

INJEP NOTES & RAPPORTS

RAPPORT D'ÉTUDE

■ **Septembre 2022**

■ INJEPR-2022/13

Agir sur le non-recours des jeunes en rupture de logement

Apports et limites d'un dispositif de lutte
contre le non-recours

AUTEUR

■ Benjamin VIAL, chercheur et formateur en sciences
sociales

Agir sur le non-recours des jeunes en rupture de logement

Apports et limites d'un dispositif de lutte contre le non-recours

Benjamin Vial, chercheur et formateur en sciences sociales

[Pour citer ce document](#)

VIAL B., 2022, *Agir sur le non-recours des jeunes en rupture de logement. Apports et limites d'un dispositif de lutte contre le non-recours*, INJEP Notes & rapports/rapport d'étude.

REMERCIEMENTS

Mes premiers remerciements sont adressés à toutes les personnes qui acceptent de partager leurs points de vue et leurs expériences de vie dans le cadre des travaux de recherches. Je remercie les équipes de l'INJEP, et tout particulièrement Yaëlle Amsellem-Mainguy, pour leur soutien précieux sur tous les plans. J'adresse également mes remerciements aux membres de l'ODENORE et de la chaire « Publics des politiques sociales ».

SYNTHÈSE	5
ACRONYMES.....	8
INTRODUCTION	9
Le non-recours dans le champ du logement et de l'hébergement.....	9
Les quatre registres explicatifs du non-recours	10
Le registre explicatif de la non-connaissance (tableau 1)	11
Le registre explicatif de la non-demande (tableau 2).....	12
Le registre explicatif de la non-proposition (tableau 3).....	12
Le registre explicatif de la non-réception (tableau 4).....	13
Synthèse des quatre registres explicatifs du non-recours (tableau 5).....	14
Un rapport structuré en six parties	14
I - COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU NON-RECOURS À TRAVERS L'EXEMPLE D'UN DISPOSITIF	17
1. Présentation du dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes (DLCNJ).....	18
2. Méthodologie et données	20
Caractéristiques sociodémographiques des jeunes interrogés (tableau 6).....	21
Caractéristiques sociodémographiques des professionnels interrogés (tableau 7).....	22
Processus de collaboration avec le CCAS.....	22
3. Les « renversés » qui font l'expérience d'une rupture sans filet au cœur de la cible du dispositif...23	
L'exposition au risque de non-recours des jeunes en situation de vulnérabilité (tableau 8).....	24
Des bénéficiaires déjà engagés dans une dynamique d'insertion.....	25
II - QUAND LE LOGEMENT EST AU CŒUR DE L'URGENCE : PARCOURS DE JEUNES ET PRÉCARITE RÉSIDENIELLE	27
2.1 « Je savais pas trop où chercher, je patageais » (Christophe, 21 ans).....	28
2.2 « Si j'avais été un garçon, peut être que ça m'aurait pas dérangé d'être en foyer » (Dima, 21 ans)..33	
2.3 « Je n'ai pas eu l'idée de m'en sortir » (Tarik, 22 ans).....	38
2.4 « Je veux qu'on me rebooste, après je me débrouille toute seule » (Ema, 20 ans).....	42
III - UN DISPOSITIF VISANT LA SÉCURISATION DES PARCOURS D'INSERTION	47
3.1 Un rétrécissement de la focale de ciblage à nuancer	47
3.2 Un dispositif « qui manquait » du point de vue des professionnels.....	48
Le caractère concret des réponses proposées aux jeunes.....	48
La définition et la gestion des situations d'urgence : réactivité du dispositif	49
Le soutien des jeunes face à la complexité des démarches.....	49
3.3 Un dispositif qui permet de parer aux situations d'urgence	50
Stabiliser les situations d'urgence du point de vue des professionnels	50
Relancer les dynamiques d'insertion des jeunes.....	50
3.4 « Ici t'es pas vu comme le cassos de service » : une posture compréhensive au centre de la pratique professionnelle.....	51
Comprendre l'importance de la posture compréhensive dans les relations à l'offre sociale.....	51
Une prise en considération de la demande sans jugement de valeur (1 ^{er} critère).....	52
Des professionnels jugés ouverts et sympathiques (2 ^e critère).....	53
Une forme de soutien psychologique pour tenir face à la précarité (3 ^e critère).....	53

IV - L'ACCÈS À UN HEBERGEMENT (MÊME) TEMPORAIRE AU FONDEMENT DES APPORTS DU DISPOSITIF DU POINT DE VUE DES JEUNES.....55

4.1 Au-delà de l'accès à un hébergement temporaire.....	55
L'accès à une aide financière	55
Le soutien dans les démarches administratives.....	56
La mise en relation avec d'autres structures et d'autres professionnels.....	56
4.2 « Ici, ils sont fiables » : Comprendre l'importance du critère de fiabilité dans les relations à l'offre sociale.....	57
« Pouvoir compter » sur un « filet de sécurité » pour « être rassuré ».....	58
Aide concrète, soutien dans les démarches, suivi ajusté aux situations	58
4.3 Les effets du DLCNJ sur les parcours des jeunes.....	59
Une aide « décisive » à un « moment très compliqué ».....	59
Une aide décisive partiellement perçue par les jeunes	61
4.4 Effets du dispositif sur les parcours des jeunes, essai de typologie	61
Un effet de sécurisation des parcours à court ou moyen terme (1 ^{er} effet)	62
Un effet d'amélioration de l'information des personnes sur l'offre sociale (2 ^e effet)	62
Un effet d'accélération de l'accès des personnes à l'offre sociale (3 ^e effet).....	63
Un effet de dynamisation des parcours à court ou moyen terme (4 ^e effet).....	63

V - CE QUE LE DLCNJ FAIT AUX PRATIQUES PROFESSIONNELLES 65

5.1 Un dispositif qui permet de travailler ensemble.....	65
La dynamique collective alimentée par le DLCNJ	65
La dynamique partenariale	65
5.2 Circulation de l'information et croisement des regards	66
5.3 Un soutien opérationnel et institutionnel	67
5.4 Perspective d'évolution des postures et des pratiques professionnelles	68

VI - LES CONDITIONS DE LA MISE EN ŒUVRE DU DLCNJ : ENJEUX ET LIMITES DU POINT DE VUE DES PROFESSIONNELS 69

6.1 Un manque de moyens humains	69
6.2 Les risques de non-proposition du dispositif et l'enjeu de priorisation des situations.....	70
6.3 Un questionnement autour du temps consacré au suivi des situations	71
6.4 Interpeller les pouvoirs publics sur le droit des jeunes.....	73
6.5 Les « jeunes en errance », une catégorie qui fait débat.....	74

CONCLUSION.....77

Une action principale, mais limitée sur le non-recours par non-réception	77
Une action notable et potentielle sur le non-recours par non-proposition.....	79
Une action circonstancielle sur le non-recours par non-connaissance	80
Une action marginale sur le non-recours par non-demande	80
Un dispositif de lutte contre le non-recours rattrapé par le non-recours.....	81

BIBLIOGRAPHIE..... 83

SYNTHÈSE

Ce rapport propose une analyse des apports et des limites d'un dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes (DLCNJ). Le phénomène du non-recours renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits ou de services, à laquelle elle pourrait prétendre (définition de l'Observatoire des non-recours aux droits et services [ODENORE]). Selon les données du Baromètre DJEPVA sur la jeunesse¹, 24 % des jeunes de 18 à 30 ans affirment avoir été en situation de non-recours au cours des douze derniers mois et 33 % déclarent ne pas savoir s'ils ont bénéficié de tous les droits auxquels ils pouvaient prétendre. D'après une analyse secondaire des données du Défenseur des droits, 35 % des 18-30 ans rencontrent parfois (25 %) ou souvent (10 %) des difficultés pour remplir leurs démarches administratives contre 17 % pour les plus de 30 ans.

Une typologie du non-recours...

La typologie proposée par l'ODENORE distingue quatre types de non-recours : non-connaissance (l'offre n'est pas connue) ; non-demande (l'offre est connue, mais n'est pas demandée) ; non-proposition (l'offre n'est pas proposée) ; non-réception (l'offre est connue, demandée, mais n'est pas reçue). Au-delà de cette distinction entre les quatre types de non-recours, il est essentiel d'analyser en profondeur la complexité de chaque registre explicatif du non-recours, comme cela est proposé dans l'introduction de ce rapport. Le tableau suivant synthétise les différentes déclinaisons explicatives au sein de chaque registre explicatif du non-recours.

SYNTHÈSE DES QUATRE REGISTRES EXPLICATIFS DU NON-RECOURS DES JEUNES À L'AIDE PUBLIQUE

Non-connaissance	Non-demande	Non-proposition	Non-réception
Non-information	Incapacité	Manque d'information	Manque de budget ou de places disponibles
Non-compréhension	Estime de soi	Manque de formation	Délais de traitement des demandes
Non-concernement	Sentiment de honte	Manque de réseaux	Erreurs administratives
	Preuve d'autonomie	Manque de temps	Abandons de parcours
	Critique des normes sociales dominantes	Manque de budget ou de places disponibles	
	Critique du contenu de l'offre sociale	Protection des individus	
	Critique des conditions d'accès à l'offre sociale	Principe de non-proactivité	
	Critique de la relation d'accueil et d'accompagnement	Logique de rendement	
		Jugement au mérite	

¹ Berhuet S., Brice Mansencal L., Hoibian S., Millot C., Müller J. (CREDOC), 2022, *Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2021*, INJEP Notes & rapports/rapport d'étude.

Si le non-recours des jeunes à l'aide publique commence maintenant à être bien documenté, il manque encore des données et des travaux pour approfondir la question, notamment dans le champ du logement et de l'hébergement. La mise en place d'un dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes est une forme de réponse locale pour faire face aux situations d'urgences vécues par les jeunes en rupture de logement et sans solution d'hébergement. À partir d'un exemple de dispositif mis en œuvre sur le territoire d'une grande ville de province par un centre communal d'action sociale (CCAS), le présent rapport met en lumière les effets d'une action publique centrée sur l'aide à l'hébergement dont l'objectif est d'intervenir en prévention ou en soutien des ruptures de parcours des jeunes âgés de 18 à 25 ans. C'est parce que ce dispositif joue un rôle pionnier en matière de lutte contre le non-recours des jeunes qu'il est intéressant de l'étudier, à la fois pour ce qu'il fait aux parcours des jeunes bénéficiaires, mais aussi pour ce qu'il fait aux pratiques professionnelles. Un travail de recherche au long cours a permis de suivre la construction et la mise en œuvre de cette action, à travers l'observation des réunions et des commissions, la réalisation d'une dizaine d'entretiens avec des professionnels ayant mobilisé le dispositif, et la réalisation d'une dizaine d'entretiens avec des jeunes ayant bénéficié du dispositif.

... Illustrée par quatre parcours de jeunes

La présentation détaillée de quatre parcours de jeunes ayant bénéficié du dispositif permet de rendre compte des situations de précarité vécues, puis d'éclairer l'importance du logement dans les processus d'autonomisation, en montrant notamment de quelle façon la précarité résidentielle déstabilise les parcours d'insertion. Malgré l'intervention du dispositif, et la participation active des professionnels, on remarque à quel point il est difficile de débloquer certaines situations et de stabiliser les trajectoires des jeunes sans soutien familial. Entre l'absence d'un revenu minimum stable avant l'âge de 25 ans, le manque de places dans les dispositifs d'hébergement, la sélection appliquée par certaines structures, la complexité des démarches administratives, le manque de travailleurs sociaux pour accompagner les jeunes, l'accès aux droits sociaux se transforme souvent en véritable parcours du combattant. Ces quatre parcours illustrent ainsi les nombreuses difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés dans leurs rapports aux institutions et les raisons pour lesquelles certains d'entre eux décident de ne pas engager ou d'abandonner certaines démarches.

Un dispositif qui sécurise les parcours d'insertion des jeunes et dynamise les échanges entre professionnels

Ce rapport étudie également les apports et les limites du dispositif du point de vue des jeunes et des professionnels, en montrant de quelle façon le dispositif agit sur le non-recours. Les professionnels comme les jeunes mettent en évidence les effets de sécurisation des parcours d'insertion du dispositif lorsqu'il permet de faciliter l'accès rapide à un hébergement temporaire pour les personnes en situation d'urgence, soulignant au passage combien la lutte contre la précarité résidentielle est une clé importante de l'insertion socioprofessionnelle. Le caractère concret des propositions, la réactivité face à l'urgence des situations, la fiabilité des professionnels et leur posture compréhensive sont les principaux éléments appréciés par les jeunes qui ont pu en bénéficier. Ces critères d'appréciation sont aussi le reflet d'attentes insatisfaites dans le cadre d'autres expériences moins concluantes avec d'autres institutions. Les professionnels valorisent également la dynamique partenariale et professionnelle alimentée par le dispositif : construction des réseaux professionnels ; espace de coordination partenariale ; amélioration

de la circulation de l'information sur l'offre sociale ; croisement des regards et complémentarité des expertises ; soutien opérationnel et institutionnel dans la réalisation des démarches avec les jeunes ; perspective d'évolution des postures et des pratiques professionnelles vers une approche moins normative des situations des jeunes. Du point de vue des professionnels, les principales limites du dispositif sont le ralentissement de la montée en charge consécutif au choix de limiter le nombre de nouvelles situations étudiées, les risques qui en découlent en termes de saturation du dispositif (non-réception) et de présélection des demandes par les professionnels (non-proposition), le rétrécissement de la focale de ciblage autour des jeunes engagés dans une dynamique d'insertion.

