font la route, les voies de circulation guident bien souvent les pas. En fait, les personnes ont des objectifs qui dépassent largement les voies toutes tracées. Ils souhaitent se rendre en un endroit qui a du sens pour eux : un lieu où se trouvent de la famille, des amis, des possibilités d'emploi. Pour l'atteindre, ils empruntent les chemins balisés où il est possible de faire du stop, de sauter dans un train. Et parfois, quand la fatigue prend le dessus, quand le billet de train n'est plus valide et qu'elles sont sorties du wagon, les personnes s'installent en des lieux non choisis.

Quand des personnes débarquent dans le village, sont de "passage", elles sont envoyées à la Maison des services qui appelle le 115. Souvent les personnes

refusent ce type d'hébergement argumentant sur le fait qu'en ces lieux, elles vont se "*faire taper, voler*". Alors, le prieuré peut être sollicité. Joindre les frères est parfois compliqué, entre les offices, les sacrements et l'ensemble des activités à travers la paroisse. Le plus simple est bien souvent de dire aux personnes de "passer au prieuré" vers 17h. Cet accueil inconditionnel est un des fondements de nombreux ordres monastiques, c'est le cas pour la Communauté de Saint-Jean. Les frères accueillent pour une nuit, pas une de plus, ceux qui ne savent où aller, leur proposent de quoi se restaurer, se laver.

Ce non-choix peut en devenir un si les personnes trouvent des raisons de rester. Dans le cadre des communes rurales, la faiblesse des loyers, la vacance des logements peuvent faire partie de ces raisons. Les liens qui se tissent, même de loin en loin, au regard de la sociabilité villageoise, sont aussi des facteurs d'ancrage.

Pour autant, tout ne se passe pas toujours pour le mieux. Des acteurs du territoire nous rappellent que les personnes "de passage", lorsqu'elles s'arrêtent longtemps doivent vivoter, parfois en périphérie, dans des maisons isolées. Au regard des parcours complexes qu'elles ont eus, il peut se greffer à cet isolement géographique des problématiques addictives, de la souffrance psychique et souvent du non-recours aux droits. Par exemple, les parcours très discontinus, jalonnés de ruptures successives, induisent d'énormes difficultés lorsque les professionnels tentent de reconstruire l'histoire professionnelle pour faire valoir les droits à la retraite de ces personnes. Ce type de difficulté ne concerne pas que les gens de passage qui élisent domicile dans le coin, mais auprès de ces personnes, les difficultés rencontrées pour tous deviennent plus aigües encore.

<sup>36</sup> Flora Perrier, "Quelle(s) pauvreté(s) dans les territoires périurbains ? Focale territoriale sur deux communes situées en espace 'périurbain

lointain' : Ambérieu-en-Bugey et Saint-Rambert-en-Bugey", Mrie, 2014.

## S'arrêter pour "se mettre au vert", caractéristique de la ruralité

Cela peut sembler ironique, mais ce que repèrent aussi les professionnelles du centre médico-social, c'est le passage de personnes ou familles qui viennent ici "pour se mettre au vert". Attirés par le rapport à la nature, par la mise à distance des difficultés qu'ils pouvaient rencontrer ailleurs, c'est aussi "l'effet Bon coin" qui entre en jeu<sup>37</sup> :

“ Murat ou Massiac, c'est des petits bourgs donc y'a des services alentours. Mais tout à l'heure je parlais du Bon coin, parce qu'on a un bailleur sur un petit village à 19 km d'ici... Dans ce village, y'a pas de médecin, pas de pharmacie, y'a juste un petit Proxi et une boulangerie. Y'a un bailleur privé qui loue là-bas, qui fait venir systématiquement des familles avec enfants, avec des problèmes ++, qui n'ont pas de véhicule, qui ne peuvent pas se déplacer. J'ai eu des personnes qui sont arrivées de Madagascar, de Normandie, avec des problématiques énormes et qui sont parachutées là, dans ce village. Elles ne sont pas restées, certes, mais le temps où elles sont restées, peut-être deux ans, ça a été très compliqué. Alors, Pôle emploi, j'en parle même pas, elles n'ont pas de véhicule, donc...”

Assistante sociale du centre médico-social

Dans ce village à proximité de Murat, le train ne s'arrête plus et s'il y a bien un ramassage scolaire, encore faut-il s'y inscrire. Ce n'est pas toujours à l'esprit des nouveaux arrivants. Ce n'est donc pas à Murat même que peuvent se saisir les plus grandes mises en difficultés. Elles existent mais les

situations que les professionnels rencontrent dans les villages alentours sont plus complexes encore. Si la mobilité pose question quand on est habitant de Murat, elle devient plus centrale encore quand on réside dans un village plus reculé, aucunement desservi par des transports.

Les professionnels ont parfois l'impression que ces nouveaux arrivants sont "complètement hors-réalité". Par exemple, lorsqu'une famille emménage dans ce même petit village avec un enfant qui a de lourds problèmes de santé alors qu'il n'y a ni médecin, ni pharmacien et que la famille n'a pas de véhicule. Mais les professionnels savent aussi que c'est le prix bas des loyers qui attire et le désir de s'extraire de situations sociales, parfois judiciaires dans lesquelles les personnes se sentent piégées :

“ Souvent c'est des gens qui partent avec des situations catastrophiques au niveau financier et qui partent pour fuir des choses, pour fuir des poursuites. Mais ça les rattrape à tous les coups. Mais ils pensent qu'en partant...”

Assistante sociale du centre médico-social

Les personnes circulent ainsi de département en département, dans une fuite un peu folle. Elles sont pourtant repérées bien qu'elles cherchent à distancier ce qui pourrait les rattraper. La chef de service action sociale de Saint-Flour peut retrouver le nom de personnes suivies dans le Cantal, qu'elle avait connues lorsqu'elle travaillait auparavant sur des départements limitrophes.

## Accéder aux droits : contraintes techniques ...

À ces situations spécifiques se cumulent de nouvelles réalités qui concernent tout autant les territoires ruraux que les territoires urbains. Mais comme souvent, en territoire rural, les mêmes réalités n'ont pas les mêmes conséquences. Elles peuvent y être amplifiées.

### ► La dématérialisation des démarches administratives

C'est ce qui se produit avec la dématérialisation des démarches administratives. Le phénomène touche l'ensemble des territoires et il met en difficulté nombre de personnes, en centre urbain comme dans la ruralité.

<sup>37</sup> *Ibid.* Flora Perrier, "Les enjeux de la pauvreté en milieu rural. L'exemple de Noirétable", Dossier

Biennal de la Mrie, 2016, pp.312-319.

Ici comme ailleurs, les professionnels sont aux prises avec les mêmes questionnements : problème avec les codes d'accès, avec la confidentialité des démarches, avec les ouvertures d'adresses mails, avec la consultation des mails, avec l'apprentissage des démarches sur des interfaces de sites administratifs qui changent continuellement, etc. :

“ La plupart des gens ont peur de faire des bêtises, de casser l'ordinateur, de déclarer des choses qu'ils ne devraient pas, ils ont peur de cet engin parce qu'ils ne le maîtrisent pas et le trouvent compliqué.

Agent d'accueil et d'accompagnement  
de la Maison des services

Nombre d'habitants de Murat ne sont pas équipés pour faire de telles démarches. Il y a donc non seulement une fracture d'usage, ne pas savoir se servir de l'outil informatique, mais qui est corrélée à une fracture d'accès à l'outil numérique, ne pas avoir le matériel adéquat. Les personnes ont

besoin d'un ordinateur, d'un abonnement internet, d'un scanner, d'une imprimante. Bien souvent, elles n'ont rien de tout ça, ou alors juste un ordinateur. Par exemple, alors que nous sommes à la Maison des services, un homme d'une quarantaine d'années se présente. Il vient demander si les professionnelles ont pu mettre en forme sa lettre de motivation. En recherche d'emploi, c'est un homme qui travaille régulièrement, qui ne nécessite aucun accompagnement particulier. Par contre, il n'a aucun usage du numérique.

Ou encore, cette mère de famille qui vient avec son fils pour consulter des informations sur les ordinateurs. Son fils doit faire un exposé pour l'école. Ils n'ont pas de matériel ni de connexion. C'est parfois aussi un choix fait par les "néo-ruraux" qui veulent tenir à distance de leur domicile les outils numériques. La Maison des services devient alors un incontournable pour des publics très divers qui sont coupés de leurs droits et d'un ensemble de démarches s'ils n'avaient pas cet espace à leur portée.

### ▶▶▶ La Maison des services



Créée en 2005, portée à présent par la Communauté de communes, la Maison des services du pays de Murat a été labellisée par l'État en Relais Services Publics (RSP). Ce faisant, elle permet au public d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics, principalement en matière d'emploi et de prestations sociales.

La Maison des services de Murat poursuit donc son objectif initial qui est de proposer une offre de proximité en un lieu unique à tous les publics, accompagnés par des agents dans leurs démarches.

Celle de Murat a ceci de particulier qu'elle n'est pas un simple guichet administratif. Elle est un lieu de vie pour les habitants qui se retrouvent dans le hall d'accueil les jours de marché. Cette imbrication dans la quotidienneté des habitants est due non seulement à sa situation géographique, mais aussi par ce qu'elle propose : petites annonces, presse quotidienne, informations locales, possibilité de réserver des places de spectacle, accueil des événements organisés par la collectivité, ... Les entreprises et porteurs de projet peuvent aussi y louer des bureaux et salles de réunion puisque le télé-centre est dans les mêmes locaux.

Si la plupart des services sont mis gratuitement à la disposition des usagers, certains sont payants (location de bureaux et salles de visio-conférence, impressions hors demandeurs d'emploi, etc.) et permettent de financer près de 50 % des frais de fonctionnement annuel du lieu. ■

Si les personnes ont besoin des outils, elles ont aussi besoin des savoir-faire sur internet. Elles ont aussi besoin de temps et de familiarisation pour intégrer ces savoir-faire :

“ Certains savent aller sur Facebook, faire une recherche sur Google mais Pôle emploi, c'est plus compliqué. Bon, d'après ce qu'on m'a dit, l'interface change tout le temps. C'est aussi le problème. Puis aussi c'est le problème d'avoir un accès chez soi. Si les gens ne peuvent pas mettre en pratique chez eux, ça ne sert pas à grand-chose. Ou alors faut aller à la Maison des services, mais il y a encore un problème de mobilité.

Conseillère en insertion socio-professionnelle de la Communauté de communes

Et comme en dehors des accueillants de la Maison des services, il y a de moins en moins d'interlocuteurs physiques<sup>38</sup>, la boucle est bouclée. Par exemple, la MSA n'a plus que des permanences d'accueil à Saint-Flour, à 23 km de Murat. Moyennant l'organisation spartiate d'une journée dévolue à un rendez-vous avec la MSA, les personnes, même non-véhiculées, peuvent encore s'y rendre en prenant le bus, voire en prenant le train. Mais, il n'est possible de prendre des rendez-vous physiques depuis Murat qu'à partir d'internet. Donc, retour à la case départ.

#### ► La raréfaction des permanences d'accueil

Alors qu'elles devaient être la seconde jambe de la dématérialisation des démarches, les permanences d'accueil sont de moins en moins présentes. Pas assez rentables. Et pourtant, Murat, du fait de son positionnement dans la Communauté de communes, tire son épingle du jeu :

“ Il n'y a plus de permanence Caf, notamment sur Massiac. Tout est à Murat et à Saint-Flour. Enfin 'une majorité de permanence' ... La Caf est à Murat, la Sécu à Murat et pas toutes les

semaines, la CARSAT est à Murat, mais sinon tout est à Saint-Flour.

Assistante sociale du Centre médico-social

D'autres territoires sont plus impactés encore. À Massiac, il y a encore les permanences de la CPAM et la Mission locale qui est présente deux fois par mois. Sinon, la CAF ne fait plus de permanence, la MSA non plus, Pôle emploi non plus, la Carsat "ça fait des lustres qu'elle ne vient plus", et même PRO BTP<sup>39</sup> « qui concernait la Haute-Loire et le Cantal, ça fonctionnait super bien, y'avait du monde, ils ont supprimé la permanence".

Ce sont les Maisons des services qui prennent le relais, du moins partiellement. Les agents d'accueil ont été formés par les organismes financeurs pour pallier leurs carences en termes de permanences :

“ On se retrouve nous agents d'accueil, depuis deux, trois ans à devenir agents d'accompagnement. On ne fait plus que de l'accueil. Les partenaires principaux que nous avons (Caf, MSA, Sécu, Carsat, Pôle emploi) nous ont proposé des formations à nous agents d'accueil pour qu'on soit capables d'accompagner les personnes quand elles sont obligées d'aller sur les sites internet parce que maintenant elles n'ont plus le choix.

Agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services

Parfois, ce qui devait être un palliatif partiel devient une substitution totale tant les organismes financeurs des Maisons des services se reposent sur elles. Heureusement nous dit la Maison des services que "nos élus arrivent encore à maintenir certaines permanences physiques, on a cette chance-là. Mais y'a des territoires, comme Mauriac qui est un peu plus loin, où la permanence de Sécu va peut-être fermer. Y'a des permanences qui s'éteignent parce que, quand les permanenciers se déplacent, il n'y a que deux, trois personnes. Des personnes qui ont un grand besoin de les voir, mais du point de vue des organismes, ça ne justifie pas que quelqu'un se déplace tout un après-midi".

<sup>38</sup> Flora Perrier, Une enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes, Édition 1, Automne 2017, Mrie.

<sup>39</sup> Groupe paritaire de protection sociale au service du bâtiment et des travaux publics.

## ... et contexte culturel : une pauvreté qui ne se dit pas

“ Allez voir l'assistante sociale, les gens, ça les dérange. Dans leur esprit ça veut dire qu'ils sont en grandes difficultés.

Si l'on fait un bref résumé des situations de pauvreté à Murat et alentours, on retrouve les caractéristiques des difficultés rencontrées dans le monde rural : isolement, dématérialisation des démarches, absence de permanences physiques... Il y a d'autres éléments que nous aborderons plus tard, comme le vieillissement de la population. Mais pour l'instant, cet ensemble d'éléments semble créer le terreau parfait pour une réalité brièvement abordée précédemment : la pauvreté cachée, ou la pauvreté qui ne se dit pas<sup>40</sup> :

“ La pauvreté, ça ne se voit pas. Les gens ne vont pas aller dire... C'est compliqué quand on manque de dire « mais moi il me faut ça, j'ai besoin de ça. » Ça ne se voit pas parce que les gens n'en parlent pas. Des fois nous au réseau quand on est en contact avec les Resto du cœur ou le Secours Catholique, eux ils savent mieux que nous quelles sont les personnes en difficultés. Ils peuvent les amener vers nous. Parce que c'est des personnes qui vivent seules, qui ne sortent pas l'année, qui ne peuvent pas se le permettre... Parce que y'a la mobilité aussi...

Animatrice du RERS

Si les personnes ne veulent pas mettre en lumière leurs difficultés, ce qui est compréhensible, tout est aussi mis en place pour qu'elles n'aient ni l'espace ni les outils pour le faire. Par exemple, le bâtiment du Centre médico-social pose problème. En fait, c'est sa situation géographique et son isolement des autres services qui est problématique. Il est situé sur la N122, en plein milieu d'un grand virage. "Il peut s'avérer difficile de franchir la porte du service social du fait qu'il est bien identifié et signalé" nous précise la chef de service action sociale de Saint-Flour. Pour autant, la chef de service poursuit en expliquant que

dans d'autres communes, le fait que les permanences se tiennent parfois dans les locaux de la mairie entraîne d'autres réticences, comme "je veux bien aller voir l'assistante sociale, mais pas à la mairie".

La Maison des services de Murat accueille des permanenciers, trois bureaux sont à disposition. Ils sont d'ailleurs très sollicités car les permanenciers savent que les lieux offrent l'anonymat aux habitants. On peut y aller autant pour consulter les journaux, que pour aller au télé-centre, au PIJ, etc. Les nombreuses visites à domicile des professionnelles du centre médico-social répondent aussi à ce problème. Et, à l'instar de ce que disait le maire de Murat en début de cette partie, la chef de service action sociale de Saint-Flour observe que "c'est parfois lors de visites à domicile que les professionnels découvrent l'ampleur des situations".

D'ailleurs, les problèmes liés au bâti sont fréquents à Murat et alentours. Le maire le repère très bien, et il cherche à valoriser des OPAH tant c'est une difficulté en centre-bourg même. Puis il y a ce qui se passe autour de Murat, là où se situent les exploitations agricoles. Le problème du bâti y est prégnant même si les professionnels notent une véritable amélioration :

“ Je trouve que ça s'est amélioré quand même. Quand j'ai commencé à travailler dans le secteur d'Allanche, j'ai vu des habitations où il y avait l'eau courante à l'étable parce que les vaches étaient prioritaires et y'avait pas l'eau courante à la maison. Et on vivait tous dans la même pièce. J'ai vu plusieurs fois ça dans les maisons. [...] Ça a beaucoup évolué, avec des collègues de la MSA on a beaucoup travaillé sur l'amélioration de l'habitat. Ça s'est bien arrangé. À l'époque, moi, peu de gens avaient une salle de bain.

Assistante sociale  
du centre médico-social

<sup>40</sup> Emmanuelle Bonerandi-Richard, "Pauvreté et précarité en milieu rural : quelles spécificités ?",

Mais ces années fastes sont révolues. Après une période où l'accès à l'eau courante, à l'aménagement de la salle de bain ont été prioritaires et bien souvent réalisés, les orientations budgétaires s'axent à présent autour de l'isolation thermique. Ce sont des orientations politiques qui influent sur les financements et donc sur ce que les habitants peuvent obtenir, ou pas. "J'ai appelé ce matin pour un monsieur qui devait refaire sa toiture, 'est-ce qu'il faut isoler les combles?', 'non', 'Donc y'a pas d'aide' ", nous dit une assistante sociale :

“ Il n'aura pas d'aide, faut qu'il se débrouille tout seul. Il me disait ce matin 'je vais vendre une pièce'. Ça m'a fait bizarre, c'est pas un langage que j'utilise couramment. Ça veut dire un près, un champ. Il va vendre une partie de son capital.

Assistante sociale du centre médico-social

Car on nous apprend que chez les agriculteurs, c'est comme ça. Ils ont leurs terrains et leur maison. Et ils décapitalisent au besoin. Et ils décapitalisent surtout quand

ils le peuvent. Tous ne peuvent pas. Déjà parce que vendre "une pièce", cela veut dire avoir un terrain en moins, donc réduire son "outil de travail". Pour d'autres, les terrains appartiennent à présent aux enfants qui ont repris l'exploitation, il n'y a donc plus de "pièce" à vendre à moins d'en priver ses enfants après leur avoir demandé s'ils consentaient au sacrifice.

Demander de l'aide pour un agriculteur, ça ne va pas de soi :

“ C'est des gens qui parlent peu, qui n'aiment pas exposer leurs problèmes. Je vois beaucoup de retraités agricoles qui ont des retraites de misère, qui vivent dans des conditions difficiles. C'est pas des gens qui viennent demander. Ils se serrent la serrure et sacrément. [...] C'est 700€ par mois, faut vivre avec. Et encore, c'est quand ils étaient déclarés. Les conjointes qui n'étaient pas déclarées, c'est encore pire. C'est 400, 450€ par mois.

Assistante sociale  
du centre médico-social

## Des situations de non-recours aux droits

“ On a une dame qui nous a dit "je n'aime pas demander".

La PFOSS<sup>41</sup> rappelle à ce sujet que le recours aux prestations sociales est moindre dans le Cantal qu'en France métropolitaine "en raison d'une sur-représentation des personnes âgées parmi les plus démunies". Pour autant, les situations de non-recours concernent toutes les tranches d'âge. Par exemple, l'agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services rappelle la situation d'un trentenaire :

“ En discutant avec sa maman, on s'est rendu compte que sa maman faisait les démarches pour que son fils touche des allocations. Sinon, lui, il n'aurait rien fait. Il s'en fiche d'avoir ses allocations Pôle emploi, il vit chez sa mère et dépend de sa mère. Mais elle voulait qu'il fasse ses démarches pour qu'il y ait de l'argent qui rentre. C'est pour ça qu'elle venait faire

ses démarches. Sinon lui, il ne l'aurait pas fait.

L'homme s'est rendu immédiatement à la Maison des services pour réaliser son inscription. Mais sans l'insistance de sa mère, il aurait renoncé à ses droits. Ce n'est pas un évènement exceptionnel, les non-recours aux droits sont légions dans le coin. Il y a la peur de la stigmatisation, l'envie de se débrouiller seul, sans dépendre des pouvoirs publics :

“ Je prends le cas d'une dame. Je lui dis qu'elle a droit au billet solidaire de la SNCF ce qui lui permet d'avoir 75% de réduction. Elle ne voulait pas, c'est le fait de se dire que c'est réservé aux pauvres, aux nécessiteux. [...] Y'a des personnes qui sont dures vis-à-vis d'elles-mêmes.

Formatrice du chantier d'insertion  
Les Petites mains

<sup>41</sup> Op. Cit. PFOSS, Portrait social du Cantal, Focus de la PFOSS, n°14, décembre 2016.

Mais il y a aussi la complexification des démarches et, comme dit précédemment, leur dématérialisation, "on a de plus en plus de gens qui sont précarisés par rapport à ça" :

“ Actuellement le constat qu'on peut faire, c'est que de plus en plus de gens laissent tomber par rapport à leurs démarches, tellement c'est compliqué d'avoir les administrations, de faire toutes les démarches par internet. Ils sont dépassés. À force de ne pas savoir ou de ne pas y arriver, ils laissent tomber. [...] Y'a des personnes âgées, mais aussi des jeunes qui en ont ras-le-bol de toute cette machine administrative qui les rebute. Même les inscriptions à Pôle emploi, ils laissent tomber. Moi j'ai plein de jeunes qui font comme ça, ils se débrouillent pour trouver du boulot en

*intérim. Pôle emploi, ils ne veulent pas en entendre parler. Parce que c'est difficile pour les joindre, ils sont mal accueillis... Donc c'est des gens qui se débrouillent par eux-mêmes.*

Assistante sociale du centre médico-social

La conseillère en insertion socio-professionnelle de la Communauté de communes repère aussi le manque d'information des personnes en situation de non-recours, même si elle suppose qu'ils n'ont peut-être pas tous non plus "cette préoccupation". Car certains préfèrent ne rien obtenir que de devoir se plier à des machineries qu'ils trouvent absurdes. C'est le cas d'André qui "n'avait pas envie de s'embêter avec ça, 'qu'ils me donnent le minimum, je ferai avec, c'est toujours plus que ce que j'ai.' C'est sûr".

“

### André

André "s'est retrouvé parachuté là, je sais qu'il a fait de la prison. Il s'est retrouvé là parce qu'il a marché, marché, marché. Sûrement qu'il était épuisé, il a posé sa tente. Au bout de deux, trois jours que la tente était en camping sauvage, les gendarmes sont allés le voir. Il a discuté avec eux, et c'est une des gendarmes qui a dit 'oh mais vous devriez plutôt prendre un appartement, on va vous aider dans les démarches' ". C'est cette rencontre avec l'officier de gendarmerie qui va ancrer André à Murat puisqu'il obtient un logement HLM. Il entretient toujours des liens étroits avec l'officier, comme il a créé une relation forte avec l'agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services. Deux femmes auxquelles il se réfère continuellement, lui qui n'est pourtant pas très tendre quand il parle des femmes "en général"...

