

« ON NOUS A DIT CLAIREMENT : “VOUS N’ÊTES PAS TRAVAILLEUR SOCIAL” »

[Laura Guérin](#)

GISTI | « Plein droit »

2022/1 n° 132 | pages 18 à 21

ISSN 0987-3260

ISBN 9782382871348

DOI 10.3917/pld.132.0020

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-plein-droit-2022-1-page-18.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour GISTI.

© GISTI. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Laura Guérin a consacré sa thèse¹ à la vie des habitants dans les nouvelles résidences et propose ici de revenir sur le parcours et le quotidien d'un gérant* de résidences sociales issues de foyers. Anonymisé, ce portrait souligne la transformation des relations entre les responsables d'hébergement, leurs hiérarchies et les habitants des résidences. Le regard porté sur l'évolution de ce métier d'encadrement révèle aussi les conséquences du plan de traitement des foyers de travailleurs migrants*.

« On nous a dit clairement : “vous n’êtes pas travailleur social” » »

Laura Guérin

Docteure en sociologie et postdoctorante à l'Institut des mondes africains (projet ReROOT²)

Durant la grève Sonacotra des années 1970³, se débarrasser des « gérants racistes » était un mot d'ordre central, à l'époque où le profil dominant était celui d'anciens militaires ayant servi dans les territoires colonisés⁴. Dans d'autres structures gestionnaires* de foyers, des profils très différents existaient, par exemple d'anciens résidents devenus gérants à la Soundiata. Par-delà ces différences historiques, aujourd'hui gommées par les fusions et les nouvelles dénominations, ces métiers sont redéfinis : une même personne prend en charge plusieurs foyers et n'habite plus sur place,

la profession s'est féminisée et au contrôle direct se sont substituées des pratiques gestionnaires dans lesquelles la remontée d'informations est centrale. Documenter le profil de ces intermédiaires entre les résidents et les cadres de la structure, qui n'adhèrent souvent que partiellement au projet et aux modalités des transformations actuelles, est crucial pour comprendre ce que sont ces lieux aujourd'hui.

Sébastien travaille dans la même structure gestionnaire de foyers depuis le milieu des années 1990. Il est dans un premier temps embauché comme travailleur social en région lyonnaise, puis déménage en Île-de-France au début des années 2000 pour devenir gérant d'un des foyers de travailleurs migrants gérés par cette structure.

Nous échangeons à la fin de l'année 2021 sur son quotidien.

Comment se passe votre travail ? Quelles sont vos tâches principales ?

Quand j'arrive le matin, et qu'il n'y a pas d'urgence particulière, je m'installe à mon bureau et je reçois les résidents qui passent. On discute, on voit s'il y a des problèmes particuliers. Certains m'apportent un café quand ils viennent payer leur loyer. C'est sympa comme quotidien. Après, il faut dire que ça a beaucoup changé depuis quelques années. Actuellement, nous, les gérants, recevons beaucoup de pressions de la part de notre hiérarchie pour augmenter les encaissements. Donc à entendre mes supérieurs, mon travail

ne consiste qu'à encaisser les loyers. Aujourd'hui, mes directives, c'est ça. On ne regarde que ça. Le reste, ça n'importe plus vraiment. En réunion l'autre jour, on nous a dit à plusieurs reprises que nous n'étions pas des travailleurs sociaux et que notre travail devait se concentrer sur le paiement des loyers.

De toute façon, on n'a plus vraiment le temps de faire autre chose. Par exemple, ce que je fais dans mon travail au quotidien, je le fais parce que je travaille avec les gens et que j'aime bien ce que je fais. Souvent, c'est à moi de décider ce que je peux tolérer et ce qui va trop loin. Par exemple, en ce qui concerne la suroccupation de nos bâtiments et l'impossibilité de savoir qui est vraiment dans nos bâtiments qui en découle. On fait remonter régulièrement cette question auprès de la hiérarchie mais les retombées ? On ne les voit pas. Pour l'instant, c'est resté aux oreilles de nos supérieurs directs mais on n'obtient aucune ressource supplémentaire, rien. C'est vraiment inquiétant.

Par exemple, hier, j'ai fait entrer une famille, car j'aide un collègue à accueillir des résidents d'un nouveau bâtiment qui vient de terminer sa restructuration. Cette résidence comporte des studios mais aussi des appartements à deux et trois pièces, à destination des familles. D'ailleurs c'est très intéressant de pouvoir accueillir et loger des familles mais, encore une fois, on n'a pas le temps et donc ce n'est pas fait dans de bonnes conditions. Je n'ai pas pu les recevoir comme je l'aurais voulu. En réalité, c'est la première fois qu'on accueille des familles, il aurait fallu dédier un moment particulier, c'est-à-dire, pas en même temps que tous les résidents. Quand ils sont arrivés, c'était un brouhaha incroyable dans le bureau. On devrait pouvoir les accueillir en individuel, pour leur expliquer la structure, le règlement intérieur*, les documents

importants. Mais, comme tu n'as le temps de rien faire posément, tu fais le dépôt de garantie et il faut vite passer au suivant. J'avais à peine eu le temps de faire leur dossier et de leur faire signer le contrat de résidence* qu'ils partaient déjà faire l'état des lieux du logement avec quelqu'un d'autre car j'étais déjà passé au résident suivant.