Un dispositif rattrapé lui-même par des logiques de non-recours

En raison de la perception du caractère indispensable et décisif de l'intervention du dispositif sur leur parcours, les jeunes affirment n'avoir quasiment aucune critique à formuler. Une analyse plus globale du dispositif sous l'angle du non-recours montre cependant qu'en l'état des moyens et des modes de fonctionnement, le dispositif est lui-même rattrapé par certaines logiques de non-recours, comme le pressentent certains professionnels. Si le dispositif parvient à contourner les limites quantitatives de l'offre d'hébergement sur le territoire, en mobilisant notamment l'offre d'hébergement privé, ou en autorisant certaines pratiques dérogatoires, le collectif de professionnels n'est pas parvenu à engager une action visant à interpeller les institutions sur certaines pratiques discrétionnaires et illégales, comme cela avait été envisagé lors de la construction du dispositif. Cette difficulté à politiser l'action du dispositif est directement liée aux précautions prises par les directions et les élus pour ne pas dégrader les relations parfois difficiles avec les autres partenaires présents sur le territoire. Elle reflète également des différences de conception concernant le rôle des institutions et des professionnels dans la défense des droits des jeunes. Dans ces conditions, la principale problématique concernant l'avenir de ce dispositif expérimental renvoie au risque de faciliter l'accès aux droits pour quelques dizaines de jeunes chaque année, alors que de nombreux autres continuent de subir les limites et les défaillances du droit commun. C'est la limite de tout dispositif de lutte contre le non-recours lorsqu'il agit à la marge et non pas au cœur des logiques de production du non-recours : devenir un dispositif passe-droit pour faire valoir les droits d'un nombre limité de bénéficiaires.

Acronymes

AAH : Allocation adultes handicapés

APL : Aide personnalisée au logement

ASE : Aide sociale à l'enfance

BIJ : Bureau information jeunesse

CAF : Caisse d'allocations familiales

CCAS : Centre communal d'action sociale

CEJ : Contrat d'engagement jeune

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CROUS : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

DAHO : Droit à l'hébergement opposable

DALO : Droit au logement opposable

DLCNJ : Dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes

FAJ : Fonds d'aide aux jeunes

FSL : Fonds de solidarité pour le logement

GJ : Garantie jeunes

ML : Missions locales

RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

RSA : Revenu de solidarité active

Introduction

Le non-recours dans le champ du logement et de l'hébergement

Les difficultés rencontrées par les jeunes pour se loger sont multiples et concernent à la fois l'accès au logement, les conditions de logement, mais aussi les conditions d'accès à un hébergement temporaire (Kesteman, 2005 ; Kesteman, 2010 ; Maunaye, 2016). Le recours des jeunes aux aides au logement semble massif, sans pour autant permettre à tous de sortir de la précarité. Il concerne 23 % des jeunes âgés de 18 à 24 ans, et ces aides représentent une part importante des revenus des jeunes (Castell *et al.*, 2016). Il n'existe aucune donnée fiable sur le non-recours des jeunes aux aides au logement. On sait néanmoins que 70 % de ceux qui perçoivent cette aide publique reçoivent en parallèle une aide financière de leurs parents pour se loger. Il est donc probable que les aides au logement bénéficient davantage aux jeunes qui sont en mesure de compléter leurs revenus soit par le biais d'un travail rémunéré, soit par le biais d'un soutien familial. À l'inverse, les jeunes en situation de précarité socioéconomique connaissent plus de difficultés pour activer leurs droits ou pour payer leur loyer en raison d'un reste à charge trop important.

Le fait d'être jeune est perçu comme un motif de discrimination dans l'accès au logement locatif par 71 % des individus (Défenseur des droits, 2012). Ces difficultés renvoient en première instance à une question financière liée à la concurrence sur le marché des petits logements, aux coûts élevés des loyers et aux faibles revenus des jeunes (Guichet, 2013 ; Richez, 2015). Elles contraignent une partie des jeunes à rester ou à revenir au domicile parental lorsque cela est possible, les expériences de recohobitation étant vécues très différemment selon les capacités matérielles des familles et les modèles différenciés de transition vers l'âge adulte (Gaviria, 2016 ; Maunaye *et al.*, 2019). Ainsi, 30 % des jeunes âgés de 18 à 24 ans, et 55 % des 25-34 ans, soit un million de jeunes, quitteraient le domicile parental s'ils en avaient les moyens (Fondation Abbé Pierre, 2015). D'autres jeunes, comme ceux que nous avons rencontrés, se retrouvent contraints de quitter précipitamment le domicile parental, risquant alors de perdre le fil de leur parcours d'insertion et de basculer dans des situations de grande précarité. La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) remarque d'ailleurs une hausse des demandes d'hébergement d'urgence des 18-24 ans et constate un taux de non-attribution d'hébergement particulièrement fort pour cette catégorie d'âge (FAS, 2016 et 2017). Il existerait ainsi des discriminations liées à l'âge, non seulement dans l'accès au logement, mais aussi dans l'accès à l'hébergement.

Les pouvoirs publics mettent en œuvre différentes mesures pour répondre à ces problématiques. Mais les réponses publiques demeurent insuffisantes et parfois inadaptées aux situations des jeunes, en plus de ne pas être toujours connues ni des jeunes ni des professionnels (Guichet, 2013). Les inégalités entre les jeunes se jouent également au niveau des territoires, selon l'état des marchés locaux du logement, le type d'aide publique disponible, le niveau de saturation de l'offre publique, les orientations politiques mises en œuvre ou les politiques appliquées par les structures. Plusieurs professionnels rencontrés au cours de cette recherche regrettent ainsi la politique sélective de certaines structures qui réservent leurs places à certains publics (jeunes en emploi stable ; jeunes en formation ; jeunes solvables ; jeunes présumés tranquilles) et appliquent des procédures dissuasives pour écarter les indésirables (jeunes trop précaires ; jeunes présumés perturbateurs ; jeunes avec un parcours de rue).

Si le phénomène du non-recours est marqué dans le champ du logement et de l'hébergement, il se retrouve également dans celui de l'insertion professionnelle, où l'accès aux dispositifs est systématiquement conditionné et limité dans le temps (Vial, 2020). Les jeunes les plus fragiles peuvent rencontrer de multiples obstacles pour répondre aux exigences des institutions (Lima, 2015 ; Muniglia, 2016 ; Zunigo, 2013). Le remplacement de la garantie jeunes (GJ) par le contrat d'engagement jeune (CEJ) en pleine campagne présidentielle devrait accentuer cette problématique pour les jeunes bénéficiaires, mais aussi pour les professionnels qui ont la charge de mettre en œuvre ce nouveau dispositif. Les jeunes qui souhaitent bénéficier d'un revenu minimum à hauteur du revenu de solidarité active (RSA) pendant 12 à 18 mois doivent désormais effectuer 15 à 20 heures d'activités diverses par semaine². Ce régime de citoyenneté spécifique réservé aux jeunes limite leur solvabilité vis-à-vis des bailleurs puisque les jeunes ne peuvent pas compter sur un revenu minimum stable pour payer leur loyer (Chevalier, 2017). Au cours de cette recherche, nous avons par exemple remarqué que le dispositif de la garantie jeunes, comme les contrats courts, n'était pas toujours suffisant pour accéder à un hébergement en foyer de jeunes travailleurs (FJT), dans la mesure où les structures cherchent à limiter les risques d'impayés en s'assurant de la solvabilité des bénéficiaires sur plusieurs mois. C'est pourquoi certains dispositifs « Logement d'abord » mis en œuvre au niveau local proposent de contourner cet obstacle en permettant aux jeunes d'accéder à un revenu minimum stable associé à un accompagnement social moins coercitif.

Plusieurs rapports publics soulignent les difficultés d'accès aux droits sociaux auxquelles les jeunes sont confrontés (Dulin, 2012 et 2015 ; Vérot, Dulin, 2017 ; IGAS, 2015). Depuis les années 2010, le non-recours est devenu un problème public dans le champ des politiques de jeunesse, comme en témoigne la mise en œuvre d'une multitude d'actions à destination des jeunes dits « invisibles » sur l'ensemble du territoire national (Vial, Dulin, 2019). Un problème public « existe d'abord par la manière dont il est défini et connu dans une société, plutôt que comme une condition objective et définitive de cette société. C'est la définition que la société donne à telle situation sociale et non une version arrêtée de cette situation qui détermine si celle-ci existe comme problème social. Cette définition sociétale prépare la manière dont les problèmes sociaux sont appréhendés et détermine ensuite ce qui est fait à leur sujet » (Blumer, 2004).

Avant de revenir sur la façon dont il est possible d'agir sur le phénomène du non-recours à travers la présentation d'un dispositif spécifique, nous allons présenter une nouvelle grille explicative du non-recours des jeunes à l'aide publique, qui peut être mobilisée dans plusieurs champs d'action publique.

Les quatre registres explicatifs du non-recours

Le phénomène du non-recours renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits ou de services, à laquelle elle pourrait prétendre (définition de l'ODENORE³). Il est également possible de mobiliser l'expression de « non-recours à l'offre sociale », comme cela est le cas dans les différents tableaux présentés ci-dessous.

L'une des typologies explicatives du phénomène, proposée par l'ODENORE, distingue quatre types de non-recours : non-connaissance (l'offre sociale n'est pas connue) ; non-demande (l'offre sociale est

² <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32700>

³ L'ODENORE est rattaché au Laboratoire PACTE de l'Université Grenoble Alpes (UGA). Voir les travaux de l'ODENORE sur le site : <https://odenore.msh-alpes.fr>.

connue, mais n'est pas demandée) ; non-proposition (l'offre sociale n'est pas proposée) ; non-réception (l'offre sociale est connue, demandée, mais n'est pas reçue.) [Warin, 2016]. Les situations de non-recours peuvent se situer entre deux types de non-recours (caractère multifactoriel) ou bien passer d'un type de non-recours à un autre (caractère dynamique). Au-delà cette distinction théorique entre les quatre types, il est essentiel d'analyser en profondeur la complexité de chaque registre explicatif du non-recours. Les tableaux suivants présentent les différentes déclinaisons explicatives au sein de chacun des quatre registres⁴. Le tableau 5 synthétise les quatre premiers tableaux.

Pour chacun des types de non-recours, il existe une part plus ou moins « passive » ou « active » du phénomène, c'est-à-dire une part plus ou moins « subie » ou « choisie » par les acteurs concernés (les individus en situation de non-recours ; les institutions qui organisent l'accès à l'offre sociale ; les professionnels qui régulent le recours à l'offre sociale). Au-delà de l'identification des multiples causes du non-recours, il est également important de comprendre les raisons sociologiques du non-recours, c'est-à-dire les logiques sociales, institutionnelles, politiques, qui produisent ou alimentent le phénomène du non-recours (Vial, 2021).

Le registre explicatif de la non-connaissance (tableau 1)

Les déclinaisons explicatives de la non-connaissance	
Non-information	Les individus ne sont pas informés de l'existence des institutions, des droits, des services, des dispositifs. Ils sont informés de l'existence d'une institution, mais ils méconnaissent l'offre sociale qu'elle délivre.
Non-compréhension	Les individus ne comprennent pas certaines informations sur le fonctionnement des institutions, la logique des dispositifs, la réalisation des démarches administratives. Ils ne sont pas préparés à la complexité des démarches administratives.
Non-concernement	Les individus ne se sentent pas concernés par une offre sociale à laquelle ils peuvent prétendre. Ils n'ont pas conscience d'avoir des droits. Ils estiment qu'ils ne font pas partie du public cible d'une institution ou d'un dispositif. Ils ne prêtent pas attention aux informations qui circulent dans leur environnement social.

⁴ Ce travail constitue un approfondissement de la typologie du non-recours des jeunes à l'aide publique présentée dans un précédent rapport et reprise dans une recherche doctorale (Vial, 2018 et 2020). Il s'appuie notamment sur les travaux d'Eddy Supeno (2016 et 2015) et d'Hélène Revil (2010) pour le registre explicatif de la non-connaissance, sur les travaux de Philippe Warin (2018), de Julien Lévy (2017), de Pierre Mazet (2010) pour le registre explicatif de la non-demande, sur les travaux de Léa Lima pour le registre explicatif de la non-proposition (Lima, 2015 ; Lima, Vial, 2021), sur les travaux de Philippe Warin pour le registre explicatif de la non-réception (Warin, 2016 et 2019). Ce travail se nourrit également de nombreux échanges poursuivis avec des professionnels au cours d'ateliers de réflexion visant à identifier les raisons et les enjeux du non-recours des jeunes à l'aide publique.

Le registre explicatif de la non-demande (tableau 2)

Les déclinaisons explicatives de la non-demande	
Incapacité	Les individus sont dans l'incapacité physique ou psychologique d'engager de nouvelles démarches (hospitalisation ; dépression ; rééducation, etc.).
Estime de soi	Les individus ne se sentent pas capables d'engager de nouvelles démarches (appréhension des difficultés, appréhension de l'échec, etc.).
Sentiment de honte	Les individus éprouvent un sentiment de honte ou de gêne à l'idée de recourir à l'aide publique (sentiment de dépendance ; sentiment d'échec ; sentiment de déclasserment ; etc.).
Preuve d'autonomie	Les individus valorisent leur capacité à se débrouiller par leurs propres moyens (volonté d'indépendance ; intention de revanche sociale ; volonté de distinction sociale ; désistement pour autrui, etc.).
Critique des normes sociales dominantes	Les individus refusent de se conformer aux normes sociales dominantes (emploi ; formation ; logement ; santé ; etc.). Ils peuvent revendiquer leur appartenance à un autre monde social (« la rue » ; « le quartier » ; « le business » ; « la teuf » ; etc.).
Critique du contenu de l'offre sociale	Les individus critiquent le contenu de l'offre sociale (vacuité de l'offre ; inadéquation des propositions ; inefficacité de l'offre ; etc.).
Critique des conditions d'accès à l'offre sociale	Les individus critiquent les conditions d'accès à l'offre sociale (temps d'attente avant premier rendez-vous ; temps d'attente entre chaque rendez-vous ; dématérialisation des échanges ; temps de traitement des demandes ; refus de certaines contreparties ; etc.).
Critique de la relation d'accueil et d'accompagnement	Les individus critiquent la relation avec les professionnels (sentiment d'anonymat renvoyé par les institutions ; sentiment d'indifférence renvoyé par les professionnels ; sentiment de mépris renvoyé par les professionnels ; sentiment de disqualification des demandes et des parcours ; sentiment d'injustice concernant les pratiques de rétention d'information et de refus des demandes ; sentiment de discrimination liée à l'origine, à l'âge, à l'apparence, etc.).