Rien d'autre ne semble le rattacher à la petite ville, il n'y a pas sa famille ni de proches. De ce que l'on sait de lui, André a été marié, il a même eu trois enfants. Mais on ne sait rien de plus. André "a complètement occulté sa vie d'avant". Cela l'ampute d'un ensemble de droits auxquels il pourrait prétendre. Quand la Maison des services l'accompagne pour faire son dossier

retraite, l'accès à son livret de famille lui permettrait d'obtenir une pension un peu moins mince. Mais il ne se souvient plus des dates ni de son mariage, ni de la naissance de ses enfants ou peut-être qu'il ne veut pas s'en souvenir. En tout cas, un ensemble d'informations n'étant pas disponible, André ne prétend pas à ce à quoi il aurait droit.

Ce qu'il a semblé lui suffire. Il consomme peu d'électricité, n'a pas de frigo, "il vit comme s'il était encore sous sa tente". Puis il se pose sur le banc qui borde la N122, un sac plastique en guise de cabas, parfois une boisson à la main et il regarde les voitures, les camions qui passent. Des connaissances, qui ont souvent un parcours similaire, le rejoignent régulièrement. C'est une scénette connue des centres urbains, elle se reproduit ici, aux pieds des Monts du Cantal. Quand il s'énerve, souvent parce qu'il lui est demandé de faire d'énormes démarches administratives, André menace de partir, de tout quitter, en reprenant son sac à dos. Puis il s'apaise et pour "se faire pardonner", il ramène des petites attentions, une boisson fraîche, un morceau de tarte, "il sait quand même avoir le petit geste, même s'il a très peu de sous". ■

## 4. - Rester ici et faire venir : les lois de l'attraction

Murat ne déroge pas à la règle qui concerne l'ensemble du département comme la plupart des territoires ruraux ; le territoire se dépeuple. Murat ne déroge pas non plus

aux ambitions portées par le Cantal, à savoir faire en sorte que les habitants restent et que des habitants viennent.

### Être mobilisé pour les habitants

#### ► Savoir accueillir l'étranger

Comme évoqué au début du document, le territoire est une terre d'émigration. Or, le processus inverse est à l'œuvre depuis quelques années et il ne va pas de soi :

“ On est dans un milieu rural donc il y a des gens qui ne sont pas beaucoup sortis du Cantal. On sait très bien que y'a des gens qui vivent dans un village, quand ils vont dans un autre village, ils sont étrangers. Et pourtant ils ne sont pas très loin, c'est le même département.

Conseillère en insertion socio-professionnelle de la Communauté de communes

La formatrice du chantier d'insertion Les Petites mains renchérit en expliquant que "l'étranger doit faire énormément d'efforts pour s'intégrer, pour aller vers l'autre". L'étranger, c'est donc parfois celui qui vit dans un village à proximité. Alors quand un étranger bien plus lointain arrive dans le paysage muratais, le bouleversement est sans commune mesure. Ce nouvel étranger, ce peut être l'urbain, ce peut être aussi une personne d'un autre pays, d'une autre culture, d'une autre religion. Dans un territoire marqué à la fois par la ruralité et le catholicisme, il faut poser des actes forts pour que les étrangers, quels qu'ils soient, trouvent leur place.

Ce n'est pas qu'il y ait une peur ou un rejet de l'étranger. C'est juste que ce n'est pas habituel. Le Cantal, ce n'est pas une terre où l'on vient, c'est une terre d'où l'on part ou une terre où l'on revient.

Et là, à Murat, arrivent trois familles de réfugiés syriens, suivies bientôt par une quatrième. Cette arrivée n'a d'abord pas été annoncée dans les journaux, la municipalité voulait ancrer les choses avant de les médiatiser. Mais "maintenant que ça se sait, il y a un élan de solidarité" précise le RERS

qui s'investit fortement pour épauler l'association nationale qui accompagne ces familles. Le choix de cet accueil a été avant tout un choix politique, un membre du conseil municipal raconte :

“ Ça a été une de nos orientations politiques en conseil municipal. La ville de Murat a choisi d'accueillir 4 familles de réfugiés. Ça a été fait à bulletin secret, sur 19 personnes, 3 ou 4 n'ont pas voulu. Donc c'est bien une décision politique.

Membre du conseil municipal

"On s'engage, et quand on s'engage, on le fait bien" poursuit-il. À tel point que les médecins de Murat se sont mobilisés "parce qu'administrativement, ils (les familles de réfugiés) n'ont rien encore, c'est en cours. Deux médecins sur Murat les ont pris en charge pour faire un petit bilan, voir si tout était bon".

D'autres "étrangers du lointain" ont pris place à Murat. Le lycée professionnel Joseph Constant compte parmi ses élèves 7 guinéens, jeunes mineurs arrivés par la filière de la ligue des Droits de l'Homme. S'ils parlent français, ils n'en connaissent pas tous les rudiments. C'est à nouveau le RERS qui se mobilise pour mettre en place des échanges de savoirs dans lesquels les jeunes gens pourront échanger des cours de français contre leurs savoirs à eux. En amont, le parcours de ces jeunes gens a été particulièrement violent non seulement dans leur pays d'origine mais aussi dans leurs parcours pour arriver en France et aussi, une fois arrivés en France. Tous les sept vivaient dans des squats à Clermont-Ferrand avant de devenir internes au lycée. Mais, l'internat au lycée ne règle qu'une partie du problème ; il n'est ouvert qu'en semaine.

Alors le lycée se mobilise. Pour ne pas laisser les jeunes repartir en squat le week-end, ils les laissent séjourner à l'internat. Et, pour trouver une solution pérenne, un appartement leur a peut-être été trouvé pour qu'ils y logent le week-end. Il y a aussi l'école de ski qui leur a donné des vestes car ils n'étaient pas équipés pour passer l'hiver à Murat.

Le souci de bien accueillir est récurrent dans les entretiens. Conscients, voire sur-investissant leur sentiment de ne pas savoir faire avec l'étranger, une partie de la population murataise se soucie fortement de la question interculturelle. Ils perçoivent l'importance de savoir accueillir dignement l'autre, ils perçoivent aussi la possibilité que toute la population ne sache pas comment faire et puisse être maladroite. Il y a aussi l'envie, pour ces mêmes habitants, de sortir d'eux-mêmes et de l'entre soi pour aller vers l'autre, *"moi je me dis, ça va permettre d'ouvrir, de prendre une bouffée d'air, de s'ouvrir sur ailleurs. Parce que c'est ce qui manquait ici, franchement, c'est ce qui manquait"* précise l'animatrice du RERS.

Alors, par exemple, au mois de novembre, en partenariat avec deux autres associations qui sont en lien avec le Burkina Faso<sup>42</sup>, le RERS organise une dégustation partagée interculturelle. En sus des jeunes guinéens qui sont très enthousiastes pour y participer, le RERS a contacté toutes les personnes qui pourraient apporter de la nouveauté :

“ *On avait envoyé des courriers à toutes les personnes de nationalités étrangères qu'on connaissait. Y'aura le Maroc, la Roumanie, la Mongolie, des Malgaches, et puis nous bien sûr. Et puis peut-être une réunionnaise même si c'est un département français. Puis il faut qu'on rencontre des jeunes mahorais qui sont au LEP.*

Animatrice du RERS

Il y a une seconde forme d'immigration à Murat, plus développée encore. Elle concerne des urbains, ou assimilés, qui ont souhaité changer de vie, notamment parce

qu'ils ont trouvé à Murat des opportunités professionnelles. Kévin a vécu à la Réunion mais aussi à Toulouse. Il a choisi de venir à Murat pour porter le projet du Fab Lab. Il voulait exercer son métier auprès d'un nouveau public. Auparavant dans un Fab Lab à l'Université, à Toulouse, il était en lien avec un public d'étudiants et de chercheurs. Puis il voulait aussi être dans un espace plus naturel, *"c'est mieux de faire grandir ses enfants ici"*. Il est à 3mn à pied de son lieu de travail, car il vit dans Murat même avec un loyer de 400 euros, contre 600 euros à Toulouse pour deux fois moins de surface. Il peut aussi faire du ski l'hiver, de la randonnée et puis il y a le calme.

C'est le même attrait pour une activité professionnelle et l'environnement de Murat qui a séduit Gaëlle. En reprenant la librairie du village, Gaëlle peut envisager sa reconversion professionnelle sous les meilleurs auspices. Elle ne cherche pas un salaire exorbitant, elle veut juste un métier qui lui plaise, avoir de quoi vivre correctement et pouvoir conserver ses chevaux non loin d'elle. Ici, elle le peut.

Gaëlle et Kévin, contrairement aux situations d'immigration précédentes, ont donc délibérément choisi de s'installer à Murat, au cœur du Cantal. Ils évoquent la qualité de vie, la vie moins chère, la nature, un métier qui les passionne.

Par contre, l'autre fabmanager, Anthony, est de Murat. Il travaillait à l'Office du Tourisme quand ce poste s'est ouvert. Ne voulant pas quitter la petite ville, il a sauté sur l'occasion. Il lui fallait toujours un poste sur place et, si possible, un travail intéressant. Avec ce poste, c'est chose faite. Mais c'est une opportunité assez rare. Faire venir de nouveaux habitants est une chose, cela est éventuellement possible en mobilisant un ensemble d'atouts et en mettant en place des formes d'accompagnement des nouveaux venus. Mais pour ceux qui sont "du cru", la situation est différente. Ils n'ont pas toujours les compétences requises pour les quelques postes qui s'ouvrent ou les créations d'entreprise qui voient le jour.

<sup>42</sup> Les associations OKATENE et Rivages.



## Gaëlle

C'est à l'arrière de la librairie du village que nous rencontrons Gaëlle. Elle nous est présentée par Daniel, le libraire. Il est interloqué, nous voulons faire un portrait de Murat certes, mais que peut-il nous apporter comme informations ? : *"Ce n'est qu'une librairie"* non, pas vraiment. C'est une "librairie rurale". Le gérant a créé ce concept pour être éligible aux aides publiques : preuve s'il en est que le milieu rural oblige à l'innovation. Il s'est reconverti il y a quelques années en tant que libraire, et nous allons comprendre que la reconversion de Daniel fait écho à celle de Gaëlle.

Nous voici face à une jeune femme qui s'affaire à ranger des livres. Elle voulait se reconvertir après des années dans le monde du spectacle : rythme de vie quasi-monacal, entre-soi parfois pesant, *"on est dans une bulle"*. Dans l'univers artistique qu'elle côtoie alors, tous travaillent, vivent ensemble comme coupés du monde.

Partir représente un risque. On peut se sentir un peu perdu en quittant un tel univers, aussi cadré. Pour Gaëlle, la présence de la famille et la visée de la reconversion professionnelle assurent un nouveau cadre. *"Je n'aimais pas rester sans rien faire"*, il fallait une raison de se lever le matin. Elle l'a trouvée ici, à Murat.

Pourquoi Murat ? Déjà les chevaux, Gaëlle a un cheval et un poney. Il fallait les installer quelque part pour leur offrir une jolie retraite. Du coup, il fallait aussi qu'elle se pose elle-même, *"je ne pouvais pas squatter trois mois chez des potes avec mes chevaux"*.

Puis le Cantal, elle y venait en vacances quand elle était enfant. *"Mais je suis allée dans plein d'autres endroits en vacances"*.

Donc pourquoi le Cantal ? Elle y est revenue en vacances avec sa mère et elle est allée dans la librairie de Daniel. Elle va continuellement dans les librairies, depuis toujours et où qu'elle soit.

Là, c'est pourtant différent. Elle fait la connaissance du libraire, son projet murit

plus encore et elle enchaîne les stages qu'elle prend pendant ses jours de congés. Et le libraire prépare sa retraite, il faut un repreneur. C'est l'occasion. Elle suit une formation de libraire et s'installe juste à côté de Murat.

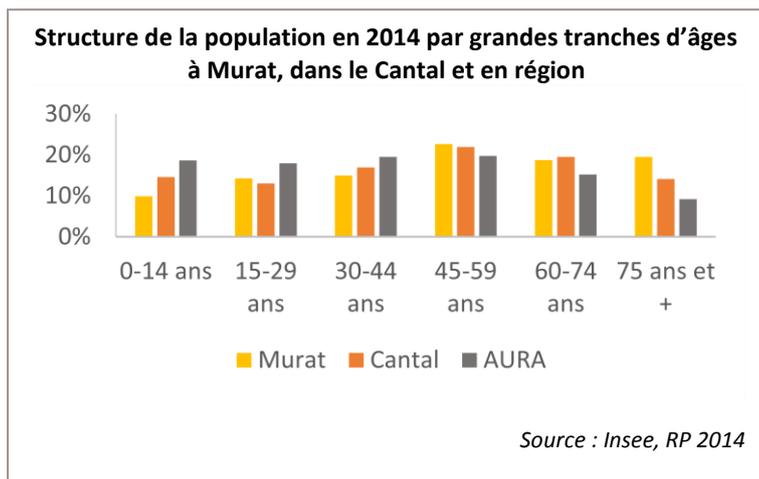
Elle expérimente alors ce qu'elle avait projeté. Tout d'abord, la qualité de vie. Elle a besoin de nature, c'est une autre vie aussi pour ses chevaux. Ils sont dans un près, à dix minutes de la petite ville. Elle peut y aller plusieurs fois par semaine, faire des randonnées avec eux. En continuité, la vie n'est pas chère ici. Elle précise que la librairie fait vivre correctement mais que ce n'est pas la panacée. *"Il suffit que j'ai de quoi vivre correctement"*, on ne devient pas libraire par amour de l'argent. *"J'ai pas besoin d'une voiture à des milliers d'euros"*. Et puis Murat, c'est une petite ville. Il y a de tout mais à taille humaine. Gaëlle trouve plus facile de se faire un réseau ici que dans une ville. Surtout, la librairie est un des points de repère dans le village. Les habitants s'y rendent parfois juste pour dire bonjour, pour discuter. Cela tient beaucoup à la personnalité du gérant qui renseigne au-delà de la littérature.

Puis, au dernier moment, le projet de reprise qu'il avait méticuleusement anticipé rencontre un impondérable. 7<sup>ème</sup> commerce concerné en six mois, la librairie doit fermer... et Murat se retrouve orpheline.

Cette fermeture inopinée et l'élan citoyen qu'elle provoque chez un large panel d'habitants, révèlent un réel besoin de culture. Un collectif vient de naître pour créer un lieu autour du livre et de la convivialité. Plus d'une vingtaine d'anciens clients se mobilisent, apprennent à travailler ensemble et cherchent à inventer un nouveau modèle.

Il est trop tôt pour parier sur l'avenir mais gageons que l'initiative aboutira ! ■

## ► Savoir-faire avec une population qui vieillit



Concernant les habitants, l'autre constat qui peut être fait est sans surprise. La population murataise vieillit. De 2009 à 2014, pour 1000 habitants de Murat, on compte 6,2 naissances et 23,2 décès.

Les professionnels témoignent d'une situation plutôt sombre avec une saturation

### ► "La France de la débrouille"

En partie en lien avec l'âge de la population, Murat a une part importante de personnes non-diplômées. En 2014, 42 % des habitants de Murat (non scolarisés) n'ont aucun diplôme ou un diplôme équivalent au brevet des collèges. Pour autant, même sans formation diplômante, les muratais arrivent à trouver de l'emploi. Les professionnels admettent que parmi ceux-là, nombreux sont ceux qui prennent les emplois qu'on leur propose, sans vraiment faire la fine bouche. Ce sont alors des emplois saisonniers, des CDD de deux ou trois mois que les habitants tentent d'enchaîner ou qui sont entrecoupés par des périodes de chômage.

Et pour ceux qui sont le plus en difficultés, les professionnels remarquent qu' "il y a aussi ce qu'on appelle la France de la débrouille. Ceux qui vendent les champignons par exemple". La vente de champignons, le ménage, la garde d'enfants ou les menus travaux non déclarés rythment le quotidien de cette France de la débrouille. Cette quotidienneté ultra-précaire oblige les personnes à penser au jour le jour, sans avoir la possibilité de se projeter sur du long

des maisons de retraite qui ne se limite pas à la Communauté de communes mais qui touche tout le département. Sans cynisme aucun, ils notent aussi que ce vieillissement de la population est un vivier important d'emploi. Aux professionnels mobilisés et recrutés dans les maisons de retraite s'ajoutent ceux qui prennent en charge le maintien à domicile, les uns et les autres se croisant :

“ Il y a un vieillissement de la population important. Toutefois, les professionnels de santé sont présents sur le territoire notamment les infirmiers à domicile, le portage de repas, le SSIAD, le CLIC, les associations d'aide à domicile qui favorisent le maintien à domicile.

Assistante sociale du centre médico-social

Le maintien à domicile se développe de plus en plus, demandant un véritable travail partenarial entre les maisons de retraite, l'ADMR sur chacun des bassins de vie.

terme. De là découlent des situations que les professionnels connaissent déjà bien auprès des retraités actuels qui, pour certains, cumulent des morceaux de contrats. Mis bout à bout avec les emplois non-déclarés, ces CDD proposent des retraites de misère. Pour autant, "la retraite, pour certains, on leur parle chinois. 'La retraite, je serai morte avant', ou 'j'ai le temps' ". Alors les professionnels de l'emploi se mobilisent :

“ Nous on les incite quand même à aller sur de l'emploi parce qu'on leur dit que c'est bien d'être couvert. C'est aussi des droits pour plus tard. Y'a une association de travail temporaire pour les personnes éloignées de l'emploi, l'ATEMR. On les incite à s'inscrire pour pouvoir avoir une fiche de paie, des chèques emploi service, des missions. Je connais plein de dames qui sont sorties de l'atelier et qui avaient du coup des petits bouts de boulots. Elles vont faire une semaine de nettoyage de gîte et elles sont payées en chèque emploi service. C'est un peu mieux encadré.

Formatrice du chantier d'insertion  
Les Petites mains

## Être intéressant pour les entrepreneurs et professionnels de santé

Être attractif pour les entrepreneurs, c'est aussi être attractif pour les habitants qui sont parfois eux-mêmes entrepreneurs. Puis, mobiliser des entreprises, c'est aussi ce qui permet de redensifier le maillage entrepreneurial du territoire et donc d'offrir des perspectives d'emplois sur le territoire. Tournée vers les services, Murat est plutôt

une ville du tertiaire. En sus des services évoqués plus haut (éducation, hôpital, zone d'activité commerciale, etc.), la petite ville a une pépinière d'entreprises. Il y a donc peu de salariés dans l'agriculture à Murat même. Ils se situent en périphérie des 600 hectares qui composent la ville.

### ► Développer l'attractivité du territoire par des actes

En la matière, Murat, le Cantal et plus largement l'ex-Auvergne ont développé une stratégie ambitieuse depuis plusieurs années. Parmi toutes les initiatives visant à faire venir ou faire émerger des entrepreneurs sur le territoire, on peut citer les "Sessions départementale d'accueil d'actifs". Le département en est à sa 23<sup>ème</sup> édition, c'est pour dire. Cet événement consiste à réunir durant trois jours des porteurs de projets sélectionnés pour leur faire découvrir le Cantal et commencer à aménager et faciliter leur installation. Les candidats doivent au préalable s'inscrire sur le site [cantalauvergne.fr](http://cantalauvergne.fr) qui est devenu une plateforme bardée d'outils pour tous ceux qui voudraient s'installer dans le Cantal. D'après les muratais, les nouveaux habitants, considérés comme des "néo-ruraux", viennent principalement de grandes agglomérations. Bien souvent, c'est le lien entre l'Auvergne et Paris qui vibre encore. Si les auvergnats sont allés à Paris, ce sont à présent des Parisiens ou assimilés, qui arrivent en Auvergne, et plus seulement pour y occuper des résidences secondaires. Et les muratais comptent là-encore bien accueillir les nouveaux venus :

“ C'est pour ça que nos élus ont mis en place l'accompagnement pour les personnes qui veulent monter un projet ou une entreprise ici pour pouvoir les aider à s'installer ici. Pour nous, pour

*gagner des habitants et des personnes qui puissent bien vivre. Et pour ces personnes-là pour qu'elles puissent gagner leurs vies en restant dans le Cantal et par rapport à leur nouveau choix de vie.*

Agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services

Ces nouveaux venus cherchent une forme de « retour aux sources » avec une qualité de vie de plus en plus convoitée, notamment par les urbains. Au-delà de la préservation de l'environnement qui a une importance capitale dans l'attractivité du département, c'est aussi la mobilisation politique affichée qui permet ces nouvelles installations qui insufflent parfois de nouveaux départs à des villages entiers :

“ C'est un village (Allanche, à proximité de Murat), il y a quelques années qui était un peu mort, c'était même plus un village dortoir. Y'avait une vingtaine de maisons à vendre, c'était assez désert. Le maire est quelqu'un de jeune, dynamique et avec plein de nouvelles idées en tête, les jeunes arrivants, parce qu'un jeune brasseur s'est installé sur la commune. Ça fait revivre la commune, y'a un nouvel élan, les gens veulent y revenir. Et maintenant, y'a plus grand-chose à vendre sur cette commune.

Une habitante de Murat

Une habitante qui réside non loin de Massiac, au nord-est du département, fait le même constat. Avec son époux, ils étaient les deux derniers habitants de leur village. En trois ans, le village a gagné 16 habitants, des familles avec enfants, un jeune qui s'est installé dans l'élevage de chèvres. Ou encore, dans un autre village à proximité de Murat, Chalinargues, où des jeunes se sont installés pour ouvrir une boulangerie biologique :

“ Y'a énormément de partenariat. La Communauté de communes de Saint-Flour et la nôtre ont travaillé ensemble pour ces nouveaux arrivants qui arrivent avec un projet en tête. Un projet souvent en lien avec le côté naturel. On a des jeunes qui sont venus s'installer... D'ailleurs ils ont eu un prix avec un programme du PJJ. Ils sont venus s'installer pour créer un fournil avec pain bio, etc. Ils avaient juste besoin d'appui pour trouver le local, donc avec les appuis des élus des différentes communes, ils ont réussi à trouver un local. Et maintenant, ça y est, c'est parti ! Ils travaillent avec les AMAP, ils font les marchés, ils ont commencé à travailler avec des restaurateurs.

Agent d'accueil et d'accompagnement de la  
Maison des services

Le volontarisme des politiques porte donc ses fruits. Ils n'apparaissent pas directement dans les statistiques murataises dans laquelle la population continue de décroître, comme c'est le cas dans le Cantal en général. Mais ce qui est impulsé depuis Murat, Neussargues ou Massiac irrigue l'ensemble du territoire de la Communauté de communes. Ce sont souvent de petits villages, voire des hameaux qui accueillent ces nouvelles activités nécessitant des locaux spécifiques et les habitants

s'enthousiasment voyant qu'il "y a une inversion, c'est impressionnant de voir comment ça revit".

Si ce constat se vérifie, il n'est pourtant pas idyllique. Les habitants comme les professionnels voient dans les mesures mises en place et les nouveaux arrivants une redynamisation concrète du paysage mais ils en perçoivent aussi les écueils. Les nouveaux venus dans le territoire ont souvent des projets artistiques, artisanaux et/ou liés à l'agriculture biologique. Si nobles soient-ils, ils sont aussi peu rentables à court et moyen termes, ce à quoi la collectivité tente de pallier. Mais à long terme, le projet doit être viable par lui-même. Ce n'est pas toujours le cas. Et les habitants regrettent que des artistes et artisans de talent aient dû renoncer à leurs rêves cantaliens faute de pouvoir survivre financièrement.