Et ce manque de temps, il concerne d'autres activités ?

La prévention santé, ça se fait un peu moins maintenant, surtout avec la Covid, mais c'est aussi parce qu'on a beaucoup moins le temps de le faire. Finalement, ce qu'on nous dit au quotidien, c'est qu'on est responsable de tout. Tout ce que je peux faire, c'est essayer de faire respecter des lois. Mais je suis dans les locaux dans la journée, sur mon temps de travail, je ne peux pas rester toute la nuit pour réparer les fuites. J'ai un collègue qui a fait ça, il a donné son numéro

➔ Ils voudraient brasser au maximum pour éviter d'avoir toute la communauté en face d'eux, d'avoir des mouvements de grève ou des choses comme ça.

de téléphone à tout le monde mais du coup on l'appelle tout le temps. Il va jusqu'à se déplacer un dimanche pour un robinet qui fuit mais avec tous les problèmes des résidences, il est à la limite du *burn-out*. Il en fait trop. Moi, j'ai deux téléphones, un personnel et un pour le travail. Et celui du travail est en silencieux dès que je suis chez-moi. S'il sonne, je vais bien sûr regarder, il est toujours

à côté, mais je filtre les appels. Si c'est une urgence, je réponds. Sinon, j'attends d'être au travail.

Est-ce que malgré ces difficultés vous appréciez votre travail ?

J'ai de plus en plus de contraintes, c'est vrai, mais je m'y retrouve quand même. J'aime toujours ce que je fais. Et comme j'aime bien ce que je fais, les résidents jusqu'à présent me l'ont toujours bien rendu. J'ai des retours positifs donc pour moi, sur ce point-là, tout va bien. Heureusement dans ce travail, il y a des gens très motivés. C'est le personnel qui fait la richesse de la structure, j'en suis sûr. Mais actuellement et depuis quelque temps, il y a un très gros *turn-over*. Les anciens, tu en vois de moins en moins, c'est une denrée rare, même au siège. C'est une autre population, une autre vision : ceux qui arrivent ne connaissent pas l'historique de la structure, donc la politique interne change.

Après, sur le terrain, il y a aussi des nouveaux qui arrivent ici et sont assez surpris de voir comment ça fonctionne. La suroccupation*, ça frappe vraiment ceux qui arrivent et surtout de voir qu'on est supposé gérer ça avec si peu de moyens. Que l'on soit si peu encadré, ça pose question quand même. Donc certains vont se dire « *bon c'est comme ça, moi je laisse faire* ». Ils ne vont pas réellement s'impliquer, simplement faire leur travail, laisser des personnes vendre du maïs dans les couloirs et se dire : « *Moi, j'ai trouvé ça comme ça.* » Pour moi, ce n'est pas une question, mais certains laissent un peu aller. Après, il ne faut pas se leurrer : il y a deux vies [dans les foyers], une vie aux heures de bureau et une vie après. Là où je travaille, pendant les heures de bureau, tu ne vas pas voir d'activités informelles, jamais.

Mais dès que c'est fini, dès que je quitte le bâtiment, je sais qu'ils vont sortir des tapis pour faire du commerce dans le bâtiment. Moi, ce que je leur dis toujours, c'est que « *si vous êtes sur le trottoir, je n'ai rien à dire* ». C'est-à-dire que si quelqu'un vend du maïs à proximité de la résidence, c'est parce qu'il en a besoin pour vivre, c'est son revenu. Il faut qu'il mange et je ne suis pas la police donc ce n'est pas mon problème. Mais dans l'enceinte de l'établissement, je ne peux pas [le laisser faire]. Parce que ça me retombe directement dessus. Donc comme je ne veux pas que ça me retombe dessus, personne ne s'installe, comme ça c'est plus simple. Ou encore la suroccupation, par exemple, je ne peux pas gérer ça, alors que je n'ai pas de ressources et que je ne suis pas un cowboy.

Justement, vous évoquez à plusieurs reprises la suroccupation, quel impact a cette dernière sur votre quotidien ?