Le registre explicatif de la non-proposition (tableau 3)

Les déclinaisons explicatives de la non-proposition	
Manque d'information	Les professionnels ne connaissent pas l'ensemble des droits et des services auxquels les individus peuvent prétendre.
Manque de formation	Les professionnels ne maîtrisent pas l'ensemble des procédures et des démarches administratives.
Manque de réseaux	Les professionnels ne disposent pas des bons contacts dans leurs réseaux (institutions ; professionnels ; associations ; etc.).

Manque de temps	Les professionnels manquent de temps pour s'informer sur l'offre sociale, pour se former à la réalisation des démarches administratives ; pour élargir leurs réseaux de partenaires. Ils manquent de temps pour informer et soutenir les individus dans leurs démarches.
Manque de budget ou de places disponibles	Les professionnels anticipent l'insuffisance du budget ou des places disponibles. Ils préfèrent éviter d'engager des démarches chronophages qu'ils pensent vouées à l'échec.
Protection des individus	Les professionnels cherchent à éviter de mettre les individus en situation d'échec. Ils appréhendent les conséquences que cela pourrait avoir en termes d'estime de soi et de relation de confiance.
Principe de non-proactivité	Les professionnels ne sont pas proactifs dans leurs pratiques d'information. Ils délivrent des informations en réponse à une demande. Ils estiment que les individus doivent apprendre à rechercher des informations de façon autonome. Ils estiment que le fait de formuler une demande est le signe d'un réel besoin et d'une réelle motivation.
Logique de rendement	Les professionnels cherchent à éviter les abandons de parcours et à maximiser les sorties dites « positives » à l'issue des dispositifs (CDD de plus de six mois ; formation qualifiante ; alternance ; etc.).
Jugement au mérite	Les professionnels estiment que les individus ne sont pas assez engagés dans leurs démarches. Ils filtrent certaines informations, temporent ou refusent certaines demandes, ne soutiennent pas certains dossiers auprès des commissions d'attribution.

Le registre explicatif de la non-réception (tableau 4)

Les déclinaisons explicatives de la non-réception	
Manque de budget ou de places disponibles	Le nombre de demandes est trop important par rapport au budget ou au nombre de places disponibles.
Délais de traitement des demandes	Le traitement de l'ensemble des demandes prend du temps au regard des procédures administratives en vigueur et des moyens matériels et humains mis à disposition. Les demandeurs doivent attendre avant de pouvoir effectivement bénéficier de l'offre sociale.
Erreurs administratives	Le traitement des demandes est ralenti par des erreurs commises au cours des démarches réalisées par les usagers et/ou du traitement des demandes effectué par les administrations (information manquante ; information erronée ; pièce justificative manquante ; pièce justificative perdue ; dossier perdu ; etc.)
Abandons de parcours	Les individus abandonnent les démarches en cours de parcours (découragement face à la complexité des démarches ; lassitude face aux délais de traitement ; incertitude quant à la réussite des démarches ; changement de situation ; changement de territoire ; changement de projet ; etc.).

Synthèse des quatre registres explicatifs du non-recours (tableau 5)

Non-connaissance	Non-demande	Non-proposition	Non-réception
Non-information	Incapacité	Manque d'information	Manque de budget ou de places disponibles
Non-compréhension	Estime de soi	Manque de formation	Délais de traitement des demandes
Non-concernement	Sentiment de honte	Manque de réseaux	Erreurs administratives
	Preuve d'autonomie	Manque de temps	Abandons de parcours
	Critique des normes sociales dominantes	Manque de budget ou de places disponibles	
	Critique du contenu de l'offre sociale	Protection des individus	
	Critique des conditions d'accès à l'offre sociale	Principe de non-proactivité	
	Critique de la relation d'accueil et d'accompagnement	Logique de rendement	
		Jugement au mérite	

C'est en nous appuyant sur ces quatre registres explicatifs que nous proposons d'étudier le non-recours aux aides aux logements des jeunes, à partir de l'analyse de la mise en œuvre d'un dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes (DLCNJ). Tout au long de ce rapport, plusieurs références seront faites aux quatre registres explicatifs du non-recours, concernant à la fois les situations de non-recours auxquelles les jeunes sont confrontés et la façon dont le dispositif cherche à agir sur le phénomène.

Un rapport structuré en six parties

La partie 1 du rapport est consacrée à la présentation du dispositif et de la méthode employée pour mener l'enquête qualitative ainsi qu'aux critères de ciblage retenus par les concepteurs du dispositif. S'ensuit la partie 2 qui retrace en détail les parcours de quatre jeunes passés par ce dispositif afin de donner à voir le caractère multifactoriel et dynamique du non-recours, les composantes économiques et sociales de la précarité résidentielle. La partie 3 analyse la façon dont le dispositif s'inscrit dans une logique de sécurisation des parcours d'insertion des jeunes confrontés à une rupture de logement. Elle souligne également les effets potentiels de ce type d'intervention en urgence sur la confiance des jeunes vis-à-vis des travailleurs sociaux. La partie 4 approfondit cette thématique en exposant le point de vue des jeunes sur l'intervention du DLCNJ, puis en proposant une typologie des effets du dispositif sur les parcours des jeunes bénéficiaires. Les parties 5 et 6 complètent l'analyse centrée sur les jeunes en se concentrant cette fois-ci sur le point de vue des professionnels qui fréquentent et mobilisent le dispositif. La partie 5 montre la manière dont le DLCNJ est susceptible de faire évoluer les pratiques

professionnelles, à travers un travail collectif plus intense et un renforcement du partenariat, mais aussi à travers une approche moins normative des situations vécues par les jeunes. La partie 6 présente certaines limites du dispositif du point de vue des professionnels. La première limite découle des moyens limités alloués au dispositif qui risquent de faire retomber les professionnels dans des pratiques de non-recours par non-réception (délais de traitement des demandes ; nécessité de priorisation des situations d'urgence) et par non-proposition (autorégulation des professionnels en amont des commissions). La deuxième limite renvoie aux difficultés et réticences des professionnels à engager une action visant à interpeller les pouvoirs publics sur les logiques structurelles à l'origine du non-recours (manque de places dans les structures d'hébergement ; manque de travailleurs sociaux pour accompagner les jeunes ; pratiques discrétionnaires et illégales de certaines structures qui refusent les jeunes et filtrent les demandes). Une conclusion reprend les principaux résultats sous l'angle du non-recours, c'est-à-dire en questionnant la façon dont le dispositif agit sur le non-recours et est agi par le non-recours.

I - Comprendre les mécanismes du non-recours à travers l'exemple d'un dispositif

Selon les données du Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2021, 24 % des jeunes âgés de 18 à 30 ans affirment avoir été en situation de non-recours au cours des douze derniers mois et 33 % déclarent ne pas savoir s'ils ont bénéficié de tous les droits auxquels ils pouvaient prétendre. Les principales raisons des situations de non-recours vécues et perçues par les jeunes sont les suivantes : parce que la demande d'aide n'a pas abouti (18 %) ; par manque d'information sur les aides et les personnes à qui s'adresser (16 %) ; parce que l'aide n'a pas été proposée (14 %) ; pour ne pas subir des conséquences négatives (12 %) ; par découragement devant l'ampleur ou la complexité des démarches (11 %) ; par volonté de se débrouiller tout seul (11 %) ; par crainte d'être perçu comme un assisté (9 %) ; parce que les difficultés sont perçues comme passagères (7 %) [Berhuet *et al.*, 2022]⁵. Une analyse secondaire des données publiées par le Défenseur des droits montre que les jeunes forment une catégorie d'âge surexposée au « parcours du combattant » dans leurs démarches administratives (Défenseur des droits, 2017). Ainsi, 35 % des 18-30 ans rencontrent parfois (25 %) ou souvent (10 %) des difficultés pour remplir leurs démarches administratives contre 17 % pour les plus de 30 ans. De plus, 41 % de 18-30 ans ont parfois (25 %), souvent (11 %), très souvent (5 %) connu des difficultés pour résoudre un problème rencontré avec une administration contre 34 % pour les plus de 30 ans. Les plus jeunes (18-24 ans) rencontrent plus souvent des difficultés pour remplir leurs démarches administratives tandis que les plus âgés (25-30 ans) ont plus souvent connu des difficultés pour résoudre un problème rencontré avec une administration (Vial, 2019)⁶. De façon générale, les jeunes manquent d'information sur les institutions publiques, les droits sociaux, les démarches administratives, et ne sentent pas nécessairement concernés par les droits et les services auxquels ils peuvent prétendre (Vial, 2017 et 2016). Certaines personnes affirment une forme de distance vis-à-vis des institutions publiques et des travailleurs sociaux en affichant le non-recours à l'aide publique comme une preuve de leur autonomie (Lévy, Vial, 2017 ; Lima, Vial, 2021).

Lorsqu'on s'intéresse à la question résidentielle, les difficultés d'accès au logement rencontrées par les jeunes ne sont pas nouvelles, comme en témoignent les deux synthèses réalisées par Nadia Kesteman à partir des données quantitatives portant sur l'autonomie résidentielle des jeunes (Kesteman, 2005 et 2010) ou le travail plus récent de Julie Couronné et Julie Béné (2021). L'ampleur et la nature de ces difficultés varient selon les territoires, en fonction des prix du marché, de l'offre de logements disponibles, de la situation socioéconomique et des réponses publiques mises en œuvre (Guichet, 2013). De façon générale, ces difficultés d'accès au logement se sont renforcées sous les effets conjugués de la crise du marché de l'emploi et de la crise du marché du logement, dont les jeunes, et particulièrement les plus vulnérables, sont les premières victimes. Le travail de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) confirme également les clivages sociaux observés dans les

⁵ Si l'on croise les données publiées dans les derniers baromètres, ce sont les jeunes en situation de précarité, les jeunes ne vivant plus chez leurs parents, et les jeunes hommes qui affirment le plus souvent avoir été en situation de non-recours au cours des douze derniers mois (Vial, 2020).

⁶ Les difficultés administratives évoluent au fil de l'avancée en âge et au cours du processus de passage à l'âge adulte. À travers les expériences qu'ils traversent et les difficultés qu'ils rencontrent, les jeunes acquièrent de nouvelles connaissances pour remplir leurs démarches administratives. Cependant, les changements de situation et de statut qui caractérisent le passage à l'âge adulte exposent les individus à de nouvelles difficultés dans leurs relations avec les administrations publiques (Vial, 2020).

trajectoires d'accès au logement des jeunes (Castell *et al.*, 2016). Les difficultés d'accès au logement renvoient à un ensemble de facteurs cumulatifs qui reflètent la reproduction des inégalités sociales.

Dans un contexte marqué par une forte précarité de logement pour les jeunes en France, la mise en place de dispositifs est une forme de réponse locale pour faire face aux situations d'urgences. À partir d'un exemple de dispositif mis en place fin 2018 par la ville de V. et le centre communal d'action sociale (CCAS) du territoire étudié⁷ il s'agira de saisir les effets d'une action centrée sur l'aide à l'hébergement dont l'objectif est d'intervenir en prévention ou en soutien des ruptures de parcours des jeunes âgés de 18 à 25 ans. La lutte contre le non-recours des jeunes, y compris en matière d'aides à l'hébergement et au logement, fait partie intégrante des objectifs affichés par le dispositif. C'est parce que ce dispositif joue un rôle pionnier en matière de lutte contre le non-recours des jeunes qu'il est intéressant de l'étudier, à la fois pour ce qu'il fait aux parcours des jeunes bénéficiaires, mais aussi pour ce qu'il fait aux pratiques professionnelles.

1. Présentation du dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes (DLCNJ)

Ainsi, dans le cadre du plan stratégique du CCAS, et dans le cadre du plan d'action de la Ville, le CCAS a engagé une nouvelle démarche visant à faciliter l'accès aux droits et à lutter contre le non-recours des jeunes.

Un groupe composé d'une diversité de professionnels a travaillé à la formulation d'un diagnostic commun sur les raisons du non-recours puis à la construction d'un nouveau dispositif destiné aux jeunes vulnérables qui font face à des ruptures imprévues dans leurs parcours. L'action du dispositif s'est rapidement centrée sur la sécurisation des parcours d'insertion des jeunes qui se retrouvent sans solution de logement et risquent de basculer dans la grande précarité.

Dans la fiche projet produite par le CCAS, le dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes (DLCNJ)⁸ est présenté de la façon suivante : « [L'idée générale du dispositif est de] monter une commission partenariale centrée sur les jeunes majeurs du territoire [de la Ville] en situation d'urgence sociale pour améliorer la coordination et l'identification de solutions visant à sortir de l'urgence. Structurée autour d'un noyau d'acteurs, cette commission permettra à chaque acteur du territoire de proposer l'analyse de situations rencontrées sur le terrain afin d'identifier des plans d'actions coordonnées pour répondre aux besoins du jeune [...]. Il s'agit de construire un outil d'intervention mobilisable au moment où les jeunes traversent des situations d'urgence, c'est-à-dire rencontrent des difficultés imprévues qui appellent une réponse publique réactive et efficace. Ces situations d'urgence sont envisagées comme des "carrefours biographiques", au sens où elles peuvent constituer des points de basculement dans les parcours (ruptures familiales récentes, ruptures de droits, jeunes en danger sur leurs territoires de vie, etc.). [...] Pour chacune des situations étudiées, les apports de la commission pourront être : un renforcement de la coordination des interventions : objectifs et plan d'action partagés sur une période donnée entre les différents acteurs en contact du jeune (1^{er} apport) ; une interpellation collective et argumentée vis-à-vis d'un acteur compétent pour solliciter un droit, un dispositif (2^e apport) ; la mobilisation de solutions

⁷ Nous maintiendrons l'anonymat de la ville et du dispositif afin d'assurer la confidentialité des données individuelles des jeunes et des professionnels, l'attribution de pseudonymes n'étant pas suffisante.