Pour ce qui est de la Communauté de communes de Hautes-Terres Communauté, c'est à Murat même que s'est situé au tout début l'épicentre de l'accompagnement des nouveaux venus. Dans les locaux de la Maison des services, à l'étage, existe depuis 2011 un télé-centre. C'est le premier ouvert dans le Cantal, de nombreux autres suivront (8 et bientôt 9). L'objectif affiché est d'attirer les entrepreneurs en les dotant dans ce lieu de tout l'équipement nécessaire à un salarié. En 2016, le télé-centre de Murat est rebaptisé la COcotte numérique. Il devient alors simultanément un espace de télétravail et de coworking, un réseau d'entrepreneur, un lieu de formation, d'ateliers et de rencontres. Il est aussi relié à



un Fab Lab,  
inauguré en  
février  
2017.



### ▶▶▶ Ce qu'est un Fab Lab

Un Fab Lab (contraction de l'anglais fabrication laboratory, laboratoire de fabrication) est un lieu ouvert au public où est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets.

La caractéristique principale des Fab Labs est leur « ouverture ». Ils s'adressent aux entrepreneurs, aux designers, aux artistes, aux bricoleurs, aux étudiants qui veulent passer plus rapidement de la phase de concept à la phase de prototypage, de la phase de prototypage à la phase de mise au point, de la phase de mise au point à celle de déploiement, etc. Ils regroupent différentes populations, tranches d'âge et métiers. Ils constituent aussi un espace de rencontre et de création collaborative qui permet, entre autres, de fabriquer des objets uniques : objets décoratifs, objets de remplacement, prothèses, orthèses, outils..., mais aussi de transformer ou réparer des objets de la vie courante. Pour être appelé Fab Lab, un atelier de fabrication doit respecter la charte des Fab Labs, mise en place par le Massachusetts Institute of Technology (MIT). ■

Source : *le Carrefour du numérique*

Le Fab Lab de Murat est le seul du Cantal. Porté par la Communauté de communes, il doit essaimer dans les villages alentours, comme à Massiac. Au niveau du budget, sur les 230 000 € d'investissements, le Fab Lab a

reçu 75% de participations de la part de l'État (via le Label Territoire à énergie positive pour la croissance verte) et de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

### ▶▶▶ Le Label Territoire à énergie positive pour la croissance verte<sup>43</sup>

**Un territoire à énergie positive pour la croissance verte (TEPCV) est un territoire d'excellence de la transition énergétique et écologique. La collectivité s'engage à réduire les besoins en énergie de ses habitants, des constructions, des activités économiques, des transports, des loisirs.**

C'est le cas pour la Communauté de communes des Pays de Murat qui a été retenue lors de l'appel à projets en 2015. Parmi toutes les actions financées, on peut rappeler celles concernant l'amélioration de l'éclairage public, l'acquisition d'un parc de véhicules électriques pour les collectivités ou encore la création du pôle numérique collaboratif (lieu d'accueil du Fab Lab), ... ■

Source : Ministère de la Transition écologique et solidaire, consultable ici :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/territoires-energie-positive-croissance-verte>

Ce sont les deux fab managers qui ont pensé les lieux et qui veillent à choisir le matériel. L'équipement est particulièrement impressionnant entre la fraiseuse numérique, trois imprimantes 3D, dont deux à filament plastique et une à résine, une découpe laser à commande numérique, un scanner 3D, une imprimante vinyle, des cartes électroniques, des ordinateurs, des stylos en 3D.

Au regard des lieux et de leurs équipements, le Fab Lab attire des professionnels et curieux de Clermont-Ferrand ou d'Aurillac, toujours surpris de voir que ce genre de structure existe dans une si petite ville. En

fait, il n'y en a pas ailleurs dans le département.

Les professionnels du territoire ont su rapidement s'en saisir pour formuler des prototypes, comme les artistes ont investi les lieux pour produire des répliques de leurs œuvres d'art afin de les exposer/transporter sans danger. Mais c'est aussi un atout qui interpelle les touristes, qui devient lieu support pour les jeunes qui sont au lycée professionnel et les enfants des écoles murataises.

<sup>43</sup> Source : Ministère de la Transition écologique et solidaire, consultable ici :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/territoires-energie-positive-croissance-verte>

À l'heure actuelle, le principal objectif des fab managers est de trouver comment faire entrer dans ce lieu les publics plus âgés en leur proposant des activités adéquates. Ils y trouveraient certainement leur compte tant les possibilités sont nombreuses. Quand on fait le tour du Fab Lab, Kévin montre

quelques-uns des objets qui ont été créés ici : de minuscules charnières pour des fenêtres que leur propriétaire ne pouvait plus trouver dans le commerce, un bouton pour le four d'un des boulangers du village ou encore des Hand spiners, un jeu à la mode pour les enfants.

### ► Prévenir la pénurie des métiers "classiques"

Murat est ainsi un territoire porteur et innovant. Ce n'est pas là-dessus que des difficultés peuvent apparaître, la petite ville est ultra-dynamique et volontariste. Mais il y a d'autres secteurs, plus "classiques", qui sont plus à la peine. Des habitants notent que *"le plus compliqué aujourd'hui, c'est le travail dans le bâtiment ou des trucs comme ça. Ceux qui sont en poste ne sont pas en âge de prendre la retraite et ceux qui arrivent, qui viennent d'être formés ont un peu de mal à trouver un job"*.

Ce sont les petits commerces, les petites entreprises traditionnelles qui ont du mal à se renouveler et à rester dans le paysage. Ce sont aussi les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration qui hésitent à recruter. Le travail saisonnier est une part importante de l'économie locale à Murat. En raison de la proximité de la station de ski du Lioran, les saisons d'hiver étaient très attendues. Ce n'est plus autant le cas et ça se ressent dans l'emploi :

“*Du coup les restaurateurs sont plus frileux pour embaucher et prennent les saisonniers de l'année d'avant. Il n'y a plus de nouvelles embauches. Et après, c'est un peu au coup par coup. Et c'est là, où nous on entre en jeu avec le PIJ et la*

*MDS parce qu'on a un vivier de CV. Les personnes peuvent laisser des CV chez nous que l'on garde et qu'on fait passer à d'éventuels recruteurs. On fait le lien. Mais on leur propose aussi de faire la mise à jour de leur CV s'ils n'ont pas d'ordinateur, de clé USB ou autre. Ils savent que leur CV est enregistré ici et ils viennent quand ils veulent, quand ils ont besoin d'un CV pour un entretien d'embauche. Ils passent ici, vérifient leur CV et repartent avec.*

Agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services

L'emploi saisonnier n'est pas réservé aux jeunes, loin de là. Des habitants de Murat et des villages alentours sont sur les rangs pour ce type de postes et enchaînent les petites missions, au fil des besoins.

Quant à l'agriculture, vivier traditionnel d'emplois dans le territoire, elle doit elle-aussi se réinventer. Les exploitants doivent de plus en plus mutualiser leurs ressources en se mettant en GAEC. Cela leur permet de partager l'achat et l'utilisation de matériel coûteux et de croiser leurs connaissances pour alléger leur charge quotidienne. Mais cela ne crée pas forcément de nouveaux emplois sur le territoire.

### ► Faire reculer le désert médical

L'autre grand enjeu du département concerne l'attractivité du territoire pour les professionnels de santé. Rien ne sert d'attirer des entrepreneurs, de faire rester les habitants si un désert médical s'installe simultanément. Il y a là encore une mobilisation à deux niveaux : déjà au niveau du département qui met en place des actions pour recruter des professionnels de santé. Puis il y a ce qui se fait au niveau de Murat.

Chacun sait que les professionnels de santé ne veulent pas s'installer ce qui oblige les habitants à faire des parcours insensés pour

trouver un soignant. Par exemple, pour avoir rendez-vous avec un ophtalmologue, les muratais doivent se rendre à Mende, en Lozère. Les consultations sont saturées à Aurillac et Clermont-Ferrand, les nouveaux patients ne sont pas pris. À Brioude, le seul praticien va prendre sa retraite, à Saint-Flour il est déjà parti en retraite et n'est pas remplacé :

“*Allanche, Murat, Neussargues, c'est le désert médical par contre. Y'a des médecins qui partent à la retraite et qui ne seront pas remplacés.*

Assistante sociale du Centre médico-social

D'autres communes, comme Valuéjols qui est avoisinante mais dépend de la Communauté de communes de Saint-Flour, s'en sortent un peu mieux. Via des fonds européens, deux médecins et une psychologue se sont installés dans les mêmes locaux. Murat, de son côté, organise la bataille face à ce désert qui avance. La petite ville va s'équiper d'une maison médicale. La crainte des habitants, c'est qu'il y aura bien des locaux, neufs qui plus est. Mais y-aura-t-il des professionnels ? Cela ne dépend pas que du volontarisme des politiques locaux. Des habitants nous rappellent qu'à Neussargues, les politiques "se sont battus" pour faire venir un médecin. Et ça n'a pas marché.

Cette situation, certains l'expliquent par le manque d'attractivité du territoire. Plus

exactement, le territoire a des atouts mais pas forcément ceux auxquels des professionnels de santé et leur famille s'attendent. L'isolement ressenti par les conjoints des praticiens, l'impression de s'installer dans un "désert culturel" et commercial jouent beaucoup sur les décisions prises :

“ Sur un plan nature, y'a plein de choses qui attirent, mais si la personne veut faire des sorties, ils sont limités. À un moment donné, deux médecins étaient en pourparlers pour venir sur Murat, et comme il n'y avait pas de salle de sport à Murat, les conjoints ne sont pas venus. C'est un exemple.

Assistante sociale  
du centre médico-social

## Être attractif pour le tourisme

Pourtant, au regard de sa taille, Murat n'est pas une ville dénuée d'activités culturelles. Elles sont certes moins abondantes que celles que l'on peut trouver dans les centres urbains mais en rapport avec les communes voisines, Murat est un pôle d'attractivité. Mais ce ne sont pas que les professionnels de santé hésitants quant à leur installation à Murat qui pointent le manque d'activités dans la commune. Les habitants le signalent aussi. Lors de notre rencontre avec le maire, il nous évoque une réunion publique avec les habitants qui s'est tenue la veille au soir. Une partie de ceux qui étaient présents faisaient remonter que le centre-bourg se meurt. Le maire l'admet. Mais quelles solutions ? Pour lui, miser sur le tourisme, c'est faire en sorte de relancer l'activité.

Le tourisme serait donc une piste pour débloquer la situation. Ce n'est pas un hasard si le maire est le 4<sup>ème</sup> vice-président de Hautes-Terres communauté en charge du tourisme. Murat, carrefour dans le département, s'y prête. Chaque commune développe sa singularité dans une répartition qui jongle entre égalité, équité et pragmatisme. Tout le monde ne s'y retrouve pas dans les différentes communes. Et même les habitants de Murat ne s'accordent pas tous là-dessus. Le maire nous dit que ces habitants "aimeraient que Murat soit 'comme avant' ". Avant quoi ? Lorsqu'il y avait plus d'habitants, avant la déportation

qui a fait pratiquement perdre une génération d'hommes à la ville ? Ce n'est pas possible. Il "faut se projeter" propose-t-il. Alors le maire regarde les atouts de sa ville. Il y a bien sûr le développement des nouvelles formes de travail avec la COcotte numérique et maintenant l'existence du Fab Lab qui y est rattaché. Cette structure draine aussi des touristes. Il faut aussi miser sur le fait que Murat est la commune la plus importante du territoire avec ses presque 2000 habitants et qu'elle est située au centre de l'axe économique du département entre Aurillac et Saint-Flour. Ce positionnement est un atout pour son développement à la fois économique et touristique.

Plusieurs festivités sont alors organisées. La plupart fonctionnent très bien, même au-delà des espérances des muratais, tant elles amènent de participants. Par exemple, la fête des cornets de Murat, pensée il y a 13 ans. Les habitants ne s'attendaient pas à un tel engouement. Ou encore un nouvel évènement organisé pour la première fois cette année, consacré aux voitures de collection. Cette première édition a attiré 4000 personnes. Elle sera reconduite, comme l'est chaque année le festival des métiers d'art ce qui colle parfaitement avec les rues médiévales du centre-bourg de la "petite cité de caractère".

## ▶▶▶ Le cornet de Murat



C'est une petite tuile roulée de manière conique et que l'on peut agrémenter comme on le souhaite. "La légende" dit que la tradition du cornet date du XIX<sup>e</sup> siècle et que les biscuits en forme de corne de vache étaient glissés dans les baluchons des jeunes vachers amenant les vaches dans les montagnes. Ou alors, il est dit aussi que la forme du cornet lui permettait d'être directement mis sur les cornes des vaches. Quoiqu'il en soit, le cornet de Murat est devenu une institution. Il a sa fête chaque année, le troisième dimanche de septembre, il a aussi une association, l'Association des Cornets de Murat, qui organise cette fête. Ce temps festif mobilise non seulement les muratais mais aussi de nombreux touristes. ■



Le tourisme vert est bien sûr un autre atout du territoire. Murat est labellisée "station verte", c'est-à-dire que la ville est considérée comme une destination touristique "nature" dans laquelle tout est mis en place pour accueillir au mieux les visiteurs. L'Office du tourisme, appelé Maison du tourisme et du parc des volcans



d'Auvergne, propose un ensemble d'activités, assez hétéroclite. C'est en ce lieu que l'on peut visiter l'exposition du mémorial de la déportation, mais c'est aussi là que l'on peut réserver des visites dans des exploitations agricoles à proximité de la ville ou pour la Maison de la faune, que l'on peut organiser des randonnées ou encore s'informer sur la visite de la ville rythmée par des panneaux d'information enrichis de "codes-barres" (un système de QR codes) permettant d'accéder à des informations multimédias qui

complètent la visite. Et puis, à 13 km à peine, il y a la station du Lioran. C'est une petite station de ski mais qui est aussi convoitée hors saison pour des randonnées. Car les chemins de randonnée qu'ils partent de Murat, quadrillent ou traversent le territoire, sont un autre attrait touristique de la petite ville.

Les efforts réalisés pour faire montre de l'attractivité touristique du territoire ne

manquent donc pas. Suffisent-ils à faire oublier l'image qui a été projetée du département jusqu'alors ? "On a perdu 20 ans" estime le maire. Il évoque ainsi les campagnes publicitaires mises en place par le département ces dernières années. Il y avait celle sur "les grands espaces" qui montrait certes la beauté des paysages, la luminosité et l'immensité du territoire mais dans laquelle il n'y avait aucune place pour l'humain, ni même pour l'animal. Le maire le regrette. Il est photographe de métier, il conçoit que la beauté des espaces soit mise en valeur, il le fait lui-même. Mais il y a aussi des hommes ici. Puis il est bien plus agacé par une autre campagne publicitaire qui avait pour slogan "Chantal, on a oublié le Cantal". "Quelle image ça donne ?" se demande-t-il. Le maire admet qu'il s'agit certainement d'une question de manque de moyens financiers mais il observe que d'autres régions savent mieux se valoriser. En avril dernier, une autre campagne publicitaire a été lancée. Plus sobre, plus concrète, cinquante sportifs connus nationalement et qui participent aux Étoiles du sport chaque été dans le département ont été mis à contribution. Dans de petites vidéos, ils répondent à la question "Si je te dis Cantal ?". Si les clichés sur le département demeurent dans certaines réponses, elles ont pour mérite de montrer la diversité du territoire et de ses attraits.

## Conclusion

Au terme de cette exploration de territoire, si les habitants auraient sans doute aimé que le propos soit plus développé, le lecteur peut distinguer certaines spécificités de Murat qui nous permettent de mieux comprendre ce qui s'y vit.

Déjà, Murat est caractérisée par des particularités typiques du Cantal : une baisse démographique, une forte présence des publics âgés, des revenus les plus faibles de la région corrélés à un taux de chômage lui-aussi parmi les plus bas d'Auvergne-Rhône-Alpes et l'importance de la vacance de logements, plus marquée encore à Murat qu'ailleurs. À ce premier constat, on peut ajouter une autre particularité relative aux territoires ruraux, à savoir que la pauvreté y demeure taboue. Elle ne se dit pas, ne s'expose pas et demander de l'aide ne "se fait pas". Pour autant, autre récurrence de la ruralité, la solidarité demeure et les actions croisées des voisins, de la famille et des acteurs du territoire tentent de pallier les difficultés rencontrées par certains habitants.

Cet état des lieux peut paraître sombre. Pourtant ce qui nous a fortement incité à nous arrêter à Murat c'est que dans cette petite ville, comme dans d'autres, les habitants, les politiques, les associatifs n'ont pas baissé les bras. Ils croient en leur territoire, ils l'aiment dans une relation juste, c'est-à-dire qu'ils en perçoivent les faiblesses mais en reconnaissent les atouts. Et ils font avec, et ils ne se débrouillent pas si mal que ça.

Ce qui apparaît le plus symptomatique est cette prise à bras le corps du tournant numérique. Aux pieds des Monts du Cantal,

il y a bien la COcotte numérique, son Fab Lab. Ce n'est pas de la cosmétique. C'est faire acte que des changements sont advenus, qu'on les souhaite ou non. Et comme les muratais font avec leur territoire, ils font avec ces changements. Mieux, ils tentent de faire en sorte que les seconds servent le premier. Mais personne n'est dupe dans la petite ville. Les difficultés sont là. Le numérique, chacun sait que c'est aussi un facteur d'exclusion et qu'il peut renforcer l'isolement autant qu'il peut ouvrir sur le monde et permettre de fonctionner en réseau. Il faut que les habitants tiennent les deux bouts pour ne lâcher personne dans cette synthèse.

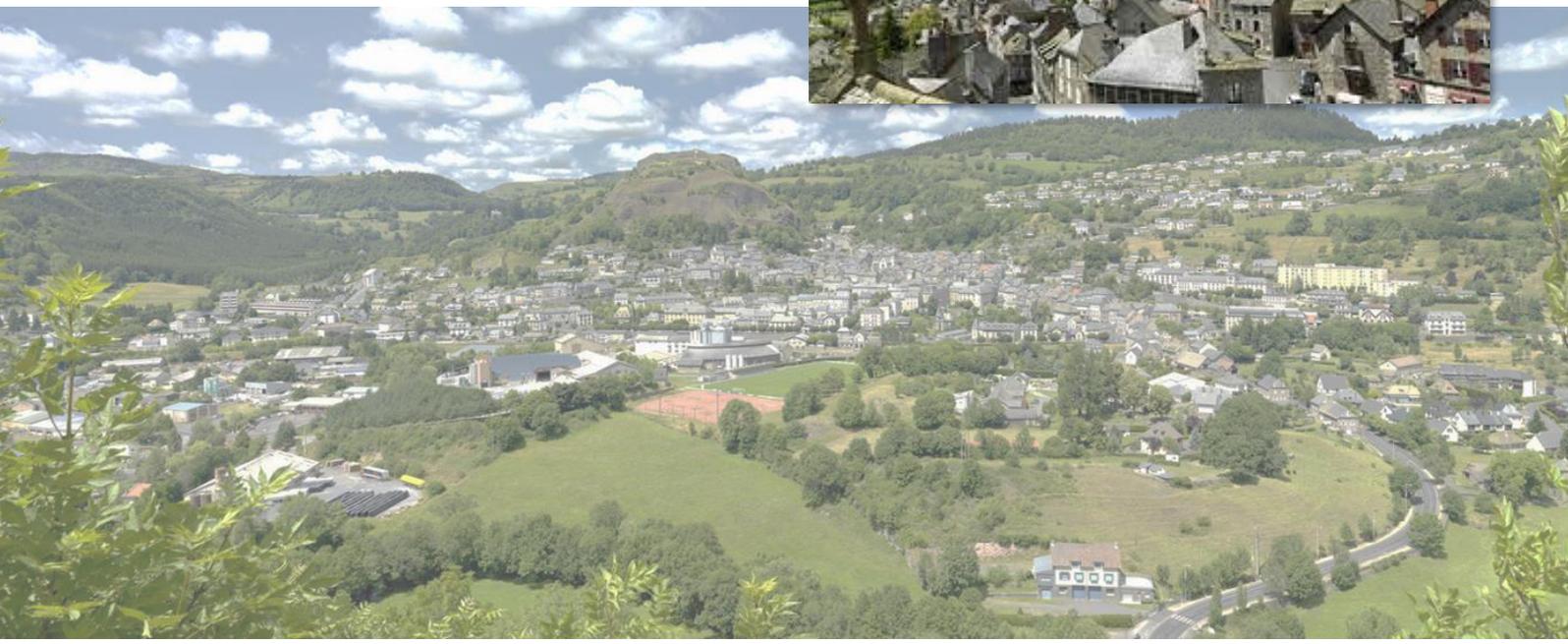
Parmi tout ce qu'il y aurait encore à dire sur Murat, il faut quand même revenir sur sa situation de carrefour de la Haute-Auvergne. À travers l'exploration du territoire, nous avons relevé combien cette place stratégique signalait quelque chose de viscéral, presque d'atavique pour les cités : l'importance des chemins et voies tracés qui guident tout autant les pas des plus précaires que l'installation des entreprises. Cette conscience d'être sur une voie qui draine les nouveaux venus, les muratais l'ont ancrée en eux. Les nouveaux arrivants, qu'il s'agisse de jeunes porteurs de projets ou de réfugiés de guerre, sont accueillis avec une considération toute particulière. Le souci du bien accueillir, le soin porté à l'hospitalité transparaît continuellement comme si la peur de décevoir taraudait les habitants. C'est qu'ils ont aussi conscience de la richesse qu'apporte celui qui s'installe ici. Preuve en est que le Cantal est aujourd'hui une terre d'accueil et plus forcément une terre d'où l'on doit partir, à regret. ■

## Remerciements (par ordre alphabétique)

Christiane Bastet, chef de service action sociale de Saint-Flour (Conseil départemental)  
Florence Benbaali, formatrice, Chantier d'insertion les Petites mains  
Gilles Chabrier, maire de Murat  
Florence Gibert, animatrice du RERS de Murat  
Kévin Goubault, fab manager du Fab lab de Murat  
Katie Haeck, agent d'accueil et d'accompagnement de la Maison des services au public, Informaticienne Jeunesse - SPRO, Maison des services de Murat  
Myriam Meissonnier, assistante sociale, antenne de la solidarité départementale de Murat (Conseil départemental)  
Christine Morel, assistante sociale, antenne de la solidarité départementale de Massiac (Conseil départemental)  
Père Marie-Thomas, prieuré Sainte-Thérèse  
Émeline Szücs, Conseillère en insertion socio-professionnelle, Communauté de communes  
Sandra Vareille, conseillère en économie sociale et familiale, antenne de la solidarité départementale de Murat (conseil départemental)

Et les six habitants de Murat, l'habitante d'Allanche, les trois habitantes de Saint-Flour, les trois habitants de Valuéjols et les deux habitants de Massiac qui ont accepté d'échanger avec nous.

Et merci aux muratais pour leur accueil !



## 3.

EXPLORER  
DE NOUVELLES  
MANIÈRES  
DE SE RENCONTRER,  
ENTRE PERSONNES

Quand on parle de "rencontres", bien souvent on a l'air niais. Et pourtant... Axel Honneth, dont la Mrie côtoie modestement la pensée depuis longtemps, nous dit combien la rencontre entre des personnes est la source de toute reconnaissance, individuelle et collective : *"chaque rencontre intersubjective est marquée par l'attente réciproque d'un traitement d'égal à égal". C'est d'autant plus vrai dans les expériences relatées ici que chaque rencontre procède d'un engagement, d'une volonté.*

C'est donc dans les pas d'Axel Honneth que nous assumons pleinement d'explorer ici la rencontre entre des personnes comme autant de brèches ouvertes dans les certitudes produites par nos "statuts" sociaux...