À mon sens, la suroccupation a un impact direct sur le niveau de dégradation du bâti mais également sur les énervements entre voisins, que je dois gérer. Ces tensions concernent principalement le bruit. S'il y a des conflits entre voisins, certaines fois il y a également des problèmes de violence avec des personnes qui n'habitent même pas là. Il y a quelques temps, le digicode de la porte d'entrée était débloqué et la porte restait ouverte toute la journée. Une fois, il y a eu un gros conflit entre un surnuméraire* et quelqu'un de l'extérieur ; ils en sont venus aux mains. Depuis ce jour, j'ai dit : « *Stop ! Maintenant c'est fermé.* » Certains ont protesté en disant que ce n'était pas pratique pour recevoir des amis. Mais j'ai dit « stop » : leurs amis peuvent les appeler et ils descendent ouvrir

mais la porte ne peut plus rester ouverte comme ça. Depuis, la porte est fermée. Finalement, ça n'a pas beaucoup d'impact parce qu'il y a tout le temps un va-et-vient, mais au moins, elle est fermée.

Ce que j'observe c'est qu'avant, les passations de lits se faisaient localement et, aujourd'hui, ce sont les commissions et les réservataires* qui ont la main sur les attributions lorsqu'un logement se libère, c'est-à-dire lorsque son habitant

➤➤ À mon sens, la suroccupation a un impact direct sur le niveau de dégradation du bâti mais également sur les énervements entre voisins [...].

quitte définitivement la résidence ou lorsqu'il décède. Le revers de la médaille de ce changement dans les modes d'attribution, c'est que, lorsque certains habitants décèdent ou lorsque des retraités rentrent définitivement dans leur pays, on n'arrive pas à le savoir. Ils préfèrent payer la redevance* sans dire qu'ils sont partis ou qu'il y a eu un décès. Et donc plusieurs personnes peuvent habiter le logement sans qu'on le sache. J'estime qu'il y a entre 40 et 50 % des habitants des résidences et foyers que je connais qui n'ont pas de contrat de résidence. Ils ne sont pas titulaires de contrat mais habitent réellement dans le bâtiment.

Et donc qu'est-ce que vous êtes en mesure de faire lorsqu'il y a des décès ?

Je les signale, je fais remonter au service juridique. Mais ils sont loin

d'être performants. Par exemple, il y a un résident officiel qui est décédé au Sénégal, il y a trois ans, d'un accident de voiture. Je n'ai pas de papiers officiels mais une dizaine de résidents me l'a dit. Donc j'essaie depuis ce jour de faire remonter l'information au service juridique et on me répond qu'il faut une preuve. Alors que le logement est utilisé pour le trafic de drogues, le service juridique ne fait rien. C'est à moi de les mettre dehors, ces habitants sans contrat ? C'est à moi de changer la serrure ? Non, je ne fais plus ça. Avant, je l'aurais fait. Mais là c'est fini, je ne prends plus ce genre d'initiatives.

Une fois, j'ai reçu le certificat de décès donc j'ai clôturé le contrat. Je suis allé voir le logement et j'y ai trouvé des effets personnels. Donc à plusieurs, on est venu ranger et étiqueter les affaires pour que la famille du défunt puisse venir les récupérer. Parce que tu ne peux pas laisser le logement libre, avec les nombreuses demandes de logements sur Paris. Une fois le rangement terminé, le logement a été nettoyé et repeint. Je suis remonté voir le studio deux jours après la fin des travaux et je me suis aperçu que quelqu'un était entré dans le logement. Il y avait donc une clé toujours en circulation. J'étais obligé de faire changer la serrure pour faire entrer un nouveau résident dans le studio. Et là j'étais seul face à la situation. Ils [le pôle qualité] ne répondent jamais à mes mails. Pourtant, a priori, l'une de leurs missions, c'était de rassembler le terrain⁵. Or, on n'a jamais été aussi loin. Aujourd'hui, on n'a plus de contact du tout avec le siège, c'est complètement cadencé. Avant, pour chaque chose, on avait un interlocuteur, maintenant on ne sait plus qui fait quoi. Tu fais des demandes d'intervention de ton côté, tu les mets dans l'ordinateur et finalement, tu ne sais pas qui les

réceptionne, tu ne sais pas qui va te répondre. À l'inverse, s'ils ont besoin de quelque chose, ils nous trouvent tout de suite. Même les jours où l'on ne travaille pas, on nous trouve. J'ai souvent des appels du siège pour des questions informatiques ou autres sur mes jours de repos. Alors qu'on ne répond même pas à mes mails.

Et quand il n'y a pas d'actions de la part de votre hiérarchie comment faites-vous pour vous rendre compte si les logements sont occupés ou non ?