⁸ Le nom du dispositif a été changé dans le présent rapport.

complémentaires spécifiques (3^e apport). [...] Par ailleurs, la démarche ne se résume pas à la création d'un outil d'intervention sur les situations d'urgence vécues par les jeunes au fil de leurs parcours. Il s'agit également de constituer un "groupe pluridisciplinaire", un espace de croisement des cultures et connaissances professionnelles, ainsi qu'un support d'interpellation sur les points de blocage récurrents dans l'accès aux droits des jeunes sur le territoire. »

Le DLCNJ est un dispositif porté par le CCAS de la Ville depuis 2019. Il est géré et animé par trois professionnels du CCAS (une personne « cheffe de service » ; une personne « cheffe de projets » ; une personne « chargée d'accès aux droits »). Le temps de travail dédié au dispositif correspond à 1,5 ETP (équivalent temps plein). Ce temps de travail devait initialement monter à 2,5 ETP, mais le recrutement d'un autre professionnel issu du travail social n'a finalement pas eu lieu. Le dispositif bénéficie d'une enveloppe financière spécifique qui permet aux professionnels d'attribuer des aides financières pour rendre possible l'accès rapide à un hébergement temporaire (hébergement d'un mois en auberge de jeunesse, hébergement d'un mois en location sur des plateformes privées type Airbnb, financement du premier mois de loyer, etc.). Dès la première année, les professionnels notent que la rupture familiale pouvant mener à la vie à la rue est la raison la plus fréquente motivant une demande. Les aides financières sont également mobilisées de façon complémentaire pour soutenir les personnes dans le financement de leurs dépenses quotidiennes (alimentation, charges, déplacement, etc.).

Le DLCNJ est un groupe de professionnels de jeunesse qui se réunit toutes les 6 semaines en commission pour répondre aux « situations d'urgence » remontées par les professionnels de jeunesse qui remplissent un formulaire de demande. Le nombre de professionnels assistant à ces commissions oscille entre 10 et 20. Une moitié des professionnels sont présents à la plupart des commissions ; ils forment le « noyau dur » du dispositif et ont participé à la phase de construction du dispositif. L'autre moitié des professionnels participent ponctuellement au dispositif lorsqu'ils font remonter une situation repérée dans le cadre de leurs pratiques d'accompagnement. Un groupe restreint de professionnels peut également se réunir dans le cadre des « cellules opérationnelles » pour agir en urgence sur les situations pour lesquelles le délai d'attente jusqu'à la prochaine commission est jugé trop important. Les « cellules opérationnelles » doivent être réalisées avec au moins trois autres professionnels en plus des professionnels du CCAS. Il arrive néanmoins que certaines décisions soient prises en direct avec les référents sociaux, avec la validation de la direction du CCAS, lorsqu'il est jugé nécessaire de débloquer en urgence une aide financière pour permettre l'accès à un hébergement temporaire. La hiérarchie des urgences est au cœur de l'organisation des commissions et des sous-commissions.

En 2019, 9 commissions ont été réunies, 45 dossiers déposés, 42 dossiers étudiés, et 19 jeunes ont perçu une aide financière d'un montant moyen de 470 euros, principalement pour le financement de nuitées d'hébergement visant la prévention de l'aggravation des ruptures et de l'exclusion. En 2020, le DLCNJ a étudié la situation de 60 jeunes, dont 25 ont perçu une aide financière pour un budget de près de 15 000 euros. Les jeunes qui n'ont pas reçu une aide financière peuvent néanmoins être considérés comme des bénéficiaires du dispositif dans la mesure où ils ont été accompagnés dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Le DLCNJ avait initialement prévu que le recours direct au dispositif par les jeunes en situation d'urgence soit possible en réalisant un travail spécifique pour rendre le dossier de demande accessible, mais, dans la réalité, l'ensemble des dossiers ont été déposés par des professionnels. Lors du lancement du dispositif fin 2018, le DLCNJ n'avait pas acté un seuil de demandes à ne pas dépasser. Compte tenu du manque de temps et de moyens alloués au dispositif, le nombre de nouvelles situations étudiées est

désormais limité à quatre par commission. À ces quatre nouvelles situations étudiées par commission viennent s'ajouter les situations « en cours de suivi » qui peuvent passer plusieurs fois en commission. Le choix de limiter le nombre de nouvelles situations a été effectué en raison du temps nécessaire pour traiter les dossiers de demande, prendre contact avec les personnes, analyser les situations, proposer différentes réponses, mettre en œuvre ces réponses et suivre les situations dans le temps.

En amont des commissions, une fois déposé le dossier de demande⁹, les professionnels du CCAS rencontrent une première fois la personne en situation d'urgence en présence de son référent social, ceci afin de présenter le dispositif et de préciser la demande. Les personnes en demande ou bénéficiaires du dispositif ne sont pas présentes lors des commissions, ce sont leurs référents sociaux qui les représentent. Lors des commissions, les situations sont présentées par les professionnels du CCAS et par les référents sociaux, puis étudiées par le groupe de professionnels. Les échanges entre les professionnels autour des situations donnent lieu à une prise de décision collective validant l'élaboration de plusieurs réponses possibles et de plusieurs scénarios envisageables. Un travail de répartition des tâches à effectuer est opéré entre les différents professionnels engagés autour d'une situation. À l'issue des commissions, les professionnels du CCAS reprennent contact avec la personne concernée pour lui faire part des décisions et des propositions du DLCNJ. Les personnes en situation d'urgence prennent position par rapport à ces propositions et sont ensuite suivies par les professionnels du CCAS et par les référents sociaux dans la mise en œuvre de leurs démarches. Les professionnels du CCAS et les référents sociaux prennent une part active dans la réalisation de ces démarches, notamment lorsqu'il s'agit de contacter les structures d'hébergement et de réaliser certaines démarches complexes. Les personnes qui basculent de nouveau en situation d'urgence peuvent passer plusieurs fois en commission.

Cette démarche portée par le CCAS, dont un objectif est la sécurisation des parcours des jeunes *via* des « passerelles » mises en place dans le cadre de collaborations entre institutions (FJT, CAF, ML etc.), est à distinguer du dispositif « logement d'abord » – également mis en œuvre sur le territoire de l'agglomération – qui propose de faciliter l'accès au logement des jeunes de moins de 25 ans sans ressources, en leur octroyant un revenu minimum à hauteur du RSA, un accompagnement social renforcé, mais non coercitif, et une place prioritaire parmi les demandes de logement social.

2. Méthodologie et données

L'enquête qualitative a été menée au cours de l'année 2019 et 2020 à partir d'entretiens et d'observations de réunions au sein du dispositif DLCNJ. L'analyse repose en premier lieu sur la réalisation de dix entretiens semi-directifs avec des jeunes âgés de 18 à 25 ans, qui ont des attaches sur le territoire concerné et qui ont bénéficié du dispositif, et sur la réalisation de dix entretiens semi-directifs avec des professionnels de jeunesse ayant mobilisé le dispositif. L'objectif principal de ces entretiens semi-directifs était de recueillir les perceptions et les opinions des individus sur les apports et les limites du dispositif. Il s'agissait également d'éclairer les conditions dans lesquelles les individus entrent en contact avec le dispositif, montent un dossier de demande, obtiennent une ou plusieurs propositions, se saisissent ou non de ces propositions, bénéficient d'un soutien dans la mise en œuvre de ces

⁹ Outre les coordonnées administratives, le dossier comprend un bilan de la situation actuelle rencontrée par le jeune : « quelle est votre situation ? présentation du réseau actif : familial, amical ; situation vis-à-vis de la santé du logement des ressources ; une casse prévoyant de remplir ce qui subjectivement a provoqué les difficultés et ce qui est prioritaire aujourd'hui et enfin un état de la situation actuelle « où en êtes-vous aujourd'hui ». Une seconde partie est prévue pour que la personne à l'origine de la demande puisse préciser ses besoins : attentes vis-à-vis du dispositif, démarches déjà faites et freins sur la situation (« précisez la nature du blocage »).

propositions. Les entretiens ont été réalisés entre octobre 2019 et février 2020, soit avant le début de la crise liée au Covid-19. La durée moyenne des entretiens réalisés avec les jeunes est de 1 h 15. La durée moyenne des entretiens réalisés avec les professionnels est de 1 h 20. Tous les entretiens ont été retranscrits intégralement et analysés selon la méthode de l'analyse thématique. Les extraits des entretiens cités dans le rapport ont été anonymisés.

Le groupe des jeunes interrogés a été composé sur la base des observations des commissions, selon le principe de la diversification, c'est-à-dire en cherchant à donner le panorama le plus large possible des situations remontées en commission (Pirès, 1997). Si les prises de contact avec les personnes ont souvent été laborieuses, la grande majorité de ces dernières ont accepté de participer aux entretiens. Le groupe des professionnels interrogés a été composé en diversifiant les profils selon leur structure d'appartenance et leur niveau d'engagement dans le dispositif. Cinq professionnels sont présents depuis la phase de construction du dispositif. Cinq autres sont présents depuis moins longtemps et de façon plus ponctuelle.

L'analyse repose en deuxième lieu sur l'observation des commissions chargées d'analyser et de répondre aux situations remontées par les professionnels. Toutes les commissions ont été observées sur l'année 2019, soit 25 à 30 heures d'observation au total. L'objectif principal de ce travail était d'identifier les conditions explicites et implicites qui régulent les décisions prises par le collectif de professionnels. Il s'agissait notamment de voir dans quelle mesure ce travail de régulation opéré par les professionnels s'ajuste plus ou moins aux conditions établies au cours de la phase de construction du dispositif. Il s'agissait également de voir comment les conditions établies au préalable s'ajustent aux situations et évoluent au fil du temps. L'observation des commissions a facilité la constitution des groupes de personnes interrogées et a alimenté les échanges au cours des entretiens. Les résultats de ce travail d'observation sont présents en toile de fond et à plusieurs endroits, mais ne sont pas au cœur du présent rapport.

Caractéristiques sociodémographiques des jeunes interrogés (tableau 6)

Âge	Sexe	Nationalité	Diplôme	Parents
21 ans	Homme	Française	Sans-diplôme Décrochage CAP	Père électricien (soutien limité) Mère sous curatelle (pas de soutien)
21 ans	Femme	Française Marocaine	BTS	Père ouvrier (pas de relation) Mère femme de ménage (soutien limité)
20 ans	Femme	Kosovare Italienne	Bac professionnel Licence 1 en cours	Père chauffeur poids lourds (pas de relation) Mère au foyer (pas de relation)
23 ans	Homme	Guinéenne	Sans diplôme	Père décédé (commerçant) Mère décédée (au foyer)
21 ans	Femme	Algérienne	Bac professionnel	Père ouvrier - Algérie (pas de relation) Mère au foyer - Algérie (pas de relation)
22 ans	Homme	Française Marocaine	Bac technologique	Père ouvrier (pas de soutien) Mère aide à domicile (pas de soutien)
22 ans	Homme	Française	Sans-diplôme	Père menuisier (pas de relation) Mère au foyer (soutien limité)
23 ans	Femme Transgenre	Marocaine	BTS	Père infirmier à la retraite (pas de relation) Mère infirmière au chômage (pas de relation)
18 ans	Homme	Française	CAP	Père électricien (pas de relation) Mère au foyer (pas de soutien)
18 ans	Homme	Ivoirienne	CAP	Père décédé Mère au foyer - Côte d'Ivoire (soutien inversé)

Caractéristiques sociodémographiques des professionnels interrogés (tableau 7)

Âge	Sexe	Diplôme	Structure	Poste
59 ans	Homme	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDES)	Foyer jeunes travailleurs (FJT)	Responsable d'établissement
26 ans	Homme	Master 2 - Finances publiques et fiscalité	Communauté d'agglomération	Responsable Fonds social européen (FSE)
30 ans	Femme	Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS) Animation	Information jeunesse (IJ)	Informatrice jeunesse
28 ans	Homme	Master 2 - Gestion des collectivités territoriales	Ville CCAS	Responsable de service
40 ans	Homme	Éducateur spécialisé	Mission locale (ML)	Conseiller de proximité
41 ans	Femme	Éducatrice spécialisée	Association d'éducation spécialisée	Éducatrice spécialisée
26 ans	Homme	Éducateur spécialisé	Association d'éducation spécialisée	Éducateur spécialisé
60 ans	Femme	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS)	CCAS	Responsable de service
27 ans	Femme	Master 2 - Urbanisme	CCAS	Cheffe de projet
31 ans	Femme	Conseillère en économie sociale et familiale (CESF)	Ville CCAS	Chargée d'accès aux droits

Processus de collaboration avec le CCAS

Ce rapport d'étude s'inscrit dans une collaboration de plusieurs années avec le service jeunesse de la Ville puis avec le CCAS de la Ville. Cette collaboration est notamment passée par la participation, en tant que chercheur, à deux groupes de travail sur « l'action sociale pour les jeunes » pour le CCAS et sur le « l'accès aux droits des jeunes en situation de vulnérabilité » pour la Ville. La participation à ce deuxième groupe de travail a donné lieu à la rédaction de la synthèse des échanges entre les professionnels. Cette collaboration s'est poursuivie par une intervention pour le CCAS visant à présenter à différents professionnels les travaux scientifiques sur le non-recours des jeunes à l'aide publique. Le CCAS s'est appuyé sur ces éléments, et notamment sur la synthèse des échanges entre les professionnels, pour construire le dispositif. De ce point de vue, la position adoptée tout au long de cette collaboration n'est pas extérieure à la construction du dispositif. Cette position est celle du « chercheur embarqué sur et par son terrain » (Alam *et al.*, 2012), principalement observateur des échanges, participant ponctuellement aux échanges, toujours sur la base des travaux scientifiques, jamais sur un mode prescriptif. Cette première phase de collaboration a finalement conduit, sans que cela ne soit prévu à l'avance, à la formalisation d'un travail d'étude et de recherche sur la mise en œuvre du dispositif. Cette deuxième

phase de collaboration a été ponctuée par plusieurs interventions au sein du comité de pilotage du dispositif et avec les professionnels du CCAS chargés de sa mise en œuvre. Ces interventions ont été effectuées de façon ponctuelle, au regard des objectifs fixés lors de la phase de construction du dispositif, et sur la base des observations réalisées lors des commissions. Il s'agissait ici de trouver un point d'équilibre entre les attentes de retours et le maintien d'une posture de chercheur.