AGIR AUPRÈS DES FAMILLES EN SQUATS  
ET BIDONVILLES  
DÉVELOPPEMENT EN FRANCE  
DES "MARAUDES MIXTES" ET  
REGARD SUR LES ACTIONS EN RÉGION LYONNAISE  
RÉCIT 72

QUAND DES CITOYENS S'ENGAGENT DANS  
L'HÉBERGEMENT DE PERSONNES MIGRANTES  
TRAVAUX DE LA MRIE 74

LA RÉCIPROCITÉ DANS LA RELATION  
ENTRE PERSONNES ENGAGÉES BÉNÉVOLEMENT  
ET PERSONNES DESTINAIRES DE L'ACTION,  
UN GAGE DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE  
TRAVAUX DE LA MRIE 82

ALLER À LA RENCONTRE  
DES PERSONNES SANS LOGEMENT  
RETOURS D'EXPÉRIENCE 96

# Agir auprès des familles en squats et bidonvilles

## Développement en France des "maraudes mixtes"

### et regard sur les actions en région lyonnaise

Les bidonvilles sont redevenus nombreux en France, alors qu'ils avaient disparus au fil des années 1960/1970 avec les constructions de nouvelles cités d'habitat social et la reconstruction des quartiers détruits durant la guerre. Le mal-logement et le sans-abrisme avaient pourtant perduré depuis lors, prenant d'autres formes. Les migrations au sein de l'Europe communautaire et extérieures ont contribué à l'arrivée de familles et d'isolés ne trouvant que ce mode d'habitat provisoire. Ils sont actuellement 300 répertoriés en France, où vivent plus de 16 000 personnes dont 5 000 mineurs, majoritairement européens : roumains et bulgares<sup>44</sup>. De nombreuses associations apportent depuis longtemps un soutien alimentaire et matériel, promouvant l'insertion par le logement et l'emploi, ainsi que la scolarisation des enfants, et se heurtant à l'absence de droits sociaux ouverts (ou impossibles à ouvrir en raison des textes régissant l'immigration).

La stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté ainsi que les nouvelles actions de résorption des bidonvilles viennent appuyer ces démarches en développant un nouvel outil : les "maraudes mixtes" qui unissent les forces de professionnels rattachés à la protection de l'enfance (côté institutionnel ou associatif) et issus du champ de l'urgence sociale (Samu social le plus souvent). Sous cette intention générale, des configurations

très différentes existent, ainsi à Lyon comme on le verra plus loin, l'action est rattachée à la direction sociale et non à la direction de la protection de l'enfance. Pour autant, dans l'ensemble, il s'agit de chercher à éviter de s'occuper des enfants sans s'occuper des familles. Le projet global étant en effet de penser qu'en améliorant l'accès aux droits global des familles, cela améliorera la situation des enfants, dans la mesure où on ne peut travailler les "droits de l'enfant" sans s'occuper des droits des familles.

Selon les documents officiels présentant cette mesure de l'Etat, ces équipes se déploient dans de nombreux territoires concernés depuis 2019<sup>45</sup>, avec un fonctionnement et un agencement variables selon les territoires, généralisant un principe d'action qui pouvait exister de manière informelle depuis longtemps (depuis les années 1990 par exemple pour les Pyrénées-Orientales). 17 territoires sont actuellement concernés en France, l'Etat ayant contractualisé avec les départements (ou métropoles) dans le cadre du Plan pauvreté. La visée est en effet d'associer les compétences en matière de veille sociale, logement, hébergement, accompagnement des familles, santé, scolarisation et protection de l'enfance. Ces actions sont également articulées au plan de lutte contre les violences envers les enfants et à la stratégie de prévention de la délinquance.

<sup>44</sup> Informations tirées de <https://resorption-bidonvilles.beta.gouv.fr/#/landing> : cette plateforme numérique propose d'être un carrefour d'information, de signalement, de demandes d'aide, de partage et de pilotage pour favoriser la collaboration des acteurs sur un territoire. Il est possible pour tous les acteurs de

s'y adresser.

<sup>45</sup> La présentation globale de cette politique par la DIHAL et de plusieurs maraudes déployées en France dont les Bouches-du-Rhône et le Val d'Oise a été faite lors d'un webinaire le 23 mars 2021.

La médiation scolaire et l'accès au logement, notamment en s'appuyant sur le développement du logement d'abord, sont deux axes principaux, développés par trois leviers : l'aller vers, la construction d'un parcours d'accompagnement des personnes, la coordination de l'ensemble des acteurs internes (équipes mobiles et conseil départemental) et des nombreux partenariats avec les institutions de droit commun, les municipalités et les associations. Selon la DIHAL un objectif important de ces actions est de "sortir les enfants de la rue et des squats, et faire cesser la mendicité enfantine" considérée comme attentatoire aux droits de l'enfant.

En mars 2021, la DIHAL a proposé un webinaire pour réaliser un état des lieux de la mise en œuvre de la mesure et une présentation de deux actions départementales. Les enjeux actuels listés par les représentants de l'Etat étaient nombreux et concernaient :

- La mobilisation partenariale et la mise en place d'un pilotage opérationnel
- L'implication de tous les acteurs dans l'orientation et le suivi des familles
- La garantie de l'adéquation des moyens engagés et des ressources déployées sur le territoire
- L'intervention dans la rue mais aussi dans les squats et bidonvilles
- Le fait de cibler toutes les populations concernées (toutes les familles avec enfant mineur quel que soit l'âge)
- La formation et la création d'outils pour les acteurs
- Le développement d'échanges de pratiques entre les départements
- La réflexion sur de nouveaux moyens, notamment logistiques, à mettre en œuvre (locaux dédiés, bus maraudes...) et d'autres compétences à mobiliser.

Le fonctionnement à Marseille, présenté lors du webinaire, permet de comprendre que

les transformations attendues se trouvent autant du côté des personnes que des professionnels situés dans des cercles plus ou moins éloignés de la réalité des vécus en bidonvilles.

À Marseille, les actions se concentrent sur le centre-ville et la gare Saint-Charles auprès d'enfants, ados et jeunes majeurs, et sur les squats et bidonvilles dans l'ensemble de l'agglomération, soit environ 12 000 personnes à la rue. Béatrice Guimard (protection de l'enfance) rappelle que contrairement à ce que pensent beaucoup de personnes, y-compris au sein de la protection de l'enfance "*ce n'est pas nouveau ce qu'on vit, c'est l'histoire de la profession. La protection de l'enfance ça a démarré dans les bidonvilles, donc ça coule de source*", comme elle a pu le faire dans sa vie de jeune professionnelle dans des bidonvilles en région parisienne. Pourtant, elle explique avec Marc Alliot (responsable de Saralogisol, porteur du SIAO, de l'urgence 115 et de deux équipes mobiles) que les équipes "*butent parfois sur le recours au droit commun*" et doivent donc s'appuyer sur le relais qu'elle fait au sein de l'institution. Leur travail les amène aussi à sensibiliser les travailleurs sociaux éloignés des bidonvilles qui "*pensent que l'enfant qui vit en bidonville est en danger, or non, ce n'est pas nécessairement le cas, donc l'action est beaucoup une prévention du placement. Par exemple en cas de mariage et de grossesse précoce, on revoit nos curseurs et nos seuils de tolérance. Si on fait une IP (information préoccupante) la jeune fille de 14 ans enceinte va disparaître, donc on travaille autrement*". Ainsi les liens avec la PMI et l'action sociale de secteur se structurent mais demandent aux professionnels de "se décaler" d'idées reçues parfois et de pratiques ordinaires souvent. ■

# Quand des citoyens s'engagent Dans l'hébergement de personnes migrantes

Le projet MERGING - Integration for migrants, est une étude internationale et interdisciplinaire sur l'intégration des migrants à travers des initiatives de logement participatif. Elle est pilotée par Catherine Mercier-Suissa et Noémie Dominguez, enseignantes-chercheuses à l'IAE-Lyon (Lyon 3), et conçue avec 10 partenaires internationaux. Elle a obtenu un financement sur 3 ans dans le cadre du programme européen Horizon 2020. Dans ce programme H2020, les solutions d'habitat pour les réfugiés doivent être développées dans 3 pays, le projet Merging rassemble la France (Lyon), l'Espagne (Valencia), et la Suède (Gotheborg) qui se sont donc engagées à mener de telles initiatives.

La Mrie s'est impliquée aux côtés d'un comité français de partenaires piloté par le Foyer Notre Dame des Sans Abri (FNDSA) pour contribuer à la mise en œuvre d'un projet à Lyon. Dans ce cadre, la Mrie a réalisé au printemps 2020 une étude qui consistait à partir de l'expérience de l'accueil citoyen telle qu'elle existe sur Lyon et ses environs actuellement, et telle qu'elle est vécue par une partie des acteurs principaux, et d'en tirer des enseignements pour la suite du projet.

L'article qui suit est un extrait du travail mené par la Mrie qui s'intègre dans un rapport plus large réalisé par le FNDSA et le cabinet d'architectes Quatorze (également

partenaires du projet) pour la Métropole de Lyon.

La pandémie du Covid et le confinement n'ont pas permis de rencontrer des personnes accueillies ou en besoin d'hébergement de transition. Nous avons ainsi mené 16 entretiens avec des citoyens accueillant des personnes en demande d'asile. A cette occasion, les accueillants ont pu exprimer leurs motivations pour accueillir des personnes à leur domicile, ou contribuer à leur hébergement dans un appartement indépendant, et ont souligné les conditions qui leur paraissent nécessaires pour pouvoir accueillir ces personnes<sup>46</sup>.

## **Des accueils citoyens très diversifiés**

L'accueil citoyen sur la région lyonnaise est multiforme, voici celles que nous avons pu rencontrer au travers des 16 entretiens évoqués précédemment :

- Accueil d'une famille à son domicile pour une durée indéterminée (qui s'avère souvent longue, c'est-à-dire plusieurs mois voire années), en dehors de toute structure associative,
- Accueil d'une personne ou une famille à son domicile pour une durée indéterminée (qui s'avère aussi souvent longue), avec un collectif ou une association en soutien,
- Accueil d'une personne à son domicile via une association pour une durée déterminée de 1 à 6 semaines, parfois en boucle avec 3 à 4 autres familles.

<sup>46</sup> Au fil des échanges, ils nous ont également transmis ce qu'ils ont pu percevoir des besoins et des attentes des personnes qu'ils ont accueillies, ce qui n'est pas repris dans cet article. Nous

- Accueil dans un logement autonome avec un collectif d'accompagnement (monté en association ou pas).

L'accueil d'une personne ou famille à son domicile peut recouvrir des réalités très différentes allant d'un partage complet de tout l'espace privé, pour une personne accueillant dans son studio, à un accueil dans une partie indépendante de son logement (souvent chambre, salle de bain et toilettes attitrés pour l'accueilli, parfois même entrée indépendante), en passant par un partage des espaces communs tout en

ayant une chambre attitrée. Les accueillants ont tout type de taille de logement : d'un studio au centre de Lyon à une maison dans la banlieue de Lyon voire en milieu rural.

Certains accueillis parlaient mal voire pas le français, d'autres le maîtrisaient bien ou suffisamment. Certains étaient en demande d'asile, d'autres déboutés, d'autres en situation d'urgence. Ce sont des femmes et des hommes, jeunes adultes ou entre 30 et 40 ans pour la majorité d'entre eux, seul ou en couple avec des enfants.

### Un engagement solidaire

#### motivé par des convictions humanistes, religieuses, politiques

Les raisons pour lesquelles les citoyens s'engagent dans un hébergement et/ou un accompagnement de personnes migrantes sont diverses : elles ont globalement trait à un souhait de manifester leur solidarité à des personnes en grande précarité. Cette solidarité s'exprime sur un terrain de convictions religieuses ou humanistes :

“ Il faut bien participer à la solidarité humaine, et on souhaite que tout le monde le fasse et il y aurait moins de problèmes. On fait notre petite part.

Pour certains, la motivation est plus politique, au sens noble du terme, citoyenne. Le souhait est alors de contribuer à l'action de la puissance publique en agissant sur les interstices, là où il y a besoin de souplesse et de réactivité :

“ L'urgence, je pense qu'on ne peut pas demander à l'Etat de réagir au jour le jour ; il y a une lourdeur administrative etc., je pense que l'accueil citoyen il a tout son rôle là. Par contre, ce qu'on voudrait c'est que derrière il y ait quelque chose qui prenne la relève, et c'est ce qui nous manque aujourd'hui. L'Etat a des devoirs, et ce n'est pas aux bénévoles de se substituer à l'Etat.

D'autres par contre souhaitent accompagner les familles qu'ils accueillent jusqu'à leur insertion dans la société (un logement et un travail) donc sur un terme plutôt long. Ils utilisent les services du droit commun mais font leur l'adage "on n'est jamais aussi bien servi que par soi-même" car l'enjeu est l'efficacité de l'action :

“ C'est rassurant pour pas mal de gens de s'engager dans un truc où y'a pas de gaspillage, où il y a des résultats qu'ils voient. La première famille, le type est soudeur, sa femme a fait une formation d'assistante maternelle, ils sont dans leur logement, ils sont indépendants, le type a passé des diplômes supplémentaires en soudure ; la 2<sup>ème</sup> famille de syriens, le père et la mère ont du travail dans des bureaux d'études en tant qu'ingénieurs en génie civil.

Une partie de ces accueillants s'est mobilisée en recherchant ou en tombant sur des informations concernant l'accueil citoyen, mais le désir d'apporter ce type de contribution était déjà présent. Pour d'autres, c'est l'appel ou l'interpellation d'une personnalité religieuse qui a été déclencheur, et parfois même une sollicitation très directe et personnelle. Ainsi, un couple en milieu rural a été sollicité directement par un prêtre qu'ils apprécient beaucoup pour héberger une famille. Comme ils avaient de l'espace disponible, ils ont accepté sur la base de la confiance et du respect qu'ils ont pour cet homme, "pour lui faire plaisir". Sur une paroisse une association s'est créée suite à l'appel lancé par le pape :

“ Le pape François a fait un appel pour que chaque communauté religieuse, chaque paroisse accueille une famille de migrants, pour accueillir durablement des gens.

Fondamentalement, ce qui est mobilisateur pour les accueillants c'est de ne pas laisser des personnes à la rue :

“ *J'étais très partante pour une question de pratique et idéologique parce que moi je préférerais qu'il y ait personne qui dorme dans la rue. A ma mesure je fais ce que je peux faire.* ”

Voir des personnes à la rue vient viscéralement interpeler des citoyens, et certains sont heureux de pouvoir contribuer même si ce n'est pas en les hébergeant :

“ *J'ai beaucoup aimé aussi quand une association demandait si quelqu'un pouvait aller remplir le frigo de deux femmes sans papier qui étaient hébergées dans l'appartement de quelqu'un qui était absent.* ”

En plus de cet engagement solidaire, certains accueillants insistent aussi sur l'occasion que cela représente pour eux de rencontrer des personnes différentes, d'avoir un échange culturel, d'apprendre de l'autre, de s'ouvrir.

“ *Il y en a qui peuvent apprécier que ça dure et qu'il y ait un vrai lien et un vrai partage et d'autres qui se disent, bon pour quelques semaines ça va.* ”

“ *C'est vraiment une richesse d'accueillir ces gens parce que ça permet de découvrir leur pays, de regarder sur* ”

*internet les photos, ça donne envie d'aller voir ces pays-là. C'est pas à sens unique pour moi.*

Ces accueillants expriment le besoin de réciprocité, au-delà du souhait de contribuer et se sentir utile. Mais parfois ce besoin reste un peu insatisfait lorsque la personne est "très très discrète" ou ne parle pas du tout français ou reste en permanence dans sa chambre. Une accueillante nous a partagé la posture d'accueil qui lui semble adéquate :

“ *C'est de vraiment respecter la personne, de rien vouloir pour elle, d'être là, de pas avoir de projets avec la personne, d'être là juste pour l'accueillir, c'est tout. C'est-à-dire de ne pas projeter sur son accueil le fait de créer un échange, de fantasmer quelque chose de cet ordre-là. Pour moi, c'est important de savoir ça, ces personnes ont traversé des choses dont on peut pas imaginer l'ampleur, en termes de stress, de violences vécues. On ne peut qu'être à côté, on le vit pas, on l'a jamais vécu et j'espère qu'on le vivra jamais. Du coup, l'expérience qu'elle a, est à des années lumières de mon expérience à moi : de blanche, vivant à l'époque où les femmes sont très ou à peu près libérées dans un pays qui n'est pas en guerre.* ”

### Un engagement qui peut être facilité par certaines conditions dans la mise en œuvre

Les conditions d'accueil en termes d'espace disponible et en termes de durée (qui sont souvent liés mais pas toujours) sont très diversifiées comme nous l'avons indiqué en introduction. Les besoins des accueillants sont tout aussi diversifiés, ils dépendent également de la personnalité ou de la situation des accueillants (retraités, en activité voire en déplacements fréquents, avec des enfants plus ou moins âgés, ...). Les besoins relevés ci-dessous ne correspondent donc pas forcément à l'ensemble des accueillants, et des accueillants peuvent exprimer des besoins opposés.

#### En termes d'organisation matérielle

- **Savoir pour quelle durée on s'engage**  
Selon les associations et les collectifs, les accueillants connaissent à l'avance la durée d'accueil ou pas. Dans le cas de JRS Welcome, le cadre est clair : les accueillants s'engagent sur une durée de 4 à 6 semaines, ensuite l'accueilli change de famille. Ces dernières reconnaissent que ce cadre est très confortable et sécurisant, et ils apprécient ce fonctionnement. Dans une association comme l'Ouvre-porte, les accueils se font en boucle à plusieurs familles, et les plannings sont établis à l'avance, les accueillis sont par exemple en roulement d'une semaine sur 3 ou sur 4 dans la même famille, mais au final, les

accueillants ne savent pas jusqu'à quand cela va durer. Ils sont néanmoins libres d'arrêter lorsqu'ils le souhaitent. Dans d'autres associations, notamment celles qui accueillent des déboutés du droit d'asile, les durées sont totalement indéfinies. Pour certains accueillants, cette donnée fait partie de l'engagement mais plusieurs reconnaissent que cette incertitude peut être lourde à porter. Car accueillir chez soi demande des efforts (plus ou moins importants et pesant selon les personnalités des accueillants et des accueillis) et il est toujours plus facile de faire des efforts quand on en connaît la fin. Pour les accueillants, c'est aussi rassurant de savoir que quelqu'un d'autre va prendre le relais et que la personne/famille ne va pas risquer de se retrouver à la rue ; voir des situations qui s'éternisent est inquiétant aussi car l'accueillant voit que la personne hébergée n'avance pas et n'a pas de solution pour la suite.

“ Pour la personne qui accueille c'est aussi un sacrifice, enfin sacrifice c'est un grand mot ... C'est un don. Et je pense que savoir qu'à telle date c'est terminé c'est aussi agréable ... on le vit plus cool quand on sait que de toutes façons ça va se terminer... et qu'au pire, voilà ... que de se demander jusqu'à quand ça va durer. C'est pas du tout pareil.

“ C'était dur, pour la famille quand ça a duré un an, à la fin c'était lourd. Ça n'avait pas été anticipé que ça allait durer, c'était au fur et à mesure, c'est pour cela que c'est difficile. Avec ce public-là, quand c'est des gens déboutés, ça peut durer, on sait quand ça commence, on sait pas du tout quand ça finit, c'est le problème ».

- **Conserver un espace d'intimité**

Les accueillants, dans la majeure partie des cas, proposent au minimum une chambre à la personne accueillie, parfois chambre, salle de bain et toilettes. Pour certaines associations comme JRS Welcome, c'est une exigence de base : on ne peut accueillir une personne que si on lui offre un espace d'intimité. Donc le plus souvent, les espaces partagés sont la cuisine et le salon, parfois salle de bain et toilettes.

“ Quand ils sont au second, au rez-de-chaussée on est chez nous ; dès qu'ils sortent de leurs chambres, on vit ensemble.

Dans le cadre de l'Ouvre-porte, nous avons rencontré des situations où la personne accueillie, voire aussi l'accueillante n'avait pas d'intimité (partage d'un studio, alcôve dans le salon, ...) mais l'accueil dans ces cas-là est très court (une semaine maximum). Au travers des différents entretiens, on sent que le partage des espaces communs ne pose pas de soucis à certains accueillants, mais que pour d'autres, cela représente un effort plus ou moins important ; il n'est pas facile de partager une partie de son espace familial, de son intimité. Et il semble que l'espace personnel nécessaire soit variable d'une personne à l'autre. Pour certains ce n'est pas très compliqué de partager sa salle de bains ou sa cuisine, d'autres ont reconnu que cela leur demandait un effort ; une personne nous a confié qu'elle partageait volontiers sa maison, mais qu'elle ne partagerait pas son jardin.

“ Avec la femme, j'ai un peu plus peiné, j'arrivais dans ma cuisine à 7h du matin, une fois elle faisait cuire des haricots, et on en a mangé pendant trois jours. (...) Le premier monsieur qu'on a eu, un peu mûr, on l'a un peu mal vécu parce que dans sa chambre, il s'est trouvé probablement seul alors il descendait au salon, il regardait son match de foot sur son smartphone et ce n'est pas notre truc.

Quand l'accueil chez soi dure plusieurs mois, des temps de ressourcement peuvent s'avérer nécessaires "j'avais besoin d'aller à l'extérieur, de me retrouver seule ou avec des amis ou avec ma famille, mes enfants, ailleurs", "j'avais besoin de sortir, de ne plus les voir pendant une demi-journée".

- **Pouvoir s'engager à sa mesure, en toute liberté**

Accueillir une personne chez soi peut s'avérer lourd, selon les habitudes de la personne accueillie, sa personnalité, selon l'espace d'intimité disponible pour chacun.

“ J'ai du mal à dire oui sur une très longue durée parce qu'il y a des petites choses qui nous dérangent et donc une semaine ça va, 10 jours c'est limite. Parfois il faut prendre sur soi car on n'a pas les mêmes habitudes. (hébergement d'une personne dans une alcôve avec un rideau)

Il paraît donc important aux accueillants de ne pas être pieds et poings liés par un engagement qui pourrait s'avérer trop lourd dans la durée, ceci d'autant plus quand on ne connaît pas le terme de l'accueil ; ou bien quand la relation ou la cohabitation devient trop pesante :

“ Chacun fait comme il veut et comme il peut, mais ça c'est vraiment important pour nous de se sentir "libres" par rapport à ça, qu'on ne soit pas contraint de dire une fois qu'on a accueilli quelqu'un : ben, il est là maintenant et puis il faut s'en occuper, qu'on ait cette flexibilité.

### En termes d'accompagnement

- **Avoir un collectif de soutien avec qui on se répartit les tâches**

Si certaines personnes se sont engagées dans l'accueil d'une famille ou d'une personne seules en dehors de tout collectif ou toute association, les témoignages sont largement convergents pour dire qu'il est important d'être soutenu par un collectif. Ceci permet de répartir les tâches et la responsabilité, et de tenir dans la durée.

“ L'accueil comme on le fait (un collectif finance un logement et accompagne la famille) est quelque chose de confortable, dans la mesure où chacun est une équipe, et donc ça pèse pas sur peu de personne mais sur un ensemble. Même s'il y a des gens plus engagés que d'autres. On répartit la charge financière et la charge morale, la charge du souci que ça représente, on partage tout ça. Je trouve que ça assure de la pérennité.