Maintenant les lois ont changé, ce n'est plus possible de rentrer dans les logements. Avant je rentrais dans les logements, bien sûr, toujours accompagné. Je ne rentrais jamais seul, mais ça me permettait de vérifier pourquoi tel ou tel logement était en impayé. Par exemple, si un habitant avait des impayés depuis trois mois et que je ne l'avais pas vu passer aux bureaux ou dans les couloirs, j'allais déposer la lettre de relance directement dans le logement. Donc j'allais frapper à la porte et, toujours accompagné par quelqu'un du nettoyage ou d'un technicien du bâtiment, j'ouvrais la porte si personne ne répondait et je posais la lettre de relance sur le lit. Au bout d'un mois, quand il n'y avait toujours pas eu de paiement de la dette, je remontais dans le logement, toujours accompagné, et ça me permettait de voir si la relance était toujours sur le lit ou non. Si le papier n'avait pas bougé du lit, c'est que l'habitant était reparti au pays et n'avait donné ses clés à personne. Le logement était donc vide et il allait falloir attendre son retour pour espérer combler les dettes. C'était comme ça que je repérais les causes de certains impayés. Mais maintenant la loi a changé, et on ne peut plus pénétrer dans les

logements sauf pour des raisons techniques. Finalement, c'est sur nous que ça retombe parce qu'on ne sait plus vraiment ce qu'il se passe. On met simplement les lettres de relance dans les boîtes aux lettres en espérant qu'elles soient lues par quelqu'un. Après, certains habitants viennent payer, d'autres ne viennent pas, mais on n'a plus beaucoup de leviers. Et finalement les titulaires, je les vois de moins en moins et du coup, c'est uniquement quand tu vois la liste d'impayés s'allonger au fil des mois qu'on peut imaginer que le logement n'est plus habité.

Face à ces évolutions, qu'est-ce que la transformation du foyer en résidence sociale a changé dans votre travail ?

Déjà, c'est important de le dire, c'est du logement digne, du vrai logement digne. Ça n'a rien à voir avec certains anciens foyers où j'avais même pu refuser de travailler. Je ne voulais pas accepter les loyers pour des bâtiments aussi délabrés. Personnellement, ce que je regrette dans le plan de traitement [des foyers de travailleurs migrants*], – c'est que bien que les résidences soient propres, que ce soit du logement digne –, on n'a pas travaillé sur les populations à l'intérieur. Ce sont les mêmes individus avec les mêmes modes de vie communautaires qu'avant, où la suroccupation va très vite dégrader les bâtiments. Tu ne peux pas aller à l'encontre de ça.

Les contrats sont différents. Tout le règlement intérieur, tout est différent. Mais pas pour les personnes qui étaient déjà dans les murs. Quand ça s'est transformé de foyers à résidences, les anciens habitants ont gardé leurs droits. C'est-à-dire que pour eux, il n'y a pas de durée d'hébergement, c'est indéterminé. Normalement,

quand un nouveau résident entre, c'est pour deux ans donc il n'a pas le droit au Fonds de solidarité logement s'il a des impayés de loyers. Mais si c'est un ancien du foyer, il y aura droit, parce qu'il a un logement pérenne. Les résidences sociales, pour eux, sont des logements pérennes.

Finalement, comme ils restent longtemps, la transformation n'a pas changé grand-chose pour moi parce que la population n'a pas beaucoup changé. C'est toujours assez communautaire. Leur souhait, au siège, ce serait de brasser les populations le plus possible. Qu'il n'y ait plus de foyers communautaires, c'est-à-dire soit maghrébins, soit africains subsahariens. Ils voudraient brasser au maximum pour éviter d'avoir toute la communauté en face d'eux, d'avoir des mouvements de grève ou des choses comme ça. Mais pour l'instant ça ne change pas, parce que c'est le même public. Quand il y aura un public différent, peut-être que ça évoluera. ◆

* Les termes suivis d'un astérisque (*) sont explicités dans le lexique, p. 7-10.

1. Laura Guérin, *L'appropriation spatiale comme résistance habitante. Ethnographie de résidences sociales issues de foyers de travailleurs migrants*, thèse de doctorat, Université Paris 8, 2021.

2. Ce projet a bénéficié de financements du programme de recherche et d'innovation de l'Union européenne, Horizon 2020, sous l'agrément 101004704 (ReROOT).

3. Mireille Galano, « Une lutte exemplaire », *Plein Droit*, n° 53-54, 2002 et *Les Immigrés hors la cité : le système d'encadrement dans les foyers 1973-1982*, L'Harmattan CIEMI, 1984 ; Choukri Hmed, « Tenir ses hommes », *Politix*, n° 76, 2006.

4. Choukri Hmed, *op. cit.*

5. En référence aux professionnels « du terrain » (les gérants) opposés à ceux « du siège » (la hiérarchie).