3. Les « renversés » qui font l'expérience d'une rupture sans filet au cœur de la cible du dispositif

Le dispositif cible des individus âgés de 18 à 25 ans qui se retrouvent en situation d'urgence à cause d'une rupture dans leurs parcours de vie, rupture à laquelle ils ne peuvent pas faire face par leurs propres moyens, rupture pour laquelle il n'existe pas de réponse dans le droit commun et qui risque d'aggraver durablement leur situation. Les professionnels ont défini ces critères de ciblage lors de la phase de construction du dispositif. Ils ont décidé de s'appuyer sur les travaux scientifiques de Virginie Muniglia et de Céline Rothé qui proposent une typologie du rapport des jeunes vulnérables au système d'aide (Muniglia, Rothé, 2012 et 2013).

La construction de cette typologie découle d'une analyse qualitative des ruptures qui interviennent dans les parcours des jeunes vulnérables. Virginie Muniglia et Céline Rothé distinguent trois types de ruptures : **les « ruptures protégées » ; les « ruptures sans filet » ; les « ruptures chroniques ».**

« **La rupture protégée** caractérise une situation de précarité économique liée à une insertion professionnelle difficile. [...] Sur le plan relationnel, ces jeunes peuvent s'appuyer sur un entourage relativement stable. [...] La présence de cet entourage est cruciale, aussi bien en matière de soutien matériel [...] qu'en matière de soutien affectif. [...]

La rupture sans filet qualifie une situation de précarité sociale et professionnelle récente, à la suite d'une rupture biographique importante qui survient brutalement et vient perturber la trajectoire dans laquelle les jeunes s'étaient projetés. [...] La rupture est alors liée à la perte brutale de l'emploi, associée à des difficultés administratives ou à des problèmes de santé, et à une absence de filet de sécurité. [...] Le recours à l'aide familiale est inenvisageable, à la fois parce qu'il est matériellement compliqué [...], mais surtout parce qu'il apparaîtrait comme humiliant. [...]

La rupture chronique est expérimentée par des jeunes cumulant une forte précarité économique et une grande fragilité des supports relationnels depuis leur enfance. Sur le plan familial, ils sont en général issus de milieux très défavorisés et tous ont vécu des événements traumatisants durant leur enfance. [...] Une très grande majorité d'entre eux a été prise en charge, à un moment ou à un autre, par l'ASE. » (Muniglia, Rothé, 2013, p. 156-158.)

Virginie Muniglia et Céline Rothé établissent ensuite une typologie du rapport des jeunes vulnérables au système d'aide à partir des deux variables suivantes : « la possibilité de recourir ou non au soutien familial » et « le moment du parcours où l'impossibilité de s'appuyer sur l'aide familiale intervient ». Cette typologie distingue trois figures des jeunes vulnérables : les « conventionnels » (difficultés importantes/réseau familial relativement solide); les « renversés » (difficultés soudaines et importantes/réseau familial fragile) ; les « désaffiliés » (difficultés très importantes/réseau familial très fragile). Dans le cadre de cette typologie, **les « conventionnels »** font ainsi l'expérience de la « rupture protégée », **les « renversés »** font l'expérience de la « rupture sans filet », et les « désaffiliés » font

l'expérience de la « rupture chronique ». Ces trois profils sociaux, qui représentent les différentes formes de la vulnérabilité juvénile, entretiennent des rapports distincts au système d'aide. De ce fait, ils ne sont pas exposés de la même façon au phénomène du non-recours.

L'exposition au risque de non-recours des jeunes en situation de vulnérabilité (tableau 8)

<p>Les « conventionnels » moins exposés au non-recours</p>	<p>Les « conventionnels qui font l'expérience de la rupture protégée recourent facilement aux dispositifs qui leur sont adressés. Ils multiplient les démarches pour leur insertion professionnelle et intègrent aisément la logique contractuelle des institutions auxquelles ils s'adressent. [...] Ils correspondent au profil type de ceux qui peuvent être aidés parce qu'ils souhaitent l'être et ont suffisamment de ressources pour cela. » (Muniglia, Rothé, 2013a, p. 160 ; Muniglia, Rothé, 2012, p. 76). Ils sont donc moins exposés que les autres au non-recours, contrairement aux « renversés ».</p>
<p>Les « renversés » particulièrement exposés au non-recours</p>	<p>Alors qu'ils connaissent une rupture brutale dans leurs parcours, les « renversés » recourent plus difficilement au système d'aide, à la fois par honte de leur situation et par méconnaissance des droits et des services auxquels ils peuvent prétendre. « De ce fait, ils épuisent bien souvent les possibilités de soutien que peut leur offrir leur réseau amical ou de parentèle élargie avant de s'adresser à une structure et, lorsqu'ils se décident à frapper à la porte de l'une d'elles, ils vont prioritairement vers les services les moins marqués socialement. [...] Ils] peuvent se retrouver à la rue du jour au lendemain, dans un univers qui leur est totalement inconnu. » (Muniglia, Rothé, 2013a, p. 162 ; Muniglia, Rothé, 2012, p. 72).</p>
<p>Les « désaffiliés » différemment concernés par le non-recours</p>	<p>Les profils sociaux des jeunes « désaffiliés » se distinguent des deux catégories précédentes et renvoient davantage à la catégorie des individus rassemblés sous l'étiquette de « jeunes en errance ». En effet, les « conventionnels » et les « renversés » n'ont pas connu les mêmes ruptures familiales précoces, ils adhèrent globalement aux normes dominantes de l'insertion socioprofessionnelle, et n'envisagent pas de recourir dans le long terme aux dispositifs de l'urgence sociale (Rothé, 2016, p. 171-172). Les rapports que les désaffiliés entretiennent avec le système d'aide apparaissent plus complexes. Ils partagent un rapport instrumental au système d'aide, caractérisé par un recours routinier, mais sélectif à l'offre sociale, selon les contraintes imposées par les dispositifs et les besoins du moment. Ils rejettent ainsi l'offre d'insertion traditionnelle, jugée trop contraignante, et privilégient le recours aux dispositifs de l'urgence sociale dans des lieux d'accueils dits « à bas seuil d'exigence », où les contraintes administratives sont moins fortes, et la relation avec les travailleurs sociaux plus ouverte (Rothé, 2016, p. 169-183).</p>

Cette typologie du rapport des jeunes vulnérables au système d'aide met ainsi en lumière le poids des expériences passées et l'importance des ressources relationnelles dans les parcours sociaux juvéniles. La présence d'un soutien matériel et affectif fort de l'entourage, et en particulier de la famille, a tendance à diminuer le risque d'exposition au non-recours lorsque les jeunes connaissent une rupture dans leurs parcours de vie. Les « autres significatifs » jouent un rôle déterminant pour amortir les ruptures et/ou accompagner les dynamiques de retour vers les institutions d'insertion. Ce rôle est joué par les proches, et notamment par la famille, le conjoint, ou les pairs, mais également par certains professionnels avec lesquels les jeunes se sentent en confiance et sur lesquels ils peuvent compter. Le risque de non-recours

est le plus fort pour les jeunes qui subissent une rupture biographique soudaine et ne peuvent compter sur le soutien matériel et affectif de leur entourage. En effet, ces jeunes sont moins familiers du système d'aide et nourrissent un sentiment de honte plus fort à l'égard du recours à l'aide sociale. Enfin, les jeunes qui font l'expérience de ruptures chroniques depuis leur enfance construisent généralement un rapport plus instrumental au système d'aide, à travers un recours partiel et sélectif à l'offre sociale, selon les besoins du moment, les contraintes imposées par les institutions, et les solutions alternatives disponibles dans leurs environnements sociaux.

Lors de la phase de construction du dispositif, les professionnels ont décidé de cibler en priorité les « jeunes renversés » qui font l'expérience d'une « rupture sans filet ». Ces jeunes représentent ainsi le cœur de cible du DLCNJ, l'objectif du dispositif étant de parvenir à sécuriser leur parcours d'insertion lorsqu'ils se retrouvent en rupture de logement. La prise en compte des « jeunes désaffiliés » qui font l'expérience des « ruptures chroniques » semble avoir été écartée dans la mesure où plusieurs professionnels s'y sont fortement opposés, arguant qu'il s'agissait de leur point de vue d'un autre public, avec des problématiques spécifiques, ne souhaitant pas nécessairement s'établir dans un logement ni même sur le territoire du dispositif. Lors des discussions préliminaires, ces professionnels ont mis en avant leur crainte d'un usage opportuniste du dispositif qui serait coûteux et inefficace au regard des objectifs fixés et des moyens alloués. Comme nous le verrons dans la sixième partie de ce rapport, cette éviction des « jeunes en errance » n'a toutefois pas été véritablement actée politiquement et pose problème à quelques professionnels qui pointent des représentations stigmatisantes et des pratiques injustes à l'encontre des « jeunes en errance ».

Des bénéficiaires déjà engagés dans une dynamique d'insertion

L'analyse qualitative des parcours des personnes interrogées permet de confirmer, mais aussi d'affiner ces premiers éléments sur le ciblage du dispositif¹⁰. Les parcours des personnes interrogées sont analysés ici en croisant les deux questions suivantes : « Les personnes sont-elles engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel depuis plusieurs mois ? » (1^{re} variable) ; « les personnes sont-elles engagées dans un parcours d'insertion ou de formation depuis plusieurs mois ? » (2^e variable). On remarque ainsi que la grande majorité des bénéficiaires est déjà engagée dans une dynamique d'insertion, ce qui n'était pas nécessairement prévu lors de la construction du dispositif, et ce qui pose question dans le cadre d'un dispositif de lutte contre le non-recours¹¹.

Huit personnes sur dix sont engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel depuis plusieurs mois. Sept personnes sur dix sont également engagées dans un parcours d'insertion ou de formation depuis plusieurs mois :

- deux personnes poursuivent ainsi leur scolarité en formation initiale ;
- une personne vient de terminer sa formation initiale et s'apprête à commencer un emploi précaire ;

¹⁰ Le groupe des personnes interrogées a été choisi selon le principe de la diversification, c'est-à-dire en cherchant à donner le panorama le plus large possible des situations passées en commission (Pirès, 1997). En ce sens, il a vocation à « représenter » la diversité des situations passées en commission sans être « représentatif » de l'ensemble des situations au sens statistique du terme. De ce point de vue, le groupe des personnes interrogées donne une place plus importante à des profils « atypiques » par rapport au public type du dispositif.

¹¹ Ce constat appelle toutefois plusieurs nuances formulées dans la troisième partie de ce rapport.

- une personne est engagée dans un dispositif d'insertion depuis plusieurs mois et s'apprête à commencer une formation professionnelle ;
- une personne est passée par plusieurs dispositifs d'insertion, s'apprête à entrer une nouvelle fois dans un dispositif d'insertion, et occupe en parallèle un emploi précaire ;
- une personne est engagée dans un dispositif d'insertion depuis plusieurs mois, a commencé une formation professionnelle, et s'apprête à commencer un emploi précaire ;
- une personne est suivie depuis plusieurs mois par une institution d'insertion, s'apprête à entrer dans un dispositif d'insertion, et s'apprête à commencer un emploi précaire.

La personne qui n'est pas engagée dans un parcours d'insertion ou de formation est néanmoins engagée dans les premières démarches avec un dispositif qui devrait lui permettre de stabiliser sa situation résidentielle sur les prochains mois.

Deux personnes sur dix ne sont pas engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel depuis plusieurs mois. Ces deux personnes se sont néanmoins tournées vers un professionnel au moment où elles se sont retrouvées en situation d'urgence, ce qui leur a permis d'être orientées vers le DLCNJ. L'une vient de terminer sa formation initiale, s'apprête à entrer dans un dispositif d'insertion, et s'apprête à commencer un emploi précaire. L'autre n'est pas engagée dans un dispositif d'insertion et s'apprête à commencer un nouvel emploi précaire, après plusieurs années en emploi précaire partiellement déclaré.

Si cette première partie s'est attachée à décrire le DLCNJ, et à revenir plus particulièrement sur les critères retenus pour cibler les jeunes auxquels il se destine, il convient dans une seconde partie de donner à voir concrètement qui sont les jeunes bénéficiaires et la manière dont le DLCNJ agit sur leurs conditions de vie.

II - Quand le logement est au cœur de l'urgence : parcours de jeunes et précarité résidentielle

Toutes les personnes en situation d'urgence rencontrées dans le cadre de cette recherche sont âgées de moins de 25 ans et partagent le fait d'avoir vécu au moins une période de précarité résidentielle avant leur passage par le dispositif étudié. On constate que dans leur grande majorité, ils et elles connaissent différentes formes de précarité résidentielle depuis plusieurs mois, voire plusieurs années. Les solutions d'hébergement dont disposent ces jeunes sont toutes temporaires, souvent précaires, parfois insalubres. Cette précarité résidentielle est d'autant plus forte qu'elle est ancrée dans une forte précarité financière, voire dans une situation de pauvreté installée depuis un temps parfois long, y compris lorsqu'ils ou elles habitaient encore au domicile parental. La moitié des jeunes signalent ainsi d'importantes difficultés pour subvenir à leurs besoins de première nécessité. Les soutiens sur lesquels ces jeunes femmes et ces jeunes hommes peuvent compter dans leur entourage sont toujours limités, souvent contraints, souvent incertains, parfois inexistants.

Lorsqu'ils ou elles ont des soutiens, cela peut prendre des formes variées : quatre personnes sont hébergées de façon temporaire par un membre de leur famille, par leur belle-famille, ou par leur famille d'accueil. Quatre autres sont hébergées de façon temporaire par des amis. Une personne est hébergée de façon temporaire par une structure d'hébergement. Une autre est hébergée de façon temporaire par des tiers présents dans le réseau des professionnels de jeunesse.

À travers un aperçu des parcours de Christophe, Dima, Tarik et Ema, qui ont tous les quatre la vingtaine, il s'agira de rendre compte des situations de précarité vécues puis d'éclairer l'importance du logement dans les processus d'autonomisation, en montrant notamment comment la précarité résidentielle déstabilise les parcours d'insertion. La place des familles, de la formation, des premières expériences professionnelles, des relations amoureuses et des violences subies est également au cœur des propos des jeunes rencontrés. On le verra, pour autant, ils et elles se sont largement approprié le discours sur la responsabilité individuelle de l'échec qu'il soit scolaire, professionnel, économique ou résidentiel.