Parmi les accueillants interviewés, ceux qui ont accueilli une famille chez eux sur plusieurs mois voire années, en étant soutenus par un collectif, soulignent la richesse de l'expérience mais en même temps reconnaissent ne pas avoir recommencé, tant cet engagement est prenant au final.

“ Je suis contente d'avoir fait cette expérience, mais c'est vrai que depuis on n'arrive pas à passer le cap de recommencer.

En relisant les entretiens, nous nous sommes rendus compte qu'en abordant le thème du collectif de soutien, les personnes utilisaient souvent le terme "lourd". Nous nous sommes demandés à quelles réalités cela renvoyait pour la personne, et ce qui était lourd pour elle : les tâches que l'accueil implique ? La disponibilité que cela demande ? Le fait de connaître les difficultés de la personne, son parcours ? Se sentir impuissante, ou maladroite ? Se sentir envahie ? Changer ses habitudes ? Assumer des décalages culturels ? Se sentir seul responsable de la personne ? ... Peut-être une combinaison différente selon les accueillants qui explique ce besoin de collectifs de soutien et de relais.

- **Être dégagé du souci de l'accompagnement purement administratif (démarches de demande d'asile, accès aux droits, ...)**

Selon les collectifs/associations l'engagement des personnes qui hébergent est variable au niveau de l'accompagnement. Dans les associations comme l'ouvre-portes ou JRS Welcome, les familles accueillantes sont totalement dégagées de cet accompagnement et c'est important pour elles, voire une condition *sine qua non*.

“ Pour moi, ce en quoi je me suis engagée ; j'ai envie d'offrir un bout de mon toit à quelqu'un, voilà. Et après pour l'accompagnement autre, je me sens pas compétente, je me sens pas motivée et surtout je n'ai pas de temps à consacrer à ça, vraiment pas.

- **Avoir un collectif d'accueillants où partager son expérience, échanger avec d'autres accueillants**

Nombreux sont les accueillants qui ont mentionné l'importance des temps d'échanges formalisés entre accueillants. On

sent que les familles accueillantes ont à cœur souvent de "bien faire ce qu'il faut" ; elles ont conscience que les personnes accueillies ont un vécu spécifique qui leur est étranger, ont une autre culture, d'autres habitudes de vie, parfois elles se questionnent pour savoir ce qu'il convient de faire ou comment il convient de réagir. Ainsi, parfois elles peuvent être interpellées par une attitude, voire choquées, tout en se culpabilisant de l'être. Accueillir chez soi bouscule et il est important de pouvoir mettre des mots sur ce qu'on vit, poser les questions que l'on a en tête, échanger les expériences.

“ C'est intéressant parce que on peut vraiment échanger avec d'autres accueillants. On partage tout, aussi nos difficultés, les mêmes interrogations, voilà. C'est un lieu d'échange intéressant qui permet d'aborder cette activité avec plus de sérénité, de tranquillité.

- **Avoir des temps conviviaux accueillants-accueillis**

Des personnes interviewées nous ont fait part de l'existence de temps organisés par l'association pour se retrouver de manière informelle accueillants-accueillis, si certains n'y participent pas, pour d'autres ces temps sont importants pour créer des liens avec des personnes accueillies qui soient d'une autre nature, plus horizontales.

“ Vivre des moments autre que l'hébergement, qui soient organisés par l'association, par l'institution : on est allé dans des festivals, des repas d'association mais du coup ça nous mélange à d'autres, on se connaît autrement, on sort du cadre hébergeant-hébergé dans la relation.

- **Accueillir dans le cadre d'une association**

**Avoir une charte, un cadre de référence qui définit les conditions de vie ensemble**

Plusieurs accueillants ont spontanément formulé l'importance pour eux d'accueillir via une association car celle-ci garantit un certain cadre qui est un repère pour les uns et les autres, une sorte de feuille de route. Les associations rencontrées ont aujourd'hui établi des documents (charte, convention, contrat) qui permettent de nommer les

engagements réciproques, et par là-même sécurise les uns et les autres.

“ Nous on accueille qu'avec l'association. Pour nous c'est un garde-fou.

“ Quand on fait l'accueil spontané (c'est-à-dire hors association), on s'est rendu compte avec Fayal, on est tout seul à fixer le cadre, c'est pas forcément toujours très simple. Alors que là on est sur une base bien établie des modalités d'accueil, et partagée, l'accueilli comme l'accueillant s'engagent à s'y tenir, y'a un contrat. C'est vraiment une aide importante.

**Avoir un référent**

Beaucoup ont également mentionné le référent, une personne qui vient « trianguler » la relation avec la personne ou famille accueillie, ce qui peut s'avérer très utile. C'est donc pour chaque partie une tierce personne, à qui confier les difficultés rencontrées que l'on peut avoir du mal à formuler à la personne accueillie par peur de la blesser, par culpabilité de ressentir cette difficulté, ... Une personne qui puisse faire une médiation en cas de difficultés. C'est aussi le lien privilégié de l'accueillant avec l'association qui peut répondre à des questions ou indiquer des personnes ressources.

“ Quand on est bénévole, on a peur d'être stigmatisant, de tomber dans le cliché, dans le stéréotype, et du coup, y'a plein de choses qu'on ne dira pas. Comme par exemple, la personne parle super fort au téléphone jusqu'à très tard, ça peut être gênant de le dire. Une chose toute simple qui peut déranger, quand on n'est pas dans le dialogue, il faut avoir un relais dans l'association.

“ On a toujours un référent, qui fait si on a un problème, une question un peu spécifique, un problème de santé, ou je ne sais pas quoi, on a un numéro de téléphone, et on a une personne qui est le référent de l'accueilli.

- **Certains accueillants assument, seuls ou avec d'autres, une partie de l'accompagnement**

Même quand la famille ou la personne bénéficie d'un accompagnement social par un professionnel du droit commun (assistante sociale de la Métropole par exemple), des accueillants témoignent d'accompagnements réalisés par eux-mêmes ou des bénévoles de l'association ou collectif. Ils s'impliquent alors voire prennent en charge une partie de la vie de l'accueilli et ont alors besoin d'informations, de relais, de soutiens...

“ *Je me suis impliquée d'une manière que je croyais bonne : ils vont aux Restos du Cœur, je les ai accompagnés à la maison de la Métropole, qui leur donne une aide sous forme de tickets, de bons d'achats, je les ai accompagnés au CCAS pour avoir une domiciliation.* ”

#### En termes d'interactions avec l'accueilli(e)

- **Rencontrer voire connaître la famille ou la personne avant de l'accueillir**

Même si ce cas de figure n'a pas été majoritaire dans les entretiens menés, plusieurs accueillants ont évoqué avoir pu ou avoir eu besoin de rencontrer voire connaître la personne ou famille qu'ils allaient accueillir. Cela est surtout le cas pour des accueillants qui accueillent dans leur domicile et notamment lorsqu'il y a peu d'espace pour l'intimité de chacun. C'est rassurant d'avoir pu se rendre compte, avant de s'engager dans un accueil tout de même très impliquant, du type de relation que l'on va pouvoir nouer avec la personne et de l'entente qui va pouvoir s'établir.

“ *Moi ce que j'ai aimé avec l'Ouvre-Porte, c'est que je suis allée voir la jeune femme avant qu'elle vienne chez moi (...) donc on a fait connaissance (...) comme ça j'avais ce sentiment que si je sentais pas la personne j'aurais pu dire non. Pour moi c'était important de me sentir à l'aise avec la personne.* ”

- **Être respecté dans son mode de vie et son organisation**

Les familles accueillantes sont désireuses d'ouvrir leur porte à des personnes qu'elles savent différentes d'elles mais c'est important pour elles que les personnes accueillies s'adaptent à leur mode de vie

surtout lorsqu'elles partagent un grand nombre d'espaces communs. D'une manière générale, les personnes accueillies sont qualifiées de "très discrètes et respectueuses" mais il est arrivé que des personnes fassent trop "comme chez elles" et deviennent envahissantes ou gênantes. Souvent cela peut se réguler soit directement soit grâce au référent, soit les accueillants prennent leur mal en patience.

- **Pouvoir échanger**

Une grande partie des accueillants ont le souhait de vivre un partage avec la personne accueillie chez eux, surtout quand les espaces communs sont partagés. Ceci implique de pouvoir se mettre en lien et échanger. C'est plus facile quand la personne parle français. Quand cela n'est pas possible c'est souvent vécu comme difficile pour l'accueillant.

“ *Elle ne parlait pas du tout le français. C'était difficile de se mettre en lien. On avait une sorte d'alcôve, une chambre d'amis dans le salon, elle était là, du coup, elle regardait tout le temps la télé parce qu'elle n'avait pas grand-chose à faire, et on n'arrivait pas vraiment à parler, et à connaître ses besoins non plus (...). La langue, c'était une barrière importante pour nous.* ”

Même lorsque la personne parle français, il est important de respecter son intimité, et trouver où est la ligne à ne pas dépasser n'est pas toujours simple.

“ *Elle parle français. Mais c'est vrai que c'est pas évident. C'est un point qui est difficile pour comprendre la personne, de savoir, de pas la harceler de questions et en même temps d'essayer faire connaissance aussi. C'est un exercice difficile. Y'a pas vraiment de bonnes réponses. Chacun fait comme il peut. (...) Après, il est important de respecter la personnalité de la personne justement, pas lui tirer les vers du nez tout le temps. Des fois, on est silencieuses pendant le repas parce qu'elle a pas envie.* ”

Enfin, comme le bon sens peut le suggérer, l'accueil d'une famille diffère de l'accueil d'une personne isolée. Les accueillants témoignent d'un engagement plus important à la fois en termes affectifs, et en termes de démarches et accompagnements (par exemple chez le médecin) lorsqu'il s'agit d'une famille. Cela demande également d'être en capacité de rester à sa place vis-à-vis des enfants (ne pas se substituer aux

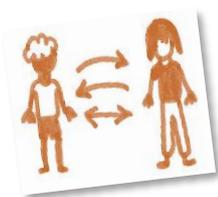
parents) ce qui peut être compliqué quand on vit sous le même toit et quand on est témoin de postures parentales qui ne paraissent pas adaptées, ou pas adaptées dans la société française ou dans la culture de l'accueillant. Mais nous n'avons pas développé cet aspect car le projet envisagé dans le cadre de Horizon 2020 vise des personnes isolées.

**Pour conclure**, aucune des personnes interviewées n'a regretté l'engagement pris même s'il a parfois demandé de gros efforts. Toutes sont heureuses de l'avoir fait, certaines ont poursuivi leur engagement, d'autres n'en ont pas eu l'énergie tant elles avaient donné d'elles-mêmes, et parfois par peur d'être déçue, que l'accueil ne se passe pas aussi bien que celui qu'elles ont vécu. Les bénéficiaires ont parfois été imprévus. Outre le fait de permettre à des personnes en attente de statut ou déboutées de ne pas vivre à la rue, le fait d'accueillir quelqu'un chez eux a pu permettre aux accueillants de créer des liens ou en consolider avec des habitants de son quartier, de sa paroisse, de sa ville, ou avec des amis. Plusieurs accueillants ont pu en témoigner. Cela a permis également de créer des liens d'amitié forts avec les personnes accueillies.

“ *Ce qui est important c'est la transformation que ça fait pour les gens qui s'engagent. (...) Ça a créé beaucoup de relations entre les paroissiens, ça a créé un dynamisme terrible, et ça a créé beaucoup de liens avec les familles accueillies, des liens durables, des vrais liens. On est sorti du lien d'aide pour entrer dans un lien amical, ça s'est transformé dans le temps et dans le fait qu'il y ait beaucoup d'activités sociales de rencontre et ça favorise vachement. On est plus dans la relation que dans l'aide à un moment. ■*

# La réciprocité dans la relation entre personnes engagées bénévolement et personnes destinataires de l'action, un gage de la lutte contre l'exclusion sociale

Nos travaux à la MRIE et notamment ceux de MRIE Ressources nous font côtoyer et accompagner des expériences d'engagements bénévoles très divers. Ces engagements non rémunérés aux côtés de personnes en situation de précarité et d'exclusion sociale nous invitent à la réflexion : nous avons l'intuition que pour que l'engagement ne renforce pas l'exclusion sociale au lieu de la combattre, la réciprocité dans la relation entre les bénévoles et les personnes qu'ils soutiennent est incontournable.



Par réciprocité, on entend non seulement "A aide (ou soutient, enrichit, accompagne...) B" et "B aide A". Mais aussi : "en aidant, A est aidé lui aussi" et "en étant aidé, B aide lui aussi".

La réciprocité est peut-être un grand mot, mais il a le mérite de mettre le doigt sur un problème de fond.

Les bénévoles ont un rôle essentiel dans la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté, parce qu'ils peuvent avoir le temps de la relation, et parce que cette lutte est l'affaire de tous, et pas seulement d'un secteur d'activité ou de professionnels habilités. La particularité de l'engagement bénévole c'est aussi que l'échange, la relation se construit sans qu'aucune des parties soit rémunérée<sup>47</sup>, ce qui paraît essentiel dans la mesure où une personne en situation de pauvreté disait, dans un travail avec ATD Quart-

monde, que "la pauvreté, c'est ne pas avoir une seule personne à qui parler qui ne soit payée pour m'écouter".

Mais si un bénévole s'engage dans un don ou une aide sans retour, c'est-à-dire sans réciproque, c'est peut-être là que se crée un déséquilibre loin d'être anodin : une personne aide, l'autre reste à sa place de personne aidée. L'une se sent utile, qualifiée, digne, l'autre peut à la longue se sentir inutile, disqualifiée, indignes, surtout si les places sont toujours les mêmes. Et alors au lieu de combattre l'exclusion sociale, cette relation non réciproque la renforce. Une partie du bénévolat, dans son histoire, est très influencée par une tradition de charité des populations aisées envers les plus pauvres, dans une tradition chrétienne de don de soi<sup>48</sup>, et ces représentations peuvent encore actuellement créer ces inégalités dans la relation qui accroissent l'exclusion sociale.

“

*Le plus dur, quand on est pauvre, ce n'est pas de ne pas avoir de sous, c'est de ne pas être reconnu, de ne pas avoir de place dans la société.*

*La pauvreté dite par les pauvres, ATD Quart-Monde*

<sup>47</sup> Même si pour autant, les bénévoles peuvent attendre d'autres contreparties (reconnaissance, occupation, ligne supplémentaire sur un CV en vue d'une insertion professionnelle future, etc.) Voir Demoustier, Danièle. "Le bénévolat, du

militantisme au volontariat", *Revue française des affaires sociales*, no. 4, 2002, pp. 97-116. <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2002-4-page-97.htm#s2n5>

<sup>48</sup> Ibid, Danièle Demoustier.

Comment faire société ensemble si les uns ont besoin des autres sans que l'inverse soit vrai ? Comment ne pas se sentir disqualifié si l'on dépend toujours d'une main tendue, si l'on n'a pas le choix quand d'autres l'ont, et si l'on est cantonné à cette place-là ? Bruno Tardieu<sup>49</sup> disait que *"Le plus souvent, les personnes exclues rencontrent des gens qui ne se laissent pas connaître, ni atteindre, et qui ne disent pas vraiment leurs intentions. Mais comment une relation peut-elle s'établir si on n'a aucune prise sur l'autre, s'il ne se laisse pas connaître ? Le rétablissement de la réciprocité là où il n'y avait que des relations à sens unique, c'est le long chemin de ce que nous appelons ici la rencontre."*

Le fait d'être en situation de précarité, y compris d'être en demande d'aide, ne réduit pas les compétences, n'empêche pas d'apporter quelque chose aux autres, d'occuper une place dans un collectif ou dans des relations interpersonnelles équilibrées.

Promouvoir la réciprocité implique donc deux partis pris complémentaires :

1. D'abord reconnaître que toutes les personnes, du fait de leur qualité d'être humain, apportent une contribution ou sont en capacité d'apporter une contribution, et sont à même de s'insérer dans des relations équilibrées entre égaux. Il s'agit là de poser le principe d'une égalité de fait, mais aussi de rappeler que nier cette égalité c'est nier la qualité d'être humain des personnes, c'est nier leur pleine appartenance à la société.
2. Ensuite reconnaître que cette égalité de fait peine parfois à s'exprimer dans les relations sociales entre bénévoles et personnes accompagnées, aidées. Cette égalité est altérée parce que les parties prenantes sont placées dans des positions sociales objectivement

inégales, mais aussi parce que les uns et les autres se perçoivent eux-mêmes comme différents (supérieurs ou inférieurs, aidant ou aidés, ...). Cela peut empêcher les personnes de contribuer, de participer, de produire ensemble.

Ainsi, promouvoir la réciprocité, c'est créer les conditions pour que les relations sociales entre bénévoles et personnes accompagnées n'altèrent pas les contributions de chacun et la juste de place des uns et des autres dans le collectif et dans les relations interpersonnelles. Nous faisons l'hypothèse que créer les conditions de la reconnaissance de la réciprocité dans les relations peut favoriser la lutte contre l'exclusion sociale, en affirmant la dignité de tous : la réciprocité pourrait être un très bon garde-fou, un bon point de repère pour agir !

“ (...) c'est exactement le besoin que nous avons les uns des autres, lequel sauvegarde la vie sociale. Aristote

Bien-sûr, la réciprocité



n'est pas la recette ultime de la lutte contre la pauvreté ni la réponse à tout. Alors, qu'est-ce que c'est concrètement, la réciprocité dans la relation, dans quels contextes ça semble produire de bons fruits, et à quelles conditions ? Nous avons choisi de déposer ici quelques réflexions qui nous semblent utiles à partager, nourries par les expériences que nous avons croisées ou soutenues ces derniers mois, nourries aussi par un échange que nous avons eu avec Lucile Marcellin la coordinatrice salariée de l'association Bagage'rue basée à Lyon. Il s'agit d'une réflexion à poursuivre encore ensemble, au fil des expériences.

<sup>49</sup> Bruno Tardieu, *Quand un peuple parle*, La Découverte, 2015. Militant, universitaire, délégué national d'ATD Quart Monde pour la France de 2006 à 2014, Bruno Tardieu partage

depuis plus de trente ans la vie et les combats humains et politiques de quartiers très défavorisés en France et aux États-Unis. (<https://www.atd-quartmonde.fr/>)

### La Mrie développe ces réflexions à partir de divers travaux qu'elle a menés ces derniers mois, et qui l'ont fait côtoyer ou accompagner des engagements bénévoles

- ▶ L'enquête de Qualification des besoins auprès des personnes sans-abri, pour laquelle elle a mobilisé 212 bénévoles pour une journée de formation et trois jours de passation de questionnaires en 2020. L'engagement des bénévoles était dans ce cas intense et très ponctuel.<sup>50</sup>
- ▶ L'accompagnement du développement des Escales solidaires, pour lesquelles la Mrie a entre autres construit et animé des temps de formation et de relecture de l'action pour les bénévoles, depuis 2018. Là l'engagement des bénévoles est plutôt au long cours et très régulier : ils portent les permanences d'ouverture des Escales, et ont pour rôle d'être garants de l'accueil dans le lieu (que chaque personne trouve sa place, apprenne et progresse, que des actions soient faites ensemble, comme les repas par exemple, ...).
- ▶ La rédaction d'une description fine de l'expertise des Maisons des familles en 2020, dans laquelle la Mrie a passé du temps avec les familles ainsi que les équipes des Maisons constituées de bénévoles et salariés. Ici l'engagement des bénévoles est au long cours et régulier, leur rôle est d'être garants que les familles, parents et enfants, trouvent leur place dans ce lieu et y participent pleinement<sup>51</sup>.
- ▶ La Mrie suit aussi le développement de l'association Bagage'Rue. Elle a apporté un soutien méthodologique à l'enquête participative de terrain qui a précédé sa création, en 2016-2017, et a publié un article dans la Revue de la Mrie 2019 sur la démarche participative de l'association. Là, suite à une réunion pour nommer et définir les rôles de chacun dans l'association, les bénévoles ont été nommés « bagagistes », et celles et ceux qui déposent les bagages, "bagageurs". Les bagageurs peuvent être également bagagistes s'ils le souhaitent. ■

### Les expériences d'engagements bénévoles que nous côtoyons et qui contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont des formes très diverses<sup>52</sup>

- ▶ Certains engagements sont ponctuels ; d'autres sont des engagements de long terme.
- ▶ On peut s'engager en s'appuyant sur des compétences, une expérience du vécu spécifique, ou non.
- ▶ On peut suivre tout un parcours de formation lorsqu'on s'engage, pour acquérir une posture ou des compétences spécifiques, ou non.
- ▶ Les visées, les missions, les buts de l'engagement sont aussi très variés : porter un service concret et délimité comme à la Bagage'rue où l'on réceptionne les bagages de personnes sans domicile fixe, ou bien avoir un rôle de présence, d'écoute, d'animation, et garantir la participation de chacun comme aux Escales solidaires d'Habitat & Humanisme ou dans les Maisons des familles.
- ▶ Si le bénévolat est très répandu en tant que statut formalisé, de nombreuses personnes sont engagées sans recevoir de salaire, sans pour autant se voir comme des "bénévoles" ni même parfois se dire engagées.<sup>53</sup> Et en particulier, la Mrie est très fréquemment témoin de l'engagement très fort des personnes qui vivent la pauvreté elles-mêmes et qui réalisent de fait des missions similaires à celles de bénévoles associatifs. Pour autant leur engagement est très rarement reconnu tant par les personnes elles-mêmes que par d'autres : entourage, institutions...<sup>54</sup>. Nous avons choisi de restreindre notre réflexion au bénévolat formalisé (c'est-à-dire nommé ainsi), même si nous sommes bien conscients que l'engagement est un phénomène bien plus large que le bénévolat, de nombreux engagements et non des moindres étant totalement informels. ■

<sup>50</sup> Pour lire le rapport, vous pouvez le télécharger ici :

<http://mrie.org/images/Mrie/mrie/Mrie/DOCUMENTS/ETUDES/Rapport-LogementdAbord-RAPPORT-VersionSite.pdf>

<sup>51</sup> "Les maisons des familles. Avec les parents, faire grandir les enfants. Des principes et des pratiques qui fondent le projet".

Rapport à télécharger ici : [http://mrie.org/images/Mrie/mrie/Mrie/DOCUMENTS/ETUDES/Mrie\\_-\\_Les\\_Maisons\\_des\\_Familles\\_VF.pdf](http://mrie.org/images/Mrie/mrie/Mrie/DOCUMENTS/ETUDES/Mrie_-_Les_Maisons_des_Familles_VF.pdf)

<sup>52</sup> Dans cet article nous avons choisi de resserrer la réflexion sur les engagements bénévoles et citoyens autour de l'action, de l'engagement de "terrain". Nous omettons les questions de gouvernance, elles sont importantes mais la question de la gouvernance associative (un Conseil d'administration bénévole) est un sujet à part entière avec des enjeux spécifiques.

Pour consulter de nombreux exemples de ces engagements informels, voir le travail de la Mrie sur *l'engagement des jeunes en milieu rural* ainsi que le dossier biennuel 2016 de la Mrie page 7.

<sup>54</sup> Ces engagements non conscients et non valorisés étaient très présents dans la vie de jeunes en précarité que nous avons rencontré dans le cadre de notre travail intitulé "L'engagement chez les jeunes en précarité économique dans les territoires ruraux - Que mettent-ils en gage ?"