Au-delà de ces éléments sociologiques sur les parcours de vie des jeunes, ces quatre parcours montrent comment les situations de non-recours se construisent et évoluent dans le temps, passant d'un type de non-recours à l'autre, ou bien s'articulant entre plusieurs types de non-recours. Malgré l'intervention du dispositif et la participation active des professionnels, on remarque à quel point il est difficile de stabiliser les trajectoires des jeunes sans soutien familial. Entre l'absence d'un revenu minimum stable avant l'âge de 25 ans, le manque de places dans les dispositifs d'hébergement, la sélection appliquée par certaines structures, la complexité des démarches administratives, le manque de travailleurs sociaux pour accompagner les jeunes, l'accès aux droits sociaux devient souvent un véritable parcours du combattant. Ces quatre parcours illustrent ainsi les nombreuses difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés dans leurs rapports aux institutions et les raisons pour lesquelles ils décident de ne pas engager ou d'abandonner certaines démarches.

2.1 « Je savais pas trop où chercher, je pataugeais » (Christophe, 21 ans)

Christophe est un jeune homme de 21 ans. Au moment de notre entretien, il occupe depuis quelques semaines un hébergement individuel dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS). Il habite dans un petit appartement situé dans un quartier prioritaire d'une grande ville. Il est sans diplôme après avoir commencé un CAP plomberie qu'il n'est pas parvenu à terminer, mais vient de commencer une formation en informatique au moment où il formule une demande au DLCNJ. Il continue d'entretenir des liens avec ses deux parents, divorcés, mais n'est pas soutenu sur le plan financier. Le père de Christophe est électricien et alterne les missions en intérim en tant qu'électricien et les périodes de chômage indemnisé. Il habite à plusieurs centaines de kilomètres. La mère de Christophe perçoit l'allocation adulte handicapé (AAH) et fait l'objet d'une mesure de curatelle.

Le parcours scolaire de Christophe est marqué par plusieurs moments de « rupture » qu'il relie principalement au divorce de ses parents et à la santé mentale de sa mère qui se dégrade. À partir de ses 13 ans, alors que les conflits entre ses parents s'amplifient, il commence à ne plus aller en cours. En classe de quatrième, il est orienté par son établissement vers une filière professionnelle en maison familiale rurale (MFR). Il découvre le métier de plombier et choisit de s'orienter en CAP Plomberie. Ses parents engagent dans la même période une procédure de divorce. Christophe continue de vivre avec son père dans l'appartement familial. Son expérience professionnelle en apprentissage se passe mal : il connaît des problèmes importants aux genoux qui le gênent dans l'exercice de son travail (tendinite chronique, arthrose précoce). Après plusieurs arrêts maladie et de multiples tensions avec son employeur qui l'oblige à réaliser les tâches les plus pénibles, son contrat en apprentissage est rompu.

« Je suis parti en CAP plombier après. Ça me plaisait, mais je suis tombé sur une entreprise qui était pas très compréhensive. Et vu que mes problèmes de genoux s'étaient réveillés à cause du métier, il y avait certains trucs qui me faisaient plus mal que d'autres, mais je me tapais toujours les boulots ingrats, vu que j'étais l'apprenti. [...] J'en avais marre de l'entreprise, parce que quand j'y allais ils me faisaient faire des travaux dans des positions pas possibles alors qu'ils savaient que j'avais mal aux genoux et tout, et je leur disais. [...] Du coup à chaque fois que j'étais en entreprise, j'étais en arrêt maladie [...] Du coup l'entreprise elle a cassé le contrat, et sans entreprise on peut pas rester en CAP parce qu'il faut avoir des temps de travail pour avoir le diplôme. »

Christophe est soulagé de ne plus avoir à travailler pour cette entreprise, mais regrette de ne pas pouvoir obtenir un diplôme monnayable sur le marché de l'emploi. À 17 ans, il suit les conseils de son médecin et accepte de subir une opération visant à atténuer ses problèmes de mobilité. À l'issue d'une période de convalescence et de rééducation de 6 mois, son père accepte de continuer à l'héberger à condition qu'il travaille pour gagner sa vie. À 18 ans, Christophe commence donc à travailler au noir en réalisant des petits travaux chez des particuliers qu'il rencontre *via* son réseau personnel (plomberie, électricité, mécanique, peinture, etc.). Il apprécie de pouvoir travailler à son rythme en adaptant ses postures à ses problèmes physiques. Il gagne quelques centaines d'euros par mois et cela lui convient bien dans la mesure où il habite encore chez son père.

« Je cherchais des petits boulots, je travaillais de temps en temps, rarement, surtout au black, du coup, je pouvais pas cotiser pour le chômage. [...] Je faisais de la mécanique, je faisais des rénovations chez les gens : je repeignais les murs, je posais du placo, je faisais de l'électricité...

Oui, je faisais tout ce qui pouvait me rapporter de l'argent, je le faisais. Mais on va dire que je pouvais le faire à mon rythme, et faire les choses bien sans me mettre dans des positions pas possibles. [...] À ce moment-là j'étais pas dans la merde, on peut pas le dire. On va dire que mon père était encore avec moi, je travaillais à côté, c'était bien quoi. À cette période je travaillais plus pour moi, pour me payer des trucs quoi. »

Quelques mois plus tard, les propositions de travail au noir se raréfient. Christophe tente une première fois de s'inscrire à la mission locale après en avoir entendu parler par un ami. Il espère alors trouver un emploi et recevoir une aide financière. Rapidement déçu par la passivité de son conseiller et par l'absence de proposition concrète (**non-proposition**), il préfère interrompre son accompagnement pour se consacrer pleinement à sa recherche de travail (**non-demande**).

« En fait, j'y allais pour avoir du travail, enfin pour qu'ils me donnent des choses pour travailler et pour avoir de l'argent. [...] Ils m'ont demandé de faire des stages et des trucs comme ça, mon père il me disait de travailler, moi j'avais envie de travailler aussi ! J'avais pas envie de faire un stage quoi ! [...] En fait ça s'est pas mal passé, c'est juste que... quand ils m'ont demandé de faire des stages, j'en ai pas vu l'intérêt. Du coup, j'ai vite décroché. »

Il occupe alors plusieurs emplois de courte durée dans la grande distribution, en tant que magasinier, et dans la restauration rapide, en tant qu'employé polyvalent. Il ne parvient pas à dépasser les périodes d'essai en raison de ses problèmes aux genoux. Ses difficultés à s'accroupir et se relever alertent ses employeurs qui préfèrent le licencier avant qu'il ne se blesse et ne soit mis en arrêt maladie.

« Les seules entreprises qui me prenaient pour travailler c'étaient les fast-foods. Et dès qu'ils remarquaient qu'il y avait un problème de genoux, ils me licenciaient. Dès qu'ils voyaient que je me mettais dans des positions un peu différentes des autres personnes. Parce que quand je dois me mettre accroupi, je me mets pas vraiment accroupi, je me mets dans une position pour éviter de forcer sur les genoux. [...] Vu qu'il y a toujours ces trucs d'essais, ils peuvent vous licencier sans préavis... donc voilà. »

Alors qu'il peine à trouver du travail par ses propres moyens, Christophe tente de recourir une seconde fois à la mission locale à l'âge de 19 ans. Il rencontre un nouveau conseiller avec lequel il engage les démarches nécessaires pour obtenir une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). Il entend parler de la garantie jeunes par le biais de son conseiller, mais regrette que l'entrée dans ce dispositif ne lui soit pas véritablement proposée (**non-proposition**).

« Au bout de 3 ou 4 mois, ils ont commencé à me parler de la garantie jeunes. Mais on va dire qu'ils m'en ont parlé vite fait, et ils sont pas rentrés dans les détails, ils m'ont juste dit une seule fois, j'ai voulu y participer, mais sur le coup ils m'ont dit : "Je ne sais pas si cela peut vous concerner". Du coup après, j'ai arrêté la mission locale pendant un temps. »

Quelques mois après son retour en mission locale, en l'absence de proposition concrète de la part de son conseiller, il décide finalement d'interrompre une nouvelle fois son accompagnement, préférant poursuivre de son côté la recherche de petites missions non déclarées (**non-demande**).

Le parcours précaire de Christophe bascule lorsque son père décide de déménager à plusieurs centaines de kilomètres. Le père de Christophe souhaite refaire sa vie avec sa nouvelle compagne et n'a pas l'intention de continuer à héberger son fils alors âgé de 19 ans. Christophe préfère quant à lui rester dans la ville où il a toujours vécu, là où il a construit tous ses réseaux amicaux et professionnels. L'appartement familial dans lequel il a toujours vécu avec ses deux parents est cependant mis en vente dans le cadre de la procédure de divorce de ses parents. Légalement, il n'a plus le droit d'y habiter, mais son père accepte qu'il continue d'occuper les lieux le temps de trouver un logement. Christophe doit

néanmoins se débrouiller tout seul pour subvenir à ses besoins, ses deux parents n'étant pas en mesure de l'aider financièrement.

« Ils avaient un crédit tous les deux, ils avaient chacun une partie à payer, mais on va dire que ma mère ne savait pas gérer ses sous. Ils lui ont demandé à mon père et mon père il pouvait pas sortir non plus des tonnes et des tonnes. Du coup ça fait que ma mère est passée sous curatelle et mon père était en mode interdit bancaire. [...] Elle a eu un *burnout* assez violent, je crois, et elle a dû partir en centre psychiatrique et tout. [...] Elle est pas claire psychologiquement. Elle vit un peu dans un autre monde. [...] Avec mon père, dès qu'on parle pas d'argent, ça va. [...] Il est en intérim, du coup par moment il a du travail, par moment il en a pas. Pôle emploi, ils payent pas dès que l'intérim s'arrête. Donc dès qu'il a un peu d'argent de côté, il le garde pour éviter d'être trop pris à la gorge, vu qu'il est encore en interdit bancaire. »

À l'âge de 20 ans, Christophe se retrouve donc en situation de grande précarité pendant plusieurs mois. Il ne mange plus à sa faim. Il n'a plus d'eau ni d'électricité. Il se débrouille pour recharger son téléphone dans les grandes surfaces. Il se lave chez des amis.

« Mon père ne pouvait plus me faire des courses, du coup on va dire qu'à un moment c'était vraiment le creux. Je mangeais, quand je mangeais, et des choses comme ça. Si j'avais dix euros pour le mois, c'était le grand max ! [...] C'était les amis, surtout, qui me payaient à manger de temps en temps, un sandwich, un truc comme ça, dès que je les voyais. [...] J'ai jamais fini à la rue, mais à la fin, j'avais plus d'eau et d'électricité dans l'appart où je vivais. Je me douchais chez des amis, je chargeais mon portable dans les grandes surfaces ou les trucs comme ça. Il y a toujours des prises. Je faisais comme ça. »

En situation d'urgence, il tente une nouvelle fois sa chance en mission locale, dans l'espoir d'obtenir une aide financière et d'être aidé pour trouver un logement. Il entre cette fois-ci en garantie jeunes mais doit attendre un mois et demi avant de percevoir le premier versement de l'allocation financière en raison des délais administratifs à l'entrée dans le dispositif (**non-réception**). Épuisé par le manque de nourriture et la précarité du quotidien, il ne parvient pas à tenir les exigences du dispositif, notamment concernant la réalisation obligatoire de stage, et son allocation financière est suspendue le mois suivant (**non-proposition**).

« J'avais réussi à trouver un premier stage, et après, pendant trois ou quatre mois j'ai pas réussi à retrouver de stage. [...] Vu que j'arrivais pas à trouver de stage, j'ai plus eu l'argent de la garantie jeunes. [...] Cette période, je mangeais, mais assez périodiquement aussi. Ça a quand même duré plus d'un an cette période, du coup, quand je cherchais les stages, par moment, j'étais pas forcément très actif ou très présent physiquement, puisque j'étais à plat quoi. [...] La Garantie jeunes, je trouve que c'est quelque chose de vraiment bien, sauf que bah, si on arrive pas à trouver de stage, bah on a pas vraiment d'aide en tant que telle. »

En parallèle de son parcours dans le dispositif de la garantie jeunes, Christophe est orienté par son conseiller mission locale vers un éducateur spécialisé afin d'être soutenu dans la réalisation de ses démarches administratives.

« Quand j'allais à la CAF et tout, ils disaient : "Ah, non on peut rien faire pour vous" ou des choses comme ça. Avec eux, c'est toujours comme ça, on pose une question et ils répondent toujours ça. "Ah non, on peut pas, c'est pas possible, enfin, vous êtes pas majeur, enfin vous avez pas 25 ans." C'est toujours comme ça, du coup, moi, je savais pas trop où chercher, je patageais. [...] Je cherchais des moyens pour faire les papiers, pour avoir des aides et tout. Et moi je m'en sortais pas. J'en avais jamais fait, ma mère elle est pas douée avec ça, et mon père était pas là. [...] [À la mission locale], ils m'ont mis en relation avec [une association d'éducation spécialisée] [...] Parce qu'ils aident plus [que la mission locale] pour tout ce qui est démarche papiers, des trucs comme ça, c'est ce qu'ils m'avaient dit. »

Christophe s'apprête alors à passer le cap des 21 ans. Suite à une décision politique du conseil départemental, commune à d'autres départements, les éducateurs spécialisés de son territoire de vie n'ont plus le droit de prendre en charge les jeunes après leur anniversaire des 21 ans. Face à la situation de Christophe, et compte tenu de la motivation qu'il affiche dans la réalisation de ses démarches, son éducateur spécialisé décide de faire une exception.

« Au début il était pas très chaud vu que là j'allais passer, j'allais avoir 21 ans, du coup il allait pas pouvoir m'aider grandement. Et en fait, au fur et à mesure que je faisais les démarches, il a vu que j'étais quelqu'un de motivé et que dès qu'il me demandait un truc, la plupart du temps je parlais, je revenais une heure après avec les papiers qu'il m'avait demandés. Quand il me donnait rendez-vous à sept heures, sept heures et demie du matin, j'étais là à sept heures trente du matin ! J'ai jamais fait sauter un rendez-vous, j'ai jamais ... J'étais quelqu'un de sérieux et tout, donc à la fin, même après mes 21 ans, il a continué à m'aider. »

Mais la situation administrative de Christophe est complexe, et les éducateurs spécialisés, comme les conseillers en insertion, ne disposent pas toujours de suffisamment de temps et ne sont pas nécessairement formés pour soutenir les jeunes dans la réalisation de leurs démarches administratives (affiliation à la sécurité sociale ; demande de CMU-C ; demande d'hébergement ; recours au droit à l'hébergement opposable (DAHO)¹² ; etc.). Son éducateur lui conseille donc de prendre rendez-vous avec une assistante sociale. Christophe appelle le service correspondant qui lui répond que les jeunes de moins de 25 ans ne sont pas pris en charge par les assistantes sociales, ce qui est illégal, mais néanmoins fréquent sur des territoires saturés de demandes (**non-réception et non-proposition**). Mécontent de cette situation discriminatoire, son éducateur rappelle, présente la situation de façon anonyme, et obtient finalement un rendez-vous. Compte tenu du manque de créneaux disponibles, ce premier rendez-vous est cependant fixé un mois et demi après l'appel téléphonique (**non-réception**).

Durant cette période critique, Christophe est contraint de quitter l'appartement de ses parents qui est sur le point d'être vendu. Dans ce contexte, son père accepte finalement de l'héberger provisoirement, à condition toujours qu'il travaille pour gagner sa vie. Ce déménagement temporaire chez son père lui permet d'être moins angoissé et de manger à sa faim. Il reprend son parcours en garantie jeunes, et se dit en mesure de pouvoir réaliser des stages en entreprise, et de percevoir ainsi une allocation financière mensuelle.

« Mon père il était en galère, et puis je fais 1,80 m, 90 kg, je mange, je bouge... C'est le coût de la vie quoi ! [Rires] Je suis là, je suis présent, et lui, il avait pas prévu de devoir habiter encore avec son fils, il avait pris un appart avec sa copine, c'était pas non plus... J'étais une personne en plus, quoi ! [...] De toute façon, quand il m'a hébergé, il a été clair, vu que j'étais à la garantie jeunes, il m'a fait : "Si tu te trouves pas de stage, tu travailles, tu restes pas sans rien faire". Et j'étais clair avec ça aussi. [...] Après quand je suis parti [chez mon père], vu que je mangeais, j'ai pu trouver des stages [pour la garantie jeunes]. J'étais en pleine forme donc je faisais les stages et tout ! [...] J'envoyais mes conventions de stage par mail, je faisais tout ce qui fallait. »

Christophe reste environ six mois chez son père et sa compagne. Souhaitant revenir dans sa ville natale, il poursuit en parallèle les démarches administratives avec son éducateur avec qui il formule d'ailleurs une demande au DLCNJ, le dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes dont il entend parler par

¹² Un droit à l'hébergement opposable (DAHO) est garanti par l'État si vous n'avez pas reçu de réponse adaptée à vos demandes d'accueil dans une structure d'hébergement. Ce droit est différent du droit au logement opposable (DALO) qui concerne les demandes de logement de personnes qui remplissent certaines conditions (notamment de ressources).

son éducateur. Après une première rencontre avec les professionnels du dispositif puis un passage en commission, il obtient une aide financière pour le stockage de ses affaires personnelles dans un box.

« [Les professionnels du DLCNJ] m'ont aidé, j'avais pris un entrepôt pour stocker mes affaires que j'avais dans l'appartement de mes parents. [...] C'était [l'association d'éducation spécialisée] qui avait avancé les sous, et je devais les rembourser dès que ma situation évoluait et que je revenais. Quand je suis revenu, le DLCNJ m'a dit : "Pour que tu recommences bien, pour que t'aies pas de frais, de surplus, de dettes, ou quelque chose comme ça, on t'avance." Après c'était 80 euros, je crois, c'était pas non plus une grosse dette, mais ça m'a permis de revenir sans dette. »

Le DLCNJ conseille et accompagne son éducateur dans la réalisation de plusieurs démarches administratives liées au logement et à l'hébergement (demande de domiciliation, appel au 115, demande de logement social, recours DAHO).

Mon père, il m'hébergeait, mais c'était sur aucun papier. Donc j'étais à la rue, techniquement. [...] J'avais fait des demandes pour avoir des logements sociaux, j'avais fait des demandes pour les gens qui finissent à la rue. [...] Et on va dire que vu que ça avançait pas, on va dire que, au bout d'un moment, on m'a dirigé vers [un recours DAHO]. En fait, je sais pas si c'était de gré ou de force, parce qu'il y avait des papiers qui avaient été acceptés, et en fait ils avaient une limite de temps [pour me donner une place en hébergement]. En fait le dossier [DAHO], il avait été accepté. Donc techniquement, ils étaient obligés de me fournir un hébergement. »

À la suite de ce recours DAHO, et grâce au soutien institutionnel du DLCNJ, il se sent soulagé de pouvoir obtenir finalement une place dans un appartement individuel en CHRS pendant six mois, renouvelable deux fois.

« [Les professionnels du DLCNJ], ils m'ont aidé à trouver l'appartement où je vis actuellement. [...] En plus, c'est un appartement dans le diffus¹³, c'est pas dans un CHRS avec plein de monde. [...] Ils m'ont dit que c'était rare que les personnes aient une place dans le diffus et ne passe pas par un CHRS en collectif, c'est très rare. [...] Moi j'acceptais toutes les propositions, du moment que je pouvais revenir et avancer dans mes projets, je prenais tout. [...] Ils m'ont dit : "Ce CHRS il est dans un quartier, il y a de la vente de drogue en bas, c'est pas un lieu sûr." Je leur ai dit : "C'est pas grave, tant que j'ai un appart." »

Christophe quitte ainsi le domicile de son père et rentre vivre dans sa ville natale. Le mois suivant son entrée en CHRS, il commence une nouvelle formation en informatique dont il entend parler par le biais de la mission locale. Cette entrée en formation rend possible une prolongation de six mois dans le dispositif de la garantie jeunes.

« Le fait d'avoir l'appart, ça m'a permis de rentrer en formation déjà ! Parce que dès que je suis revenu et que j'avais un appart, je suis parti directement en formation. J'avais directement quelque chose, on va dire que c'est le mois d'après où j'ai trouvé la formation et que je suis rentré dedans. Dès que j'avais quelque chose d'à peu près stable, c'est bon, ça me faisait des bases pour avancer. [...] On va dire que c'est plus parce que j'ai fait la formation que j'ai eu la prolongation [en garantie jeunes]. »

Au regard de son expérience des dernières années avec les institutions publiques et les travailleurs sociaux, Christophe est très critique envers le traitement réservé aux jeunes. Il estime que les moins de 25 ans ne sont pas pris au sérieux à cause de leur jeune âge et de leur manque d'expérience.

¹³ Il s'agit d'appartements indépendants loués par des associations dans un but d'hébergement social d'urgence (les CHRS diffus s'opposent aux foyers collectifs par exemple).

« Je trouve que c'est vraiment la pire période où avoir des problèmes. Parce que tu peux pas vraiment toucher d'aides, et même les personnes qui peuvent t'en donner ils te prennent pas vraiment au sérieux parce qu'ils pensent que tu claques l'argent par-dessus le bras quoi. [...] De toute façon dès qu'on est jeune c'est comme ça hein, on est pas pris au sérieux. Tes mots, ils ont pas d'expérience, pas de fond, pas de vécu derrière ! [...] Il doit exister quelques droits pour les jeunes, mais personne les connaît, et personne n'a envie de se renseigner sur ça, et personne ne divulgue l'information quoi. [...] Si on a pas un minimum de connaissance dans la paperasse, dans savoir comment accéder aux choses, on est foutu, on y arrive pas. »

Il ne comprend pas pourquoi le revenu minimum n'est pas accessible dès 18 ans, tout en soulignant son attachement à la logique d'activation des politiques sociales.

« À partir de 25 ans, on va dire qu'on n'est plus considéré comme un jeune. Tu peux faire plus de démarches, on te prend plus au sérieux. Et déjà 25 ans t'as le droit au truc de la CAF, je sais plus comment ça s'appelle, les sous, 500 euros, ou un truc comme ça. [...] Ouais, voilà, le RSA, donc déjà ça te fait un fond, si t'as le droit au RSA, t'as le droit à plus d'aides au niveau des logements et tout. [...] D'un côté, il faut quand même une motivation pour se lancer dans la vie. Donc il faut pas qu'on nous donne toutes les aides comme ça, parce qu'après on va se reposer sur ça et je peux comprendre. Mais d'un autre côté, si on a des problèmes de santé, et qu'on a des problèmes d'argent, on peut pas avancer vraiment quoi, c'est un frein. »

2.2 « Si j'avais été un garçon, peut être que ça m'aurait pas dérangée d'être en foyer » (Dima, 21 ans)

Dima est une jeune femme de 21 ans. Au moment de notre entretien, elle occupe un appartement en colocation dans un FJT situé dans un quartier prioritaire d'une grande ville. Elle est titulaire d'un BTS comptabilité, mais doit interrompre ses études après s'être retrouvée sans logement à la suite de conflits répétés avec son père. Elle a toutefois l'intention de reprendre une licence universitaire l'année suivante. Pour subvenir à ses besoins quotidiens, elle occupe actuellement un emploi en intérim en tant qu'assistante dans un bureau d'études. Les deux parents de Dima ne sont plus ensemble depuis le début de son adolescence. Elle ne connaît pas le métier de son père, mais pense qu'il est probablement ouvrier. Sa mère est femme de ménage, mais est actuellement en arrêt maladie. Dima n'est plus en relation avec son père depuis qu'il a fait en sorte qu'elle quitte le domicile familial. Sa mère vient de reprendre contact avec elle après plusieurs années de silence.

Dima est âgée de 13 ans lorsque sa mère décide de quitter le domicile familial avec ses trois petites sœurs à la suite de violences conjugales répétées. Elles sont toutes hébergées pendant quelques jours dans un centre d'hébergement d'urgence. Dima est la seule à demander de retourner vivre avec son père, tandis que ses sœurs partent vivre avec leur mère. Lors du procès intenté par sa mère, elle prend le parti de son père en réfutant les violences conjugales subies par sa mère. Elle perd alors le contact avec sa mère et ne voit qu'occasionnellement ses sœurs. Elle pense aujourd'hui avoir été manipulée par son père dont l'objectif principal était selon elle d'éviter une condamnation et de continuer à percevoir certaines aides en gardant l'une de ses filles.

« En fait, le truc, c'est que la seule témoin des violences portées sur ma mère, c'était moi, et quand en fait on m'interrogeait, bah vu que moi j'étais manipulée par mon père, bah je disais que non en fait mon père il a rien fait. C'est maman en fait, elle le tape. Tu vois ? Et du coup, c'est pour ça qu'avec ma mère, du coup, ça n'allait pas. [...] Je te mens pas moi, mais j'aimais bien l'attention qu'il me portait, moi j'étais contente, j'avais mon papa pour moi, mais finalement après on se rend compte que c'était pas parce qu'il me voyait comme sa fille, mais parce qu'il me voyait comme une porte de sortie. [...] Maintenant je comprends, donc je lui ai dit à mon père je

lui ai dit : "En fait c'était ça ton plan ? C'était de me garder quelques années avec toi, profiter des APL, des aides, de la CAF, etc., avoir gagné ton procès, pour à la fin, en fait, me jeter de la maison ?" »

Jusqu'à l'obtention de son baccalauréat général, Dima estime entretenir une relation fusionnelle avec son père avec lequel elle réside dans un logement social situé dans le centre d'une grande ville. La situation commence à se dégrader lorsque celui-ci décide sans la prévenir d'héberger une femme qu'elle n'a jamais rencontrée. Cet hébergement provisoire, censé durer quelques semaines, se transforme finalement en cohabitation de longue durée. Cette nouvelle personne, qui s'avère être l'ancienne amante et la nouvelle compagne de son père, exerce une emprise de plus en plus forte sur la vie du foyer. Petit à petit, de façon insidieuse, le quotidien de Dima au domicile devient de plus en plus compliqué. Ses affaires personnelles sont régulièrement fouillées ; elle est interrogée de façon suspicieuse sur ses activités extérieures ; elle n'est plus la bienvenue dans les espaces communs ; elle doit manger toute seule dans sa chambre ; elle n'a plus le droit d'avoir une clef de l'appartement ; son père décide de ne plus la soutenir financièrement ; elle s'appuie sur sa bourse étudiante pour l'ensemble de ses dépenses.

« Ce qui se passe en fait c'est que [la femme hébergée chez mon père] a un comportement qui est étrange, complètement étrange, dans le sens où "tu touches pas à ça", "tu manges pas ça", "ne va pas là", "ne dit pas ça", ma chambre elle est tout le temps fouillée, des trucs comme ça, donc moi je trouve ça hyper bizarre tu vois. [...] Petit à petit, j'étais complètement délaissée [par mon père], il m'aidait ni financièrement ni pour quoi que ce soit, c'est-à-dire mon shampoing, j'ai dû me le payer moi-même, mon après-shampoing je le payais moi-même, mes cigarettes, mes courses pour manger, je les payais moi-même. [...] Mes clés de maison elles m'ont été prises, en fait on m'a pas jetée dehors genre "dégage de la maison", c'était on m'a pris les clés et, par exemple, moi je venais à la maison, j'ai pas les clés, je dois attendre. [...] Ça s'est fait subtilement. Très subtilement. [...] J'étais totalement mise de côté, mais je réalisais pas, je réalisais pas du tout. [...] Tout ce qu'il voulait, c'était me pousser à bout pour que je parte de moi-même. [...] Et en fait, un jour en fait, j'ai complètement craqué, je sais pas ce qui s'est passé, mais moi j'en pouvais plus en fait d'être surveillée comme ça. »

Malgré ces conditions de vie difficiles, Dima obtient un BTS et se projette sur une troisième année de licence en fiscalité. Mais juste après l'obtention de son diplôme, sa situation bascule à la suite d'une forte dispute avec son père. À l'âge de 21 ans, Dima se retrouve alors sans logement. Elle est hébergée pendant plusieurs semaines par des amies proches à qui elle emprunte de l'argent pour subvenir à ses besoins de première nécessité (alimentation, hygiène, etc.). Elle passe également quelques nuits dans la voiture d'une amie. Elle a l'impression de se retrouver à un carrefour de sa vie.