[http://www.mrie.org/images/Mrie/mrie/Mrie/DOCUMENTS/ETUDES/Etude\\_2018\\_-\\_Engagement\\_Jeunes.pdf](http://www.mrie.org/images/Mrie/mrie/Mrie/DOCUMENTS/ETUDES/Etude_2018_-_Engagement_Jeunes.pdf)

## 1. - Ce que change la réciprocité

### A. La réciprocité dans la relation entre personnes engagées bénévolement et personnes destinataires de l'action, c'est quoi concrètement ?



Concrètement, la réciprocité peut se manifester de manières très diverses dans des relations impliquant des bénévoles et des personnes en situation de pauvreté (les bénévoles eux-mêmes étant parfois dans ces situations-là). Nous en avons listé trois, qui peuvent se manifester parfois.

#### 1. Ça peut être l'échange de richesses, de compétences, de savoirs, d'émotions aussi dans une relation : chacun apporte et reçoit quelque chose

De nombreux bénévoles témoignent avoir donné leur temps mais aussi avoir énormément reçu. Une bénévole de la Maison des familles de Vaulx-en-Velin dit par exemple que "si on y va, c'est parce que nous ça nous ressource aussi, ça nous fait du bien d'aller là-bas. C'est pas 'je fais ma b-a', je vais donner mon temps. Je pense qu'il y a vraiment une posture qui peut s'acquérir, mais qui déjà au départ : c'est pas 'je viens pour apporter quelque chose aux autres', mais aussi 'l'autre peut m'apporter quelque chose'".

Les bénévoles d'Habitat et humanisme engagés dans les Escales solidaires disent combien ils apprennent des personnes qu'ils rencontrent dans ces lieux<sup>55</sup>. Nous leur avons demandé s'ils ont appris une chose sur la pauvreté, s'ils ont entendu une phrase marquante depuis qu'ils sont dans les Escales, ils nous ont répondu : "c'est des

richesses incroyables, intelligence, mémoire, expériences !"; "la débrouille, la capacité de faire, de savoir-faire"; "Les personnes ne se plaignent pas et sont courageuses"; "la gentillesse, le lien facile qu'on peut avoir avec les personnes".

Ces bénévoles parlent de ce que leur procure la rencontre pour eux-mêmes :

“ Se sentir utile et rencontrer des personnes et cette diversité. Et une rencontre à laquelle je ne m'attends pas. Ou rencontrer quelqu'un que je n'aurais pas rencontré dans la rue. Ce que je reçois en échange : des témoignages, des émotions, c'est fort.

Lorsqu'on les interroge sur leur rôle, plusieurs insistent d'ailleurs sur le fait qu'ils sont là pour donner et recevoir :

“ Je ne me sens ni bénévole ni passager<sup>56</sup> J'y vais pour eux et pour moi aussi Me sentir utile oui, mais surtout donner autant que recevoir, c'est important, c'est une expérience qui me nourrit, j'apprends beaucoup sur moi-même aussi, sur mes limites notamment.

À la Bagage'rue, plusieurs "bagagistes" (terme utilisé pour désigner les bénévoles) ont aussi témoigné de la richesse des échanges entre toutes les personnes impliquées dans l'association, par exemple :

“ On rencontre toujours des gens auxquels on s'attendait pas, c'est assez drôle. Moi je suis en prépa, je fais du grec ancien, et une fois je suis venue, il y avait un vieux monsieur qui était là et qui apprenait le grec moderne. Du coup, et c'était assez drôle parce qu'on a commencé à en parler, il avait son manuel, il a commencé à me montrer des trucs, on a discuté de ça, et c'est une discussion que je m'attendais pas du tout à avoir ce jour-là, c'est chouette, ça aère un peu la tête.

<sup>55</sup> Les Escales solidaires sont des lieux ouverts à tous, et en particulier aux résidents d'Habitat et humanisme. Ils y côtoient des voisins, des bénévoles d'H&H. Une part des personnes qui fréquentent les Escales sont en précarité, du fait de leur grand isolement, de difficultés de santé, financières, de logement, etc.

<sup>56</sup> Les personnes de passage dans l'Escale, qui n'ont pas reçu de mission de bénévolat, sont nommées "passagers".

“ J’ai été étonnée de la gentillesse ! je veux dire dans leur situation je pèterais un câble dix fois plus que ceux qui pètent des câbles. Et puis je fais des rencontres (...) C’est riche, une heure et demie avec les bagageurs et les bagagistes, c’est riche, pour tout le monde, enfin je pense.

Extraits du podcast *accueillir au quotidien*<sup>57</sup>

Dans une relation réciproque on peut échanger aussi de l’affect, de l’émotion, de l’amour. Par exemple dans les Maisons des familles, les équipes et y compris les bénévoles n’envisagent pas les relations avec les parents sans affect, et cette dimension est fondamentale pour la qualité et la réciprocité des relations. Elle est l’ingrédient premier de la confiance, qui fonde tout le travail dans les Maisons des familles. Dans les Escales solidaires, plusieurs passagers et bénévoles parlent des Escales comme d’une seconde famille, d’un lieu d’amitié. L’échange de toutes ces richesses, émotions, etc., constitue la matière de toutes ces relations.

Au contact de personnes en situation de précarité la Mrie fait systématiquement le constat que la reconnaissance des richesses de chacun, la reconnaissance de la capacité de tous à donner, ce sont des besoins impérieux. Un bagagiste (bénévole), qui était auparavant bagageur ("bénéficiaire" du service de bagagerie), témoigne de ce besoin vital :

“ Personne dans ce monde n’a pas de chose à donner. Même si on n’a pas d’argent, même si on n’a pas beaucoup de choses, tu peux donner ta force, tu peux donner ton bon cœur à des gens. Ça aussi ça m’a motivé de le faire [être bagagiste]. Pas penser que seulement c’est à nous d’accueillir [de recevoir], sans donner quelque chose.

Extrait du podcast *accueillir au quotidien*

## 2. Ça peut être l’accès de tous à des engagements – même sans être "bénévole"

À la Bagage’rue, une personne remarque l’implication de tous dans le lieu :

“ La première chose que j’ai vue : énorme implication de tout le monde. (...) Tu as

pas remarqué, cette façon d’être ici, d’être présent ? Et tous tous tous, aussi bien ceux qui viennent bagageurs et qui passent bagagistes, si si, l’implication de tous.

La responsable de l’une des deux Maisons des familles de Marseille insiste sur l’importance que chacun puisse donner et recevoir, y compris les parents, y compris les bénévoles, y compris les enfants, y compris les salariés. L’exemple qu’elle donne a eu lieu dans le contexte particulier du confinement, où il a fallu agir dans l’urgence :

“ Là je prends un exemple. Pendant ce temps de confinement on a un vrai souci, c’est qu’on devient un lieu de distribution, notamment alimentaire. Ça a engendré des rivalités, il y a des familles qui ont comparé les montants reçus, les fréquences des dons alimentaires, etc. Et donc, depuis dix jours, on a cherché à créer un système pour donner et recevoir à nouveau. Parce que la Maison des familles c’est quand même un lieu où on fait cette expérience-là, d’être en situation de donner, d’être en situation de recevoir, quel que soit notre âge, quelle que soit notre situation sur le plan économique, sur le plan administratif... Chaque personne a besoin à la fois de donner, et à la fois de recevoir. Et donc là on a mis en place un système de gâteaux, à partir d’ingrédients payés par la Maison des familles. C’est plutôt des femmes en l’occurrence qui cuisinent, elles se sont mises à faire des gâteaux et des pains, et puis l’idée c’est de pouvoir les donner à d’autres qui passeront à la Maison des familles, et ainsi de créer ce cercle d’entraide entre pairs pour pouvoir bénéficier des talents de cuisinières de pâtisseries de certains, quand d’autres sont affairés à autres chose et n’ont pas forcément le temps de préparer ces gâteaux.

Dans les Escales solidaires d’Habitat et Humanisme, la visée est aussi que chacun puisse s’engager dans le lieu, contribuer à sa vitalité, même sans être bénévole. Des passagers (donc des personnes non estampillées "bénévoles" aux Escales) ont témoigné de leurs engagements variés :

<sup>57</sup> Des documents sonores ont été fait à la Bagage’rue pour illustrer son quotidien. Ils sont accessibles en ligne :

<https://soundcloud.com/user-847200502/accueillir-au-quotidien-1>

“ Je trouve que tout le monde peut participer, on nous laisse la chance à tous de faire.

“ J'aime bien rendre service. J'avais envie de rencontrer des personnes en me rendant utile. Ce qui est bien c'est qu'on peut tous faire la vaisselle.

“ Je rends des services tout ça, par exemple des personnes qui savent pas bien utiliser leur smartphone, tout ce qui est électronique, je leur rends des services.

“ Au début je faisais la plonge et les bénévoles partaient plut tôt. C'est moi qui aide à faire fonctionner la machine à laver. (...) Une fois à un boulanger j'ai demandé vous donneriez du pain à une association, il a dit bien sûr, vous en voulez combien ? j'ai amené 4 baguettes.

“ Quand j'aide à préparer le repas, après au moment du repas le cuisinier dit qui a aidé, et comme c'est toujours très bon je suis contente d'avoir participé.

Un directeur de Centre social remarquait qu'il y a des personnes qui sont déjà dans des engagements de fait, ou qui souhaitent s'engager, mais qui ne veulent pas être "bénévoles": le statut, l'étiquette, la fonction, les représentations qui vont avec, ne leur conviennent pas, sont trop pesantes, ou ne sont pas adaptées à leur situation. Il est donc important qu'on puisse s'engager au-delà des étiquettes :

“ Les gens en précarité, de ce que je vois autour de moi, ne sont pas dans des logiques de bénévolat. Celui qui est dans une dynamique de bénévolat c'est celui qui a le temps de pouvoir le faire. Pour moi c'est pareil que la question du loisir. Quelqu'un qui est dans la précarité, il peut pas prétendre d'aller dans le bénévolat, il ferait mieux d'aller chercher du boulot avant d'aller chercher à faire du bénévolat. C'est notre société qui le pose. On demande aux gens de faire des priorités, mais qui ne sont pas dans le don social. Alors que la question de l'engagement dans un quartier, quand il y a quelqu'un qui n'a pas de boulot, on fait une fête et on lui dit qu'il faudrait faire ci ou ça, il dit qu'il peut le faire. Et du coup il se pose plus la question de savoir

s'il est légitime, s'il peut, s'il est socialement reconnu, il dit juste 'je vais donner un coup de main ». Je peux m'engager dans une action sans problème, je suis au chômage mais ce n'est pas grave, je peux venir avec toi'.

Toutefois cette remarque n'est pas généralisable, nous croisons très fréquemment des personnes qui tiennent au contraire à ce que leur engagement soit reconnu en tant que "bénévolat".

### 3. Ça peut être l'accessibilité du rôle de bénévole à tous

À la Mrie, nous avons souvent croisé, lors de nos travaux avec des CHRS ou des pensions de famille, des personnes hébergées qui sont aussi bénévoles. Dans un travail avec l'association AequitaZ sur l'absence de contreparties dans le RSA, les allocataires du RSA présents étaient dans la démarche d'insister sur leurs engagements bénévoles, réellement nombreux, pour montrer qu'ils donnent bien des contreparties...<sup>58</sup> Ça montre l'intérêt que le rôle de bénévole soit accessible à tous. Le bénévolat permet de se sentir utile, d'avoir une place dans la société, d'avoir de la reconnaissance, pourquoi serait-il réservé à certains ? Parfois même le bénévolat est le moyen d'accéder à une activité, à une place dans une structure, quand on n'a malheureusement pas la possibilité d'y accéder par le biais d'un emploi pour des raisons administratives ou pour d'autres raisons :

“ Moi j'ai 26 ans, je suis ingénieur du génie civil. Je suis demandeur d'asile. Ici en France avec notre situation on n'a pas le droit de travailler. Que du bénévolat. Et quand je viens ici c'est un lieu de rencontres, ça c'est le premier, on fait des échanges aussi, on discute, et c'est l'amitié. On vit dans la solidarité. Ça devient comme une famille aussi.

Un bagagiste, extrait du podcast

Il est rare que les personnes qui utilisent les services d'une association puissent être également bénévoles dans cette même association. La Mrie voit beaucoup plus rarement ce type de réciprocité mise en œuvre ; elle donne à chacun la possibilité de donner, de se rendre utile, selon le même

<sup>58</sup> Voir l'article "Et si on mettait fin à la menace et à l'injustice des sanctions des allocataires du

"statut". Elle existe à la Bagage'rue : "on a des bagageurs, donc des personnes qui utilisent le service, qui peuvent devenir bagagistes donc bénévoles" (la coordinatrice). Rares sont les lieux où on peut avoir un rôle en commun, entre personnes qui ont des situations différentes. Dans le podcast *Accueillir au quotidien*, on entend une bagagiste accueillir une personne qui vient pour la première fois dans le lieu en mettant tout de suite le doigt là-dessus : "j'en profite pour vous le dire, mais à tout moment si vous le souhaitez, vous pouvez être bénévole. (...) Vous pouvez aussi venir nous aider, il y aura une petite formation, des explications, voilà. (...) Vous êtes le bienvenu, on a besoin de bénévoles". Dans la Bagage'rue, il n'y a aucune distinction entre les bagagistes (les bénévoles) qui ont eu ou non une expérience de la rue :

“Maintenant je suis persuadée qu'il n'y a absolument pas besoin de faire cette différenciation-là, et que même c'est vraiment nécessaire de ne pas la faire, parce que ça ne fait qu'enfoncer les

représentations qu'on a sur les personnes qui vivent la rue et qui sont en fait fausses.

Dans le quotidien, cela signifie qu'on ne précise pas si tel bagagiste (bénévole) est aussi / ou n'est pas bagageur.

Autre exemple d'ouverture du bénévolat, sur une période courte : dans l'enquête de Qualification des besoins des personnes sans abri, la Mrie et ses partenaires ont mobilisé des bénévoles, sans condition autre que de suivre une formation en amont de l'enquête. Parmi les bénévoles, il y a eu quelques personnes ayant ou ayant eu l'expérience d'un parcours de rue, via le collectif SOIF. Dans ce cas les personnes étaient mobilisées du fait de leur expérience, du fait d'une compétence particulière, celle du vécu, et celle de travailler comme formatrices au sein du collectif Soif de Connaissances. À ce titre elles ont formé les autres bénévoles, et ont été moteurs lors de la passation des questionnaires.

## B. La réciprocité dans la relation entre personnes engagées bénévolement et personnes destinataires de l'action, ça produit quoi ?

Voici quelques effets que l'on observe. Lorsque des réciprocités dans la relation existent, on peut voir des effets très positifs parce qu'ils enrayerent l'exclusion sociale : ils n'en atténuent pas seulement les effets.

### 1. Ça enrichit chacun

Nous avons déjà évoqué les richesses échangées, qui peuvent être une définition de la réciprocité. La coordinatrice de la Bagage'rue est témoin de cet enrichissement mutuel, qui fait d'ailleurs l'attrait de l'association : "s'il y avait pas ce côté bagageurs bagagistes, je pense qu'il y aurait beaucoup moins de bagagistes (bénévoles). Je pense que pour les gens qui s'engagent à Bagage'rue, ce côté-là, participatif, et le fait qu'ils vont faire des permanences avec plein de gens différents, y compris des personnes qui dorment dehors, des petites retraitées...".

Autre effet et non des moindres, la réciprocité est un outil qui met plus de monde à l'œuvre dans la lutte contre la pauvreté. Autrement dit... c'est un outil qui

n'exclut pas les exclus de la lutte contre l'exclusion !

### 2. Ça donne à chacun une place, et de la fierté

La réciprocité produit de la reconnaissance mutuelle, elle met chacun "debout" : "c'est des choses d'égalité. Tu vois y'a pas de hiérarchie, y'a rien du tout", disait un bagagiste (bénévole) en décrivant la Bagage'rue (podcast *Accueillir au quotidien*). Un autre bagagiste, qui au départ était utilisateur du service sans être bénévole, "(...) étais soulagé de pouvoir déposer mon gros sac. J'ai été bien accueilli, les bénévoles sont jeunes, ouverts. J'ai eu envie de me rendre utile. Ce n'est pas comme dans les autres associations où il y a des professionnels. À la Bagage'rue, c'est une équipe, on est collègues. C'est plus spontané, plus chaleureux. Et on est actif".

Une des administratrices de la bagagerie, éducatrice spécialisée par ailleurs, dit aussi combien cela change les relations : "à la Bagage'rue, les bagageurs peuvent devenir bagagiste et ça change tout dans la relation.

Ce n'est plus une relation hiérarchique entre aidant et aidé comme dans mon travail. On est tous au même niveau. La relation est plus simple, plus sereine". Et d'ailleurs, cette relation réciproque manque parfois dans les Escapes solidaires, comme le regrette un passager : "des fois des bénévoles qui sont très dévoués et d'autres moins, et on arrive moins à faire des choses avec eux parce qu'il y a pas un vrai contact. y'en a qui sont là que pour servir".

Quand il y a une réciprocité dans les relations chacun peut "faire", être utile, s'engager. La réciprocité est ce qui permet aux personnes en précarité d'avoir une place, de bouger, qu'on ne fasse pas tout pour elles :

“ Quand je fais quelque chose, je suis bien, mais quand je fais rien, j'aime pas. Ici je fais une permanence de 2h.

Un bagagiste - qui utilise aussi le service comme bagageur

Une responsable d'une Maison des familles dit d'ailleurs que "faire, ça donne une place" : il est donc précieux que le faire ne soit pas le pré carré des "bénévoles" reconnus comme tels.

Lorsqu'il y a de la réciprocité sous une forme ou sous une autre, chacun peut prendre conscience aussi de ses richesses, et en être fier, comme en témoignent une bénévole et une passagère d'une Escalade solidaire :

“ Viens à l'escalade tu vas te découvrir plus riche, autre que tu le pensais par rapport à ton rapport aux autres.

Une bénévole

“ Ma pathologie, mal voyante, j'essaie d'être active. J'aimerais pouvoir être en cuisine. Mais je ne peux pas vraiment. Mais j'ai rencontré pas mal de personnes qui se sont confiées à moi et je me suis sentie utile, même que verbalement.

Une passagère

### Les relations fondées sur la réciprocité peuvent être des socles dans la vie des personnes

Selon Bruno Tardieu, "Dans les centaines d'évaluations approfondies qu'ATD Quart Monde a effectuées sur ses actions, une même affirmation revient de la part des personnes qui décrivent ce qu'a été pour elles un chemin de libération : tout a commencé par une rencontre effective, non pas au plan des manques ou des besoins, mais dans toute la dimension de la rencontre humaine, libre, non prévisible, vivante.". Il cite par exemple Robert, qui raconte sa rencontre avec une volontaire : « "En venant me voir à l'hôpital [...] elle m'a parlé de tout ce qui touchait à la vie, du jardin qui était sous la fenêtre, elle m'a parlé de tout, sauf de mes problèmes d'alcool, de boulot [...]. Elle m'a considéré comme si j'étais son égal, elle ne m'a pas parlé de mes problèmes. Cela m'a ouvert les yeux. J'ai commencé à voir le jardin qui était sous ma fenêtre, parce que, moi, je n'y avais jamais fait attention. Et c'est ce jour-là que j'ai décidé d'arrêter de boire." Devenu plus tard formateur dans l'équipe ATD Quart Monde Paris, Robert insiste sur ce jour-là, où il a compris une chose essentielle : "Je suis plus important que mon problème, je ne suis pas mon problème". » <sup>59</sup> ■

### 3. Ça déplace, ça apprend d'autres postures de bénévoles

Chez les bénévoles il est très fréquent d'être dans une posture d'aidant vis-à-vis d'une personne aidée, même sans le vouloir. La Mrie rencontre souvent des personnes qui au premier abord souhaitent s'impliquer généreusement dans un don sans retour (donc sans réciproque) auprès de personnes en précarité ou exclues socialement... Par exemple, nous avons demandé à une bénévole d'une Escalade pour quoi et pourquoi elle venait dans ce lieu, elle a répondu : "il y a des gens différents, surtout vulnérables,

qui ont vécu la souffrance. Pour pouvoir soulager – parce que la vie n'est pas facile pour certains. On essaie d'atténuer". Parfois, avec le temps, ces mêmes personnes nous disent qu'elles reçoivent parfois plus qu'elles ne donnent. Et c'est finalement de cette manière qu'elles souhaitent réellement s'impliquer, parce qu'elles font l'expérience qu'entrer dans une réciprocité du donner-et-recevoir, c'est la manière la plus productrice de dignité. Une dignité commune, partagée, non plus une dignité réservée à celui qui aide : "au début j'ai fait pas mal de bourdes, je pensais savoir,

<sup>59</sup> Bruno Tardieu, Quand un peuple parle, La découverte, 2015

*comme je manageais des équipes avant, dans mon travail" ; "au début je venais pour rendre service, maintenant je viens pour autre chose, partager des moments avec les personnes ».*

Certaines associations recrutent d'ailleurs leurs bénévoles en vérifiant avec la personne qu'elle est bien prête à s'engager dans des relations les plus horizontales possibles, à recevoir autant que donner.

“ À ce moment-là, pour moi il n'était pas possible de commencer une aventure avec quelqu'un qui se positionnait avec cette posture haute. Une personne qui dit "je vais donner donner donner" sans pour autant de l'autre côté être en capacité de recevoir ce que l'autre peut donner, c'est dans les deux sens... J'ai rencontré deux personnes à qui j'ai dit que pour l'instant c'était pas possible de travailler ensemble.

Une responsable d'association

D'autres laissent très ouvert le recrutement des bénévoles (comme à Habitat et humanisme ou à la Bagage'rue), et comptent sur l'expérience pour que les personnes acquièrent cette posture : *"c'est intéressant de pouvoir permettre à une personne de pouvoir bouger dans sa posture"*.

#### 4. Ça change les représentations dans les deux sens

Les relations réciproques peuvent changer les représentations des personnes impliquées. Par exemple, à la Bagage'rue les permanences sont tenues par des bagagistes (bénévoles) de situations très diverses (personnes en situation de précarité, retraités plus aisés, étudiants, etc.). Le fait que chacun tienne les permanences avec d'autres, selon le même statut et sans que soit mentionnée la situation de chacun, cela fait qu' *"on déconstruit des préjugés"* (selon la coordinatrice). Les bagagistes parlent de leurs changements de représentations dans le podcast *Accueillir au quotidien* :

“ Je m'attendais à rencontrer des gens, pas fermés, mais dans le sens qui ne s'ouvrent pas si spontanément, enfin qui penseraient 'toi, tu as 18-19 ans, tu fais tes études, tu dors tous les jours dans un lit chaud, en fait je vais pas te parler de ma vie parce qu'on vit pas dans le même monde et tu vas pas comprendre', et que j'allais être là pour leur donner leurs bagages, faire le café, mais que y'aurait pas tellement d'échange et de contact. Et en fait je me suis rendue compte que c'est vraiment chouette, on parle chacun de nos trucs.

“ Y'en a où j'ai découvert un peu par hasard, où donc je faisais une permanence avec quelqu'un, et puis j'ai appris qu'en fait il venait aussi déposer des bagages, et j'étais pas du tout au courant.

Dans les Maisons des familles, les relations réciproques font bouger les représentations de chacun, parce qu'en partageant leurs expériences, les familles comme les bénévoles se rendent compte qu'il n'existe pas de "bon" ni de "mauvais" parent, et que chacun a des difficultés en tant de parent (quelle que soit sa situation), et que chacun a des ressources, des solutions (quelle que soit sa situation).