« J'ai eu des propositions des copines qui me disaient "bah viens, on va en vacances avec telle ou telle personne". [...] Par exemple tu as des garçons [qui te disent] : "ah ben tiens tu es à la rue, bah viens je te ramène en vacances avec moi, etc., viens t'inquiète, tu as rien à payer, viens avec nous, on va bien s'amuser, tu vas passer un bon moment. [...] Intéressé, c'est toujours intéressé, ça a jamais été sincère, jamais. [...] Tu vois ça, c'est ce qui est le plus dangereux pour la personne en fait. [...] Peut-être que j'aurais été morte ou violée ou découpée en morceaux, peut-être je me serais retrouvée dans une autre ville où je sais pas du tout. [...] Quand tu te retrouves dans ces situations-là, tu as l'impression qu'en fait la terre elle te parle elle te dit : "Choisis ton chemin, tu vois ?" [...] Tu peux très bien tourner comme tu peux très mal tourner en suivant le chemin que tu prends [...] Je voulais pas mal tourner, je voulais continuer mes études, travailler, fonder une famille, pas avoir de problèmes dans ma vie, c'est déjà beaucoup. »

Elle se sent en danger en tant que jeune femme sans présence masculine pour la protéger. Elle refuse plusieurs propositions d'hébergement contre rétributions sexuelles reçues de la part de connaissances issues de son entourage élargi. Au cours de cette période, sa mère qui est mise au courant de la situation

par l'intermédiaire de ses grandes sœurs reprend également contact avec elle pour lui donner un peu d'argent et pour lui proposer un hébergement provisoire. Dima refuse la proposition d'hébergement pour ne pas se retrouver dans une situation de dépendance et de redevabilité vis-à-vis de sa mère qu'elle n'a pas revue depuis plusieurs années.

« Ma maman elle m'avait contactée tout ça, elle m'a dit "bon moi, mes filles, je laisserai jamais ma fille dehors" tu vois, et elle m'a dit "viens chez moi je t'héberge" tout ça, mais moi je pouvais pas [...] Je voulais me retourner [vers elle], mais que ce soit sincère, mais pas dans le sens "oui je retourne parce que j'ai besoin de toi" et que, en fait, c'est pas sincère, ou même elle, des fois elle est hyper contente de voir sa fille, mais d'un côté elle peut avoir une petite idée dans le sens "oui, mais elle est là parce qu'elle a besoin de moi". Donc j'ai pas [accepté], c'était pas du tout mon idée quoi, mais. Mais elle m'a un peu aidée financièrement. »

Lorsqu'elle se retrouve sans logement et sans argent, Dima ne connaît pas la plupart des droits et services auxquels elle peut prétendre. Elle regrette de ne pas avoir été assez informée au cours de sa scolarité et se sent perdue face à la complexité des démarches administratives (**non-connaissance**).

« Moi franchement il y a aucun truc que je connaissais à part la mission locale et la garantie jeunes, je connaissais parce que ma sœur m'en avait parlé, mais sinon tout le reste je connaissais absolument pas. [...] Tout ce qui était payer un logement, faire la sécurité sociale, des choses comme ça, bah je savais pas. [...] Il y a certaines choses que je sais pas faire, par exemple la déclaration des impôts, la CAF, tout ça je connais pas. [...] J'ai pas la connaissance, parce que vu que papa il faisait tout le temps et il me montrait jamais comment on faisait, ben je savais pas du tout. [...] Il y a pas ce genre de choses à l'école, malgré que je fais de la comptabilité, on nous a jamais appris en fait à comment faire [les démarches administratives] [...] D'un côté, c'est le rôle des parents, on va pas se mentir, et d'un côté, même si on le propose aux élèves, eux, ils sont pas forcément intéressés, à part s'ils sont au bac, au bac, je pense qu'ils seront tous intéressés parce que la plupart en fait ils partent tous un peu vivre un peu ailleurs [...] Même moi quand j'avais des propositions pour aller dans une autre école dans une autre ville, ben tout ce qui m'a toujours freinée c'était "oui, mais comment je vais faire mon logement, comment je vais faire ma déclaration fiscale, comment je dois me détacher de mes parents", etc., que des choses que je savais pas. »

Elle connaît seulement la mission locale, une institution dont elle entend parler par le biais de sa grande sœur. Lors du premier entretien en mission locale, elle n'a pas l'intention d'exposer ses difficultés personnelles, mais fond en larmes devant son conseiller qui saisit alors l'urgence de la situation. Dima engage immédiatement les premières démarches pour demander une place en FJT et s'inscrit dans une agence d'intérim en relation avec la mission locale. Mais son conseiller en mission locale ne dispose pas des connaissances et compétences nécessaires pour la soutenir dans les démarches liées à l'hébergement et au logement (**non-proposition**). Elle est donc orientée par la mission locale vers le DLCNJ pour trouver le plus rapidement possible une solution d'hébergement. Quelques jours plus tard, la mobilisation des professionnels du DLCNJ lui permet d'accéder à un accompagnement social avec une éducatrice spécialisée qui connaît bien le champ de l'hébergement et du logement. Malgré la surcharge de travail au quotidien et la saturation des plages de rendez-vous (**non-réception**), cette professionnelle dégage le temps nécessaire pour accompagner Dima dans la réalisation des premières démarches administratives (renouvellement de la carte d'identité ; demande de domiciliation au CCAS ; changement d'affiliation à la sécurité sociale ; etc.).

« Le DLCNJ m'a mis en lien avec [une association d'éducation spécialisée], et du coup, on m'a donné une assistante sociale [une éducatrice spécialisée] qui m'a aidée dans toutes mes démarches administratives, que ce soit pour les FJT, que ce soit aussi pour tout ce qui est administration, enfin la sécurité sociale, tout ça, de la mettre à mon nom, et aussi de me faire une boîte au CCAS [adresse de domiciliation]. [...] Elle m'a énormément aidée, je sais qu'il y a tellement de jeunes qui vont la voir et pourtant, bah tout le temps elle

disait "bon bah viens en fin de journée, je vais t'aider à faire ci, je vais t'aider à faire ça, je vais t'aider à faire ta demande de fonds de solidarité logement (FSL)", donc elle m'a aidée à tout faire. [...] C'est beaucoup de paperasse, c'est beaucoup de rendez-vous, mais d'un côté en fait c'est ce qui m'a aidée un peu en fait, mentalement, en fait quand je me suis retrouvée à la rue et tout ça j'avais tellement de rendez-vous de partout [...] que j'avais même plus le temps de penser, j'étais juste fatiguée, je voulais juste rentrer dormir et au contraire ça m'a beaucoup encouragée. [...] Ça m'a vraiment aidée parce qu'il y avait un jour ou deux jours où je me retrouvais vraiment toute seule et que je déprimais, mais à en mourir, et que ben voilà, je vivais ma pire vie. »

Pour le renouvellement de sa carte d'identité, elle doit retourner chez son père afin de récupérer son décret de naturalisation, une pièce justificative que son père refuse de lui donner à la suite d'une nouvelle dispute. Elle est donc obligée de formuler une demande d'acte de naissance par internet, ce qui rallonge de plusieurs semaines la procédure administrative (**non-réception**).

« J'y suis allée pour récupérer mon décret de naturalisation parce que j'ai perdu ma carte d'identité et vu que je suis né à l'étranger, il faut le décret de naturalisation pour refaire ma carte d'identité. [...] [On s'est disputés] et à ce moment-là en fait ce qu'il me fait c'est : "Ah ben tu es irrespectueuse, tu sais quoi ? Ton papier, ben tu l'auras pas, démerde-toi, dégage." Voilà et je suis partie. [...] [Mon assistance sociale] m'a dit de faire une demande d'acte de naissance par internet, du coup j'ai fait, mais là j'attends toujours, ça fait deux semaines, je sais pas si je dois m'inquiéter ou pas, voilà, j'attends. »

Face à cette situation, les professionnels du DLCNJ lui proposent plusieurs scénarios d'hébergement temporaire. Dima refuse de formuler une demande pour obtenir une place dans un centre d'hébergement d'urgence. Elle garde un très mauvais souvenir de sa première expérience vécue à l'âge de 13 ans, et redoute les risques encourus dans les centres collectifs d'hébergement (violences, vols, influences, etc.). Elle pense que ce type de lieu n'est pas adapté aux jeunes, et encore moins aux jeunes femmes isolées (**non-demande**).

« Franchement, si j'avais été un garçon, peut-être ça m'aurait pas dérangée dans un premier temps [d'être hébergée dans un centre d'hébergement d'urgence], mais vu que moi je suis une fille, je suis toute seule, j'ai pas de copain qui va me protéger ou de grand frère ou quoi que ce soit, je suis toute seule, il y a personne qui peut en fait me protéger, en plus, bah j'ai plus mon papa, je suis toute seule toute seule. [...] Même moi là je suis en FJT, je me sens pas forcément sécurité du tout. Parce que quand même, ça reste les FJT, la plupart des FJT, ils se retrouvent où, dans les quartiers. [...] Je t'avoue que moi, le soir, je rentre pas toute seule, je rentre pas tard, parce que j'évite les chemins ou machin parce que ça reste quand même des quartiers sensibles où je suis une fille, je suis toute seule quoi... »

De son point de vue, la fréquentation d'un centre d'hébergement peut avoir une mauvaise influence sur le parcours de vie des individus, en particulier sur les jeunes, considérés comme plus influençables et plus vulnérables.

« J'ai refusé qu'on me mette [dans un centre d'hébergement d'urgence] parce que moi je me vois pas du tout dans un foyer où vivre avec des gens que je connais pas, des choses comme ça, moi ça me fait hyper peur surtout qu'en fait, moi, j'ai toujours été à la maison avec mon papa. Je pouvais pas, je pouvais absolument pas, ça m'a traumatisée [la première expérience dans un foyer avec ma mère] [...]. Franchement, j'aurais pu rencontrer des mauvaises personnes, finir mal ou qu'ils m'orientent un peu mal, qu'ils m'influencent un peu mal ou des choses comme ça, donc je me dis qu'en fait les foyers, quand même, pour des jeunes, c'est pas à leur conseiller. [...] Un foyer, pour les jeunes, c'est un peu dangereux, c'est dangereux. [...] Je trouve que les orienter dans un foyer c'est les détruire. »

Dima refuse également d'être hébergée provisoirement en auberge de jeunesse. Elle appréhende là aussi les contraintes et les risques liés à la vie en collectivité (**non-demande**). Le DLCNJ envisage alors

de financer la location d'un appartement *via* Airbnb pendant un mois en attendant de trouver une solution plus durable. En partenariat avec le CCAS et le fonds d'aide aux jeunes (FAJ), deux aides financières de 250 euros sont prévues à cet effet. Mais les tarifs de location pratiqués en plein été sont finalement trop importants pour mettre en œuvre cette solution.

Sans ressource financière et sans solution de logement, Dima décide de mettre sa scolarité entre parenthèses. Quelques jours après son inscription dans une agence intérim en lien avec la mission locale, elle est recontactée pour un poste à temps plein payé au SMIC en tant qu'assistante dans un bureau d'études. Elle réussit l'entretien d'embauche et signe un premier contrat de quatre mois. Malgré la signature de ce contrat, elle apprend que son dossier de demande en FJT est mis sur liste d'attente et risque de ne pas être accepté. La structure estime que la situation financière de Dima n'est pas suffisamment stable pour sécuriser le paiement du loyer de l'appartement au FJT **(non-proposition)**. Face à cette situation, son conseiller en mission locale facilite son entrée en garantie jeunes afin de garantir une stabilité de revenus pendant les douze mois suivants. Il s'agit pour Dima de démontrer son engagement dans les démarches et sa motivation pour s'en sortir.

« En fait le truc c'est que pour que pour montrer que je suis vraiment motivée et que j'ai fait toutes les démarches et que, du coup, ils peuvent accorder le financement, et aussi pour que j'aie un logement plus rapidement et que je leur prouve que je peux avoir des ressources stables, la solution, c'était de m'inscrire à la garantie jeunes, même si j'avais eu mon contrat. »

En parallèle, le DLCNJ intervient auprès du FJT afin que son dossier de demande soit étudié en urgence. À la suite de cette intervention, le FJT lui propose finalement une place en collocation pendant trois mois. Sans autre solution, Dima accepte cette proposition malgré ses réticences concernant la vie en collocation et le quartier d'implantation de la résidence sociale. Elle emménage dans son appartement dix jours après l'examen de son dossier. Les aides financières prévues pour financer la location d'un appartement *via* Airbnb sont maintenues pour assurer la transition jusqu'au versement de son premier mois de salaire. Trois mois plus tard, Dima est toujours en emploi et le FJT accepte de prolonger le bail pour trois mois supplémentaires.

« Le DLCNJ m'a aidée à payer mes premiers mois, ça m'a aidée un peu à accélérer le fait que j'aie un logement plus rapidement, parce qu'en soi, soyons honnêtes, en vrai, si j'avais accepté peut-être d'aller en foyer, bah mon dossier [de demande au FJT] n'aurait pas été traité rapidement. [...] Ma demande au FJT, elle a été faite quand j'étais allée à la mission locale pour la première fois [...], mais en fait, pendant tout ce temps-là, ils avaient pas répondu, ils avaient pas traité mon dossier, rien du tout. [...] J'ai senti qu'il y avait une petite pression un peu sur le FJT [...] et c'est pour ça qu'ils avaient accéléré du coup l'entrée. [...] Parce que même le FJT ils m'ont dit "on n'a jamais fait d'entrée aussi rapidement". »

2.3 « Je n'ai pas eu l'idée de m'en sortir » (Tarik, 22 ans)

Tarik est un jeune homme de 22 ans. Au moment de notre entretien, il habite avec son cousin dans un petit appartement situé dans le centre d'une grande ville. Il est titulaire d'un baccalauréat professionnel dans l'électronique et le numérique. Tarik continue d'entretenir des relations avec ses deux parents, mais il n'est pas soutenu sur le plan financier. Son père est ouvrier qualifié. Sa mère est sans emploi. Elle travaillait auparavant dans un service d'aide à domicile. La famille de Tarik habite dans un logement social