**Il ne s'agit pas ici ni de nier ni même de gommer le fait que des différences sociales existent et produisent au quotidien des réalités de discrimination, de disqualification sociale, d'humiliation parfois ou au contraire de domination.**

**Il s'agit de reconnaître simplement que le vécu de réciprocité dans le bénévolat, quand il existe réellement, ouvre des brèches dans ces inégalités de fait et contribue à éviter qu'elles ne se cristallisent dans des "identités" immuables... rendant encore plus difficile toute transformation sociale.**

## 2. – Quelles conditions pour créer une telle réciprocité, de celle qui combat l'exclusion sociale ?

Nous avons tenté de lister ici quelques manières possibles de favoriser la réciprocité dans les relations entre personnes engagées bénévolement et personnes destinataires de l'action.

### A. Entre bénévoles (concernés ou non par la pauvreté) et destinataires de leurs actions

#### 1. En ayant des tâches claires qui puissent être partagées, faites par tous, bénévoles ou non

Une manière possible de favoriser des relations réciproques, c'est qu'une partie des tâches puisse être partagée. Soit parce qu'on peut les réaliser ensemble, soit parce que chacun peut s'en emparer individuellement, bénévole ou non.

À la Bagage'rue, aux Escales solidaires, dans les Maisons des familles, la nature très concrète de certaines tâches aide à s'en emparer : le stockage des bagages, la préparation des repas, la préparation d'un projet de sortie un mercredi, ... :

“ Ce que j'ai aimé à la Bagage'Rue, c'est que c'est du concret. Un service qui répond vraiment à un besoin. Il y a aussi la possibilité de participer aux réunions, de partager, d'échanger.

Une bagagiste-bénévole à la Bagage'rue

“ Pour les jeux, le 'faire ensemble' c'est le côté très réussi des Escales, c'est le côté ludique qu'il peut y avoir pour discuter différemment avec les autres et ça permet de faire passer des infos, les personnes se dévoilent autrement. Le jeu c'est très important.

Une bénévole dans une Escale solidaire

“ Faire ensemble la pluche : l'utilité c'est important pour l'estime de soi. La rencontre est plus facile, on pose l'égalité. L'équilibre se fait en faisant ensemble, c'est naturel, tout change.

Une bénévole dans une Escale solidaire

Parfois, quand les tâches ne sont pas attribuées de façon fixe, chacun peut s'en emparer. Alors que si toute l'organisation est déjà figée et les tâches déjà attribuées, ça ne laisse aucune place à des engagements spontanés. Prendre une place quelque part, cela passe aussi par le "faire" : la coordinatrice d'une Maison des familles disait que "faire quelque chose ça donne une place, ça justifie la raison pour laquelle tu es là".

Il est bien entendu important aussi que ce ne soit pas une injonction supplémentaire, et

que la personne qui vient ait aussi le droit de ne rien faire, si elle le souhaite, si elle a besoin de cela pour se ressourcer ou simplement se poser.

#### 2. En aménageant concrètement l'organisation, les espaces, les outils de communication dans cette visée

L'espace et les moyens de communication peuvent être de bons outils pour favoriser la réciprocité des liens.

Par exemple, la Bagage'rue "ne demande pas d'engagement sur le long terme, les bénévoles s'inscrivent sur le planning là où il y a des « trous », où ils veulent, quand ils veulent. Donc sur les permanences c'est pas toujours les mêmes personnes". La souplesse de cette organisation ouvre le bénévolat à des personnes qui souhaitent s'organiser sur le long terme autant qu'à des personnes qui improvisent leur semaine, à des engagements au long cours comme à des engagements ponctuels. La communication passe par les courriels mais aussi beaucoup par le téléphone, pour ne pas exclure ceux qui sont moins connectés et outillés.

Autre exemple, dans les Maisons des familles les lieux sont aménagés pour être chaleureux et accueillants, mais aussi pour donner des repères à chacun : de très grands plannings de la semaine et du mois sont affichés et complétés ensemble au fur et à mesure, les pièces (la salle des jeux des enfants par exemple) sont toujours très rangées pour faciliter l'implication de tous.

Dans les Escales, chacun s'est rendu compte que si l'aménagement des lieux ne fait pas tout, il peut tout de même favoriser ou freiner la réciprocité de l'engagement : par exemple à l'Escale du 6<sup>ème</sup> arrondissement où deux pièces sont séparées par une cloison, et la cuisine se situe tout au fond, il est beaucoup plus difficile pour les "non-bénévoles" de se sentir libres de contribuer à la préparation des repas, que dans d'autres Escales où la cuisine est très ouverte dans une seule pièce principale.

### 3. En laissant la place

Les bénévoles peuvent laisser vivre et cultiver la réciprocité dans les relations de plusieurs manières. D'abord en laissant la place : il faut que toutes les tâches ne soient pas réservées aux seuls bénévoles. Parfois des bénévoles peuvent être en posture de "faire pour se protéger des gens" (même si ce n'est pas toujours conscient) et le "faire" peut alors empêcher la rencontre. Ne plus être dans le "faire" et laisser la place ouvre alors à deux types d'opportunités :

1. Les personnes accueillies ont davantage la possibilité de s'impliquer
2. Les bénévoles peuvent davantage être dans la rencontre et dans l'échange.

“ Les activités ensemble, c'est pas que la cuisine ! il y a aussi la marche, et plein d'autres activités, et on peut inventer. Parfois j'arrête de faire pour que d'autres puissent faire.

Une bénévole d'une Escale solidaire

Dans les Escapes solidaires, les "bénévoles" s'effacent lorsqu'ils sont en situation d'être des "passagers" : ils prennent le café, jouent, discutent, apprennent des choses, sont accueilli(e)s : "je me demande si je ne suis pas plus accueillie que je n'accueille : la façon de dire bonjour, de demander des nouvelles". En passant il faut souligner que s'effacer, c'est une posture particulièrement difficile à tenir parce qu'elle est peu valorisante (alors que "faire" donne une place d'emblée visible et reconnue de personne utile, à laquelle il n'est pas simple de renoncer).

Ensuite, la posture des bénévoles peut être celle de garants de l'engagement de tous : non seulement s'effacer, mais reconnaître, voire favoriser les engagements de chacun. Dans les Maisons des familles, les familles prennent toute leur place dans le lieu et sont encouragées à s'impliquer et à mobiliser leurs forces, les bénévoles ont pour rôle de les soutenir lorsqu'elles le souhaitent. Lorsqu'un projet voit le jour (un projet de sortie, de vacances, d'organisation d'une fête, un projet d'activité, etc.), les Maisons

des familles créent des "équipes-projet" mixtes, où les familles et les bénévoles (parfois aussi les salariés) travaillent ensemble.

Laisser à tous la possibilité de s'engager dans un lieu ou dans un projet, cela peut aussi complètement remettre en question la nécessité de l'étiquette des bénévoles. Un intervenant-formateur<sup>60</sup> demandait d'ailleurs : "pourquoi parler de bénévolat, et est-ce que dire qu'on s'engage ne serait pas plus intéressant que de dire être bénévole ? En écoutant, 'bénévole' semble être pour mettre une étiquette, pour mettre dans une case, bénévole/pas-bénévole. Si tu es bénévole, tu peux venir à la réunion des bénévoles. Comment nos fonctionnements sont sécurisés par cette question de qui est bénévole ou non. Il y a les bénévoles, les amis, les sympathisants, on essaie de mettre des étiquettes. Est-ce qu'on a vraiment besoin de mettre ces étiquettes pour fonctionner, je ne suis pas complètement sûr". Cette question posée ouvre des pistes de réflexion à poursuivre.

La formalisation ou non du bénévolat est un ingrédient important de la réciprocité, parce qu'il la conditionne : il contribue à la favoriser ou à l'empêcher.

### 4. En rendant lisibles les contributions des personnes

Pour permettre à la réciprocité de vivre, il est important de rendre lisible la contribution des personnes. Cela peut se faire de différentes manières. Dans les Maisons des familles, cela passe par la verbalisation. Ce que fait chacun est souligné, valorisé, chacun est remercié pour sa contribution (les bénévoles comme les parents et les enfants). À la Bagage'rue, c'est un titre commun, celui de "bagagiste" qui qualifie et valorise la contribution de chacun, qu'il soit une personne avec ou sans domicile fixe.

Ainsi la reconnaissance et la réciprocité ne se réalisent que si les contributions des uns et des autres sont également visibles et valorisées.

<sup>60</sup> Interveniant spécialisé dans l'accompagnement d'équipes de structures (collectifs, associations,

institutions...) du champ social.

## B. En soignant le lien entre l'association et les bénévoles

La réciprocité semble favorisée si l'association, les salariés sécurisent l'action des bénévoles. Selon la responsable de la Bagage'rue on peut y parvenir en prenant un engagement réciproque, des bénévoles envers l'association, et de l'association envers les bénévoles : "Parce qu'en fait le bénévolat c'est pas juste la personne qui s'engage à quelque chose, nous on s'engage aussi à proposer un cadre bienveillant, à leur proposer des temps de formation, de réflexion autour de leur pratique, etc. Et je trouve ça intéressant parce que ça pose ce truc de réciprocité, où en fait eux nous apportent quelque chose, et nous en échange on va leur apporter quelque chose aussi. Ça peut être de l'ordre de l'accompagnement individuel, ...".

Une coordinatrice de Maison des familles soulignait l'importance du lien entre les professionnels et les bénévoles de l'association, pour que les bénévoles entrent dans la réciprocité : "après, le lien avec les professionnels, c'est aussi quel accompagnement on fait ? Quel accompagnement des bénévoles on propose, comment on les fait cheminer aussi sur leur posture ?"

### 1. En soignant les liens avec chaque bénévole, individuellement

Pour la coordinatrice de la Bagage'rue, l'association doit prendre soin des bénévoles non seulement pour qu'ils restent mais aussi pour qu'ils entrent dans la pratique voulue par l'association : "si tu prends pas soin des bénévoles, et du collectif aussi, déjà les gens restent pas, ou alors les gens s'installent dans des pratiques qui sont pas souhaitables. (...) si t'alimentes pas la relation de confiance avec les bénévoles, tu t'exposes à ça". À la Bagage'rue les salariés prennent soin de chaque bénévole individuellement :

“ On pourrait facilement rentrer dans un truc où on ne gère qu'un collectif, et on ne gère plus de l'individuel. Ça serait beaucoup plus facile, ça prendrait beaucoup moins de temps : on envoie des mails, on met tous les bagagistes, y'a eu un problème sur une permanence on

explique "il y a eu ce soucis-là, on a géré ça comme ça", c'est réglé en un mail. Alors que là, de prendre le temps d'appeler les bénévoles, d'alimenter les relations entre équipe salariée et bagagiste, ça prend beaucoup de temps. Mais c'est ce qui fait qu'on a des permanences qui sont conviviales, où les bénévoles sont contents de venir, où les bénévoles se permettent de nous dire quand ils ont eu un souci... Je pense que c'est super important de pas oublier l'individuel dans le collectif.

Pour la responsable de la Maison des familles de Vaulx-en-Velin, prendre soin des bénévoles individuellement c'est aussi créer de bonnes conditions, les sécuriser, en leur faisant une place dans une équipe. « J'ai été stupéfaite de voir à quel point les gens ont envie de s'engager, sous certaines conditions. Les choses qui sont importantes pour les gens que j'ai rencontrés c'était de dire "je veux bien venir, je veux bien m'engager mais j'ai besoin d'être reconnu dans ce que je fais, parce que j'ai une expérience du bénévolat où je suis balargué deux heures par ici et après on me dit ciao au revoir". Donc il y a ce sentiment d'appartenance, ce sentiment de faire partie d'une équipe. Voilà ma surprise, face au fait que des gens ont envie de s'engager en tant que bénévoles. Des jeunes, des moins jeunes, toutes catégories socio-professionnelles, c'est assez large. Des familles, des habitants qui sont soucieux de se dire moi j'ai envie de m'engager sur un projet qui me concerne. »

Soigner les liens avec chaque bénévole c'est aussi prendre en compte leurs difficultés singulières. Et par exemple à la Bagage'rue, les salariées sont particulièrement attentives aux bénévoles qui connaissent la précarité : « Les personnes pour lesquelles c'est le plus compliqué, je crois que c'est les bagageurs bagagistes. C'est la difficulté à se sentir légitime tout autant que les autres. Et du coup nous c'est un travail, enfin c'est notre rôle de bien leur préciser "c'est pas parce que tu dors dehors que t'es pas au même stade que les autres ici". Et pour le coup ça marche très bien. »



## Soigner les liens, c'est soigner la communication : l'écoute et la transmission des informations

Pour sécuriser l'action des bénévoles, plusieurs associations passent du temps à trouver les bons "canaux" de communication, pour que chacun se sente libre de s'exprimer, et pour que chacun ait les informations. Cela implique d'y passer du temps. Par exemple à la Bagage'rue, les salariés ont adapté leur manière de communiquer avec les bénévoles pour n'en exclure aucun, et concrètement il a fallu trouver des alternatives aux mails : *"c'est comment, avec un collectif où des gens vont fonctionner de manière différente, comment est-ce qu'on fait pour que tout le monde se sente à sa place, et ait toutes les informations, malgré le fait qu'il ne lise pas les mails par exemple. Du coup qu'est-ce qu'on fait pour que tout le monde ait les informations ? (...)* Le bénévolat, si tu t'adaptes pas aux uns aux autres, tu perds les gens". Les salariés téléphonent très régulièrement aux bénévoles, pour rester très proches d'eux et leur donner des occasions simples de s'exprimer : *"y'a un souci sur une permanence, le lendemain on appelle les bénévoles, pour voir comment ça s'est passé, comment est-ce qu'ils ont vécu les choses, etc. (...) Je le mets en confiance sur le fait qu'il puisse dire les choses et que ça va être pris en compte derrière. Ça c'est super important. Faire participer les gens c'est une chose, mais quand on les fait participer, il faut que ça soit fait de façon à ce que les gens se sentent en sécurité. (...) Je pense qu'avec tous les bénévoles, et en particulier avec les bagageurs bagagistes, il faut qu'ils sentent que leur parole est prise en compte"*.

### 2. En créant des sécurités entre bénévoles et salariés ou entre bénévoles

Pour que les bénévoles soient dans la réciprocité, il est essentiel que les autres soient eux aussi dans cette réciprocité avec les personnes accueillies par l'association. Leur posture peut "infuser" : on apprend en observant, en regardant d'autres faire.

Dans les Maisons des familles, les bénévoles apprennent beaucoup par la pratique, en observant la manière de faire des salariés et des bénévoles plus anciens. Les salariés cherchent à avoir une posture modélisante, à avoir avec les familles un lien proche et horizontal, voire à se mettre dans ce qu'ils appellent une "posture basse" pour valoriser les familles.

À la Bagage'rue lorsque de nouveaux bénévoles viennent pour la première fois à une permanence, l'association fait en sorte qu'il y ait au moins un salarié présent pour cette première permanence, pour que la nouvelle personne entre directement dans la posture, par le mimétisme et l'observation, sans grand discours.

### 3. En créant des espaces de formation, de relecture pour les bénévoles

Des associations organisent des temps de formations et de relecture de la pratique, ces temps paraissent essentiels pour que

chaque bénévole prenne du recul sur sa manière de faire, se remette en question, progresse, accepte de recevoir et non de donner seulement, laisse la place à d'autres et ne fasse pas tout lui-même, etc. La Bagage'rue a mis en place des temps de "form'action" des bénévoles avec un comédien, et réfléchit à organiser d'autres temps pour que les bénévoles puissent exprimer leur ressenti : *"ce que ça nous fait vivre d'être bénévoles à la Bagage'rue"*.

À la Maison des familles des temps très réguliers, courts à la fin de chaque journée et plus longs chaque mois, sont organisés pour que chacun exprime ses ressentis, ses interrogations et ses réussites par rapport à la mission de l'association.

Dans les Escapes d'Habitat et Humanisme, des bénévoles ont acquis une posture favorisant la réciprocité par l'expérience et par la relecture de l'expérience : *"au début, je ne savais pas comment être ! ce n'est pas si facile que ça, de pas être quelqu'un de reconnu, avec une étiquette et des réponses", "on est là, mais pas pour sauver le monde"*.

Dans l'enquête de Qualification des besoins des personnes sans abri, le temps de formation a représenté presque un tiers du temps d'engagement (un engagement très court et ponctuel), parce qu'il était essentiel que les bénévoles se sentent à l'aise et aient une posture adaptée.

## Pour conclure

Nous avons dégagé des tendances qui nous paraissent intéressantes à continuer de travailler. Nous savons bien qu'il n'y a pas de recette du parfait engagement ni du parfait bénévole, mais nous sentons que la réflexion sur la réciprocité est fondamentale. La Mrie fait l'analyse que les contributions bénévoles peuvent être un levier puissant de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale à condition de prêter attention aux réciprocités et à la reconnaissance qu'elles permettent.

Certes, la façon dont les organisations pensent le bénévolat est importante, car les postures bénévoles ont un impact sur les bénéficiaires de l'action, elles changent la qualité de ce qu'on fait, et la manière dont on considère les personnes en précarité. Mais cela doit passer par une réflexion plus globale sur le sens de l'action, sur les finalités de l'organisation : comment peut-on se décaler tous ensemble des missions traditionnelles de l'aide sociale qui se conçoit à sens unique ? À suivre ! ■

# Aller à la rencontre des personnes sans logement

Yves Petit, volontaire à ATD Quart Monde, fait ici un retour d'expérience de ses années de présence auprès de personnes qui fréquentent un accueil de jour. Il donne ainsi un regard situé et singulier qui permet d'entrer dans une compréhension de ces personnes, de leurs logiques issues d'une certaine expérience de la vie.

D'octobre 2016 à novembre 2020, j'ai été présent auprès de personnes sans logement ou mal logées. Ma présence a consisté à venir dans un accueil de jour "La Maison de Rodolphe" (Foyer Notre-Dame des Sans-Abri) situé à Lyon 8<sup>ème</sup>, une fois par semaine, pendant plusieurs heures, afin d'y partager le quotidien des personnes accueillies dans ce lieu. La présence de personnes n'ayant pas l'expérience de la pauvreté, majoritairement les salariés et les bénévoles de la structure, permettait que ma propre présence paraisse plus "acceptable" pour les personnes accueillies.

L'essentiel de mes rencontres a eu lieu dans la "grande salle" qui reste libre d'accès pendant toute la période d'ouverture de la structure, et dans les espaces extérieurs qui sont largement investis dès que le temps le permet.

Pour contribuer à ma propre compréhension de ce que veut dire "vivre en situation de grande pauvreté", je considère que j'ai plus appris de mon expérience dans l'accueil de jour que de mon expérience de vie dans mon quartier (Langlet Santy, Lyon 8<sup>ème</sup>). Cela a été un lieu de formation personnelle, autant qu'un lieu de connaissance pour le Mouvement Quart Monde.

## L'accueil de jour "La Maison de Rodolphe"

Il s'agit d'un dispositif de l'Association Le Foyer Notre-Dame des Sans-abri. Il accueille, de manière inconditionnelle, des personnes en situation de mal logement ou sans logement, appelées "Passagers", de plus de 25 ans. Ils ou elles viennent pour se mettre à l'abri des intempéries, se laver ou laver des vêtements, manger à bas coût (20 centimes le petit déjeuner, 2 euros le repas), rompre leur isolement. Le lieu est ouvert de 7h45 à 15h, du lundi au vendredi. Si elles le souhaitent, les personnes accueillies peuvent également y rencontrer des travailleurs sociaux et s'engager dans un accompagnement social, ou obtenir une domiciliation. En tout, environ 80 personnes y sont accueillies chaque jour et une cinquantaine de repas y sont servis.

La présence d'un animateur salarié permet à la structure de proposer des activités aux personnes accueillies à l'intérieur de la structure (jeux, films, atelier d'écriture...), ainsi que des sorties à l'extérieur (musée, match de foot...). ■



## A. En quoi a consisté ma démarche ?

### Me faire accueillir par les personnes

Ma démarche a été d'essayer de me "faire accueillir" par les personnes présentes à l'accueil de jour. Pour cela, j'ai cherché tout d'abord à être "parmi" les autres personnes accueillies, c'est à dire à ne pas avoir de "passe-droit". Je faisais la queue comme tout le monde pour acheter les tickets pour manger. Je n'utilisais pas les toilettes réservées aux salariés et aux bénévoles.

Si la règle en vigueur interdisait aux personnes accueillies d'aller en cuisine chercher de l'eau, j'attendais également qu'un bénévole ou un salarié se rende disponible pour remplir le broc d'eau. Je voulais que ma présence soit perçue comme une invitation à la rencontre.

Au moment du repas, il m'arrivait de m'asseoir à une table où je ne connaissais personne. Je laissais l'initiative de la conversation aux personnes. Souvent, le début du repas était silencieux, puis une conversation s'installait, créant un début de relation.

### Besoin de liberté dans le cadre

Lors de mes premières visites dans ce lieu, j'ai pu observer que les bénévoles présents étaient affectés à des tâches bien précises : aide à la préparation ou au service du repas, vaisselle, tenue du vestiaire ou des douches. Parfois, les salariés leur demandaient de venir renforcer une équipe en difficulté, souvent due à l'absence d'un autre bénévole ou d'un salarié.

Pour certains bénévoles, "être au service des personnes" représentait la limite de leur engagement, peut-être pour éviter d'être envahi par les personnes. Je le comprenais tout à fait. D'autres mangeaient parfois dans la salle, parmi les personnes accueillies.

J'ai senti que ce statut de bénévole, tel qu'il était mis en œuvre dans cette structure, ne me conviendrait pas. J'étais à la recherche d'une manière de rencontrer des personnes "à égalité", de pouvoir agir avec elles. J'avais besoin d'être libre de travailler ma posture. Je ne me voyais pas du tout, par exemple, en train de servir le repas.

Ce qui m'a permis d'avoir une certaine liberté d'action, c'est le partenariat construit dès les premières années de présence d'ATD Quart Monde dans ce lieu, en 2011, autour des préparations des Universités populaires Quart Monde<sup>61</sup>. (...)

Cette liberté d'action s'est manifestée de plusieurs façons, dont voici quelques exemples :

- Je n'avais pas de sujet tabou lorsque je discutais avec les personnes accueillies. Il m'est arrivé plusieurs fois de manifester mon incompréhension ou de demander leur avis aux personnes accueillies par rapport à telle ou telle décision prise par la direction ou l'équipe salariale. C'était une manière de promouvoir une certaine liberté de parole. Je me rappelle d'une fois où j'ai passé plusieurs heures, au sein de la structure puis en dehors, avec une personne qui devait rencontrer l'après-midi même le responsable de l'accueil de jour en vue d'une éventuelle exclusion. Ce temps passé ensemble lui a permis de dépasser sa colère et son envie de tout abandonner. On a beaucoup reparlé ensemble des faits qui lui étaient reprochés et je lui ai permis de trouver lui-même des arguments afin d'assurer sa défense.

<sup>61</sup> Voici comment Guillaume Chesnot, volontaire permanent, parle de la mise en place de ce partenariat : "En 2011, le groupe d'Université Populaire de Lyon 8e se réunissait dans un centre social du quartier. Quoique nous fussions bien accueillis, le lieu ne permettait pas de rencontrer de nouvelles personnes. J'ai alors cherché un nouveau lieu d'accueil pour les réunions de l'Université Populaire Quart Monde (UPQM)

dans le 8e arrondissement et j'ai pris contact avec le Relais SOS [ancien nom de l'accueil de jour]. Je voulais que le groupe se réunisse dans un lieu qui fasse sens par rapport à notre action et qui facilite le contact avec des personnes vivant l'exclusion et la grande pauvreté. L'objectif était d'aller vers les personnes sans attendre qu'elles viennent vers nous".

- Ne me sentant pas soumis directement à la structure hiérarchique et étant peu informé du règlement intérieur, il m'est arrivé d'en explorer les limites, notamment lors d'activités de bricolage ou de jardinage que j'avais organisées. J'avoue, à posteriori, que j'ai eu la chance de ne pas avoir rencontré de souci majeur du fait de responsabilités que j'engageais peut-être sans m'en rendre compte. Je me rappelle, par exemple, d'une personne qui a eu une grosse gêne respiratoire soudaine au milieu d'une randonnée. Il aurait pu y avoir des complications.
- En 2020, pendant le deuxième confinement, la structure avait décidé qu'il n'y aurait plus que 12 places dans l'accueil de jour et qu'il y aurait 3 services pour le repas. Alors que les salariés et les bénévoles ne mangeaient plus dans la salle avec les personnes accueillies, je me suis permis de continuer à y manger. A ce propos, un homme m'a dit qu'il continuait à venir à l'accueil de jour parce que c'était le seul endroit où il pouvait parler avec d'autres personnes, les autres lieux de socialisation étant fermés et les regroupements de personnes en extérieur impossibles.

### Ne pas être bénévole

Du fait que je n'étais pas affecté au service, j'étais peut-être plus confronté à la question "qui êtes-vous ?" ou "que faites-vous ici ?" que les bénévoles. Cela me poussait à parler de moi et d'ATD Quart Monde.

Ma réponse dépendait de la personne que j'avais en face de moi et de la relation que j'avais éventuellement déjà créée avec elle. Dire que je travaillais pour une association, c'était déjà être catégorisé par les personnes comme quelqu'un dont il faut se méfier. S'il y avait à côté de moi quelqu'un qui avait déjà fait des choses avec le Mouvement ATD Quart Monde, je lui demandais de m'aider à me présenter, et de lui dire ce qu'il avait compris du Mouvement.

En même temps, venir prendre un café ou discuter avec les personnes accueillies n'a pas évité que certaines personnes me considèrent comme un bénévole (dans le sens de "au service de"). J'ai appris à l'accepter. Quand des personnes me demandaient si j'étais bénévole, il m'arrivait de répondre "non" ou bien "Je suis un bénévole, mais un bénévole qui ne fait rien". Certains jours, lorsque j'arrivais à l'accueil de jour, le salarié animateur annonçait à haute voix : "*hé les gars, il y a ATD qui arrive*". Je n'appréciais pas lorsque cela se produisait.

## B. Éléments de connaissance tirés de cette expérience

### Les personnes sans abri dans notre Mouvement

Mon expérience, à Lyon, c'est à la fois, que des militants Quart Monde<sup>62</sup> m'ont fait connaître des personnes en situation de rue, et inversement que des personnes sans logement m'ont fait connaître des familles très pauvres.

Dans le quartier où j'habitais, des familles se sont installées dans des tentes à plusieurs reprises au pied de nos tours. En allant à leur rencontre, je me suis rendu compte que la plupart des personnes qui s'étaient rapprochées d'elles, pour leur apporter un soutien moral aussi bien que matériel, avaient elles-mêmes l'expérience de l'exclusion. Certaines avaient connu le placement ou la rue.

En décembre 2016, j'ai moi-même assisté à une Université populaire Quart Monde régionale dont le thème devait être le droit au logement. Un des buts de cette Université populaire était de pousser les membres du Mouvement à aller à la rencontre des personnes sans logement. L'équipe de préparation avait préféré proposer aux groupes de préparation la question suivante : "avec ou sans logement, de quoi sommes-nous fiers ?" pour éviter la stigmatisation des personnes et aussi une confrontation trop directe lors de la plénière, où quelques personnes sans logement étaient présentes.

<sup>62</sup> Personnes qui connaissent ou ont connu la pauvreté et s'engagent au sein du Mouvement

Une de ces personnes a conclu la soirée en disant : *"je crois pas que ce soit une fierté d'avoir un appartement ou une maison, mais je crois que c'est un droit. Je crois que, être fier de quelque chose, c'est autre chose"*.

Le principal frein qui a été identifié lors de cette soirée pour aller à la rencontre des personnes sans logement était la culpabilité que chacun peut avoir face à des personnes sans logement.

Les personnes sans logement avaient dit : *"dire bonjour, sourire, donner une pièce ou un sandwich, c'est déjà faire quelque chose"*. Pour elles, l'important était de les traiter comme des personnes.

### **Sans abri, mais pas sans famille**

L'accueil de jour où j'allais était un dispositif pour "personnes isolées de plus de 25 ans". Les discussions que j'ai eues avec les personnes sans abri que j'y ai rencontrées m'ont fait découvrir combien ces personnes étaient habitées par leur famille, même si elles en étaient souvent éloignées. Elles exprimaient cette présence par des mots où se mêlaient affection et souffrance.

J'ai en tête une personne précise, un homme, avec une longue expérience de la rue et une vie chaotique qu'il assumait en partie. En juin 2019, alors que je le voyais pour la première fois sans le gros sac à dos qu'il trimbrait habituellement, il m'annonçait fièrement qu'il avait intégré un logement dans le cadre du dispositif "Logement d'abord". À l'époque, il me disait : *"j'ai 56 ans. Il faut que je me repose"*. Un an après, il m'expliquait qu'il n'avait pas réussi à garder son logement et était finalement reparti à la rue. En discutant avec lui des différentes raisons qui l'avaient poussé à laisser son logement, il m'a dit, entre autres : *"j'ai pris un appartement, c'est surtout pour voir mes enfants, mais ils ne sont jamais venus me voir. Alors j'en ai rien à foutre. J'ai laissé tomber l'appartement. C'était un T1 bis. Je leur laisse. Ils n'ont qu'à le reprendre. Je suis mieux à la rue"*. Ses enfants n'ont pas dû sentir que leur père avait besoin d'eux à cette étape importante de sa vie où, en même temps qu'il retentait d'accéder à un logement, il espérait aussi se sortir de l'alcool.

Parmi les autres personnes que j'ai rencontrées, beaucoup cachaient leur

situation à leurs enfants ou à leurs parents. Certaines préféraient se couper de leur famille plutôt que de devoir parler de leur situation. Plusieurs papas se privaient pour pouvoir envoyer de l'argent à la mère de leurs enfants ou rendre visite à leurs enfants en leur offrant une sortie ou un restaurant. Cela rendait encore plus compliquée leur vie au jour le jour.

### **À propos de la dignité et du respect des personnes**

Une des choses que j'ai apprises de mon expérience, c'est que les notions de dignité et de respect sont vécues très différemment entre les personnes.

Un jour par exemple, nous avons eu un débat sur la manche. C'était très clivé entre les personnes qui assumaient de faire la manche, disant que c'était un travail comme un autre, tandis que, pour d'autres, c'était la frontière à ne pas franchir pour se sentir dignes.

La dignité existe chez chacun, mais elle ne se situe pas au même niveau. Pour l'un, elle se joue au niveau du regard, pour un autre au niveau des mots, pour un troisième au niveau des gestes... C'est, selon moi, ce qui a rendu très compliqué les actions collectives auxquelles j'ai participé. Dans ces actions, c'était très compliqué de faire vivre le "respect de chacun" : comprendre que le respect de celui avec qui je suis n'est pas forcément de même nature que le respect que j'attends moi-même de la part des autres. J'ai eu le sentiment que, pour qu'une personne rejoigne le collectif, il fallait d'abord qu'elle se sente respectée elle-même. Et dès qu'une personne ne se sentait plus respectée, elle préférait sortir du projet. La marge de tolérance de chacun était faible.

Par exemple lors d'une sortie à la montagne, plusieurs personnes s'en sont prises à moi car il n'était pas possible de se laver les mains avant de pique-niquer en montagne. Elles n'acceptaient pas que l'on puisse ne pas se laver les mains avant de toucher de la nourriture : *"on a touché des rochers, de la terre, on est plein de microbes. Tu n'as aucune notion d'hygiène"*. Ce jour-là, j'ai compris combien cela dépendait de l'expérience de chacun.

Il était aussi fréquent que les "opprimés" se transforment aux "opresseurs". Lors d'un week-end avec un groupe de 14 personnes dont 10 ayant l'expérience de la rue, j'ai observé comment, au bout de 2 jours et demi de vie partagée, le collectif commençait à gagner sur l'individuel. Certaines personnes n'arrivaient plus à faire des efforts pour être avec le reste du groupe. Par exemple, au moment du dernier repas, une personne est venue me voir pour me demander de changer de table car elle n'arrivait plus à supporter quelqu'un. Pendant le voyage de retour, une autre personne a beaucoup pris sur elle pour ne pas insulter quelqu'un qui n'arrêtait pas de parler. Ce qui aidait était d'être dans des petits groupes et des petites durées.

Comment rechercher l'égale dignité quand cette notion est tellement différente d'une personne à une autre ?

### Les conséquences de la non-effectivité du droit

En cheminant avec ces personnes, j'ai pu mettre en évidence certaines conséquences liées à la difficulté d'accéder de manière durable à un logement. Elles touchaient toutes les dimensions de la personne : sécurité et intégrité, santé physique et mentale, travail, droit de vivre en famille, droits civil et politique...

#### Quelques exemples :

##### ► L'incompréhension des réponses du 115

Lorsque j'ai réalisé des interviews sur le 115, ce qui m'a frappé, c'est la volonté des personnes concernées de comprendre les réponses qu'elles obtenaient de la part du 115, notamment quand elles étaient négatives. Plusieurs personnes m'ont dit à ce propos qu'elles avaient arrêté d'appeler le 115 pour éviter de sombrer dans la folie. *"J'ai l'impression que les attributions sont faites comme des numéros. Je pense qu'ils ne regardent pas assez le dossier de la personne, sinon, cela ne se passerait pas comme cela. [...] Pour moi, je trouve que c'est contre-productif. Ils aident des personnes qui sont en perdition et moi qui suis encore dans le système, propre, ils me laissent dans la rue. [...] Et, avec le 115, quand je suis en train de les appeler, je ne les ai même pas encore eus au téléphone que je*

*suis déjà dans un mood, dans la tête, où j'ai envie de raccrocher. Je ne suis pas agressif avec eux. J'ai juste envie de raccrocher".*

*"Moi, ce que je n'arrive pas à comprendre par rapport au 115, c'est le fait que, vous appelez, vous êtes français et il n'y a pas de place, et puis la personne qui est étrangère et qui est à côté de vous, elle appelle et elle a une place".*

*"La seule fois que j'ai appelé à 16h30 au lieu de 14h, c'était samedi dernier, et c'est ce jour-là que j'ai eu une place. J'ai pas compris pourquoi !"*

*"C'est la loterie".*

L'absence d'éléments de compréhension de la part de l'institution amène chacun à se forger sa propre compréhension, à partir de son expérience personnelle. Les personnes concernées disaient qu'il y avait du favoritisme, voire du « racisme ». Ils avaient du mal à nommer cela de l'injustice.

##### ► Les personnes ne se reconnaissent plus "sujets de droits"

J'ai été surpris de voir comment les personnes, au fur et à mesure qu'elles constataient qu'elles n'arrivaient pas à accéder à un logement ou à un hébergement par les voies "classiques" (115, dépôt d'un dossier au SIAO, demande de logement social, demande de place en foyer, dossier DALO), s'en détournent au profit d'une logique basée uniquement sur les relations inter-personnelles qu'elles arrivaient à établir. Elles en venaient petit à petit à ne plus se reconnaître "sujet de droits".

Je prendrai l'exemple d'un homme que j'ai connu pendant 2 ans. Je l'ai rencontré alors qu'il était à la rue. Il naviguait entre des nuitées au 115 et des nuits passées dans les salles d'attente des hôpitaux lyonnais. N'obtenant pas de proposition de logement ou d'hébergement durant l'hiver, il cherchait d'autres solutions, s'adressant à toutes les personnes qui se présentaient à lui. Il a finalement réussi à obtenir une place dans un hébergement collectif, dans le cadre de l'opération "hiver solidaire" menée par une paroisse (3 personnes hébergés dans un appartement et pris en charge par une équipe de bénévoles). La cohabitation avec les autres personnes hébergées était difficile. N'ayant pas accès à un accompagnement social dans ce lieu, il s'est retrouvé de nouveau à la rue à la fin de

l'hiver. De relation en relation, il a finalement réussi à intégrer une colocation solidaire entre des jeunes actifs catholiques et des personnes sans logement (La "Maison de Lazare"). Il disait qu'il avait obtenu cette place parce qu'il connaissait bien le responsable, en dehors de toute orientation par les travailleurs sociaux. La réalité est peut-être un peu plus nuancée. Il y est resté 1 an et demi, avec des hauts et des bas. Même s'il payait 370 euros tous les mois pour le gîte et le couvert, il n'avait pas de clé pour sa chambre et il avait beaucoup de mal avec la vie en collectivité. Il ne se sentait pas vraiment chez lui. Souvent, il me faisait part de l'impossibilité pour lui de refuser ce qui lui était proposé : assister à des cérémonies religieuses, participer à des repas partagés avec des paroissiens. Il me disait : *"soit je dis rien, je me tais et je reste. Soit je parle, je dis ce que je pense et je sais que cela va mal se passer et je serai dehors. Mais je n'ai pas envie de me retrouver de nouveau à la rue. En fait, je n'ai pas le choix. On fait pas toujours ce qu'on veut."*

En novembre 2020, il a été expulsé du lieu par les responsables, durant la trêve hivernale, pour des raisons que je n'ai pas cherché à trop comprendre. Alors qu'il me disait qu'il ne se laisserait pas faire et qu'il allait se battre pour dénoncer cette situation qui lui semblait illégitime, il a dû gérer cette nouvelle situation au jour le jour, sollicitant ses amis et ses connaissances pour dormir ici ou là : *"j'ai des amis qui peuvent m'héberger un petit peu, mais ils ont peur de se faire taper sur les doigts par leurs propriétaires car c'est interdit"*. Il essayait aussi de convaincre les agents de sécurité des urgences des hôpitaux de la ville pour pouvoir rester la nuit dans les salles d'attente. Durant cette période critique, il n'avait pas d'autre choix que de maintenir des relations avec les responsables de la colocation solidaire car il avait encore toutes ses affaires stockées là-bas et ils menaçaient de les jeter. Après avoir réussi à parler avec un responsable national de Lazare, il obtient d'être accueilli un temps dans un logement occupé par des prêtres. *"Je lui ai dit que ce n'était pas normal qu'ils m'aient mis dehors un soir à 23 heures pendant l'hiver et qu'il ne pouvait pas me laisser dormir dehors"*.

Quelques jours après, il m'expliquait que ce n'était pas si simple : *"le responsable m'a*

*dit : 'si tu ne vas pas à l'église, ils vont te foutre dehors'. Je n'ai pas le choix. Sinon je dors à la rue. Pour Noël, ils vont me faire un panier. Je peux quand même bien faire un effort"*.

En janvier 2021, il a obtenu une place en CHRS. J'ai été à nouveau surpris par la manière dont il en parlait : *"c'est grâce à mon référent social de l'accueil de jour que j'ai eu ma place. Il a travaillé à la Maison de la Veille Sociale [SIAO 69 – organisme qui gère le 115]. Il connaît les responsables. C'est lui qui m'a pistonné. Il m'a expliqué qu'il n'y a pas assez de structures pour héberger tout le monde et que j'aurais dû attendre des mois avant de pouvoir avoir une place"*.

Je lui ai dit qu'il pouvait aussi considérer que c'était un droit pour lui qu'on lui propose un logement. Il m'a répondu : *"si c'était vrai, il n'y aurait plus personne à la rue"*.

En suivant ce parcours, mais surtout en écoutant la manière dont cette personne parlait de ce qu'elle vivait, j'ai mieux compris comment s'entremêle la question de l'accès au droit et celle de la relation interpersonnelle. Il y a comme un paradoxe : plus une personne est en situation d'exclusion sociale, plus sa situation semble dépendre des relations qu'elle arrive à construire ou à maintenir, et moins elle arrive à se rattacher à la question du droit.

### ► Les personnes se construisent une nouvelle normalité

Comme me disait une autre personne que j'ai connue à l'accueil de jour : *"quand on est un certain temps à la rue, on s'adapte et on finit par s'habituer. Et comme il y en a d'autres qui sont dans le même cas, on normalise. Mais non, en fait, ce n'est pas normal"*.

Après une période d'apprentissage, les personnes qui n'ont pas de logement se construisent des circuits quotidiens adaptés aux contraintes de leur nouvelle vie : arrivée à l'heure le soir pour manger ; arrivée dans son squat, sa cage d'escalier ou son garage après la tombée de la nuit ; chercher un lieu pour stocker ses affaires... De nouveaux repères spatio-temporels se mettent en place (bibliothèque, gare, centre commercial, lieux de passage : des endroits où l'on se fond dans la foule, lieux où l'on se

sent en sécurité), créant comme une ville dans la ville.

La domiciliation est vue comme le point de départ pour l'accès aux droits, comme a pu le préciser une personne avec qui j'ai réfléchi à l'après-confinement : *"pendant le dé-confinement, il y a beaucoup de personnes qui risquent de se retrouver à la rue. Ils vont se présenter au CCAS pour leur domiciliation, il faut absolument que cela aille vite. L'adresse, les personnes en ont besoin tout de suite. En 3 semaines, la situation des personnes change vite. S'il y a un retard systémique, pour la domiciliation ou pour autre chose, le danger, c'est que les personnes s'habituent à leur nouvelle vie, ne croient plus que les démarches sont possibles, et n'aient plus de respect pour eux-mêmes, par rapport à l'hygiène par exemple, et perdent leur estime de soi. Il faut vraiment que les personnes n'aient pas le temps de s'habituer à la rue. C'est vraiment le moment pour les professionnels de mettre les bouchées doubles"*.

### **Les personnes se construisent des logiques qui nous échappent**

J'ai été marqué par la situation d'une femme âgée de plus de 70 ans, qui vivait dans un appartement complètement vide depuis plusieurs années : pas de lit, pas de cuisinière... Elle était arrivée à Lyon quelques années auparavant dans le but de retrouver sa fille dont elle n'avait plus de nouvelles depuis de nombreuses années. Elle savait qu'elle avait deux petits enfants dont elle connaissait les noms, mais qu'elle n'avait jamais vus.

Elle était atteinte de troubles cognitifs dont elle n'avait pas conscience et qui l'empêchaient d'investir son logement. Elle était dépendante des accueils de jour pour manger des repas chauds et vivre quelques moments de convivialité qu'elle n'arrivait pas à trouver ailleurs. Je l'avais mise en lien avec une bénévoles de l'association "Les petits frères des pauvres" qui avait proposé de la rencontrer. Alors que la relation était naissante, la bénévoles m'a partagé que, alors qu'elle avait appelé la dame pour lui demander si elle recevait des visites chez elle, celle-ci lui avait répondu qu'elle voyait régulièrement ses petits-enfants. Pendant longtemps cet échange m'a paru étrange. Ce

n'est que quelques mois plus tard que j'en ai compris les raisons.

Un jour, alors que cette dame s'était plainte d'une grande faiblesse à l'accueil de jour, les salariés avaient appelé les pompiers. Il m'avait fallu une semaine pour comprendre qu'elle avait ensuite été internée dans un hôpital psychiatrique. Voici comment elle m'expliqua la situation lorsque je suis allé la voir là-bas : *"j'ai eu une intoxication alimentaire au restaurant. Il y a une ambulance qui est arrivée et qui m'a mise à la psychiatrie. C'est de la folie. Cela va faire 7 jours maintenant. J'y suis encore aujourd'hui. [...] Ils ramassent les gens qui n'ont personne. Moi, j'ai été bête, j'ai pas compris. Quand elle m'a posé la question : 'est-ce que vous avez de la famille, des amis ?', j'ai dit 'non, j'ai personne qui vient me voir'. Ceux qui ont de la famille, ils n'y touchent pas. Et ceux qui sont seuls, ils en profitent pour leur donner des coups de matraques"*.

En l'écoutant, j'ai mieux compris la réponse que cette dame a faite à la bénévoles des Petits frères des pauvres. Les personnes nous donnent parfois des réponses dont la logique nous échappe, qui se basent sur leur propre expérience.

### **L'accès au logement peut être vécu comme une rupture supplémentaire**

Beaucoup des personnes que j'ai rencontrées considéraient que les hébergements d'urgence ou même parfois l'accès à un logement représentaient pour eux une potentielle source d'insécurité supplémentaire (vol, bagarres, bruits, insécurité, voisinage...), par rapport aux solutions alternatives qu'elles avaient adoptées (squat, cave, garage, tente, cabane...).

Pour celles et ceux qui avaient vécu une longue période à la rue, l'accès au logement représentait une prise de risque importante, notamment par rapport à leur cercle relationnel lié au "petit monde de la rue" : des relations qui pouvaient être fidèles et solidaires, et qui s'étaient construites dans la durée, permettant de survivre grâce à l'entre-aide, parfois aussi liées à de "mauvaises habitudes" dont les personnes cherchaient à sortir (drogue, alcool).

Une personne m'a expliqué qu'elle n'en pouvait plus de son nouveau logement car, tous les soirs, il y avait des personnes qui venaient sonner chez elle pour dormir. L'accès au logement signifiait pour ces personnes une nouvelle rupture sociale.

Un autre exemple m'a permis de comprendre comment l'expérience de la rue peut affecter les priorités de vie des personnes, qui peuvent ne plus correspondre à la norme attendue.

*"Quand tu rentres dans un logement, tu recherches un minimum de confort, surtout quand tu n'en as pas eu pendant plusieurs années. Au départ, je dormais sur un sac de rando de 60 litres. J'ai acheté un lit, une télé, mais les gens se sont mis à me donner des conseils : 'la télé, c'est un luxe. Moi, si j'avais été à ta place, j'aurais payé le loyer'. Moi, je pensais que le loyer pouvait attendre. Dès la première galère de loyer, j'ai reçu des menaces. L'assistante sociale du bailleur me*

*disait : 'attention monsieur, vous allez vous retrouver à la rue' et moi je lui répondais : 'vous croyez que cela me fait peur la rue ? J'en viens de la rue'. Je sais que, au moins, à la rue, je suis capable de survivre. Après, je ne dis pas que c'est une vie, mais c'est un environnement que je maîtrise. Elle gueulait, je gueulais et, au final, aucun des deux n'avait écouté ce que disait l'autre".*

Par deux fois j'ai été invité par des personnes ayant intégré un foyer après un long parcours à la rue. J'ai eu à chaque fois l'impression d'être leur premier invité, alors qu'elles avaient intégré leur logement depuis plusieurs semaines. Pour leur pendaison de crémaillère, elles avaient invité leurs anciens et leurs nouveaux référents sociaux, comme si elles cherchaient à rompre avec leurs anciennes relations et à s'en créer de nouvelles. ■

# LA REVUE DE LA MRIE

---

14 rue Passet  
69007 LYON  
☎ 04 37 65 01 93  
mrie@mrie.org  
[www.mrie.org](http://www.mrie.org)

AURA  
mrie  
Exclusivité de la maîtrise pour l'agriculture

---

Hors-série des Dossiers de la MRIE N°2 | Juillet 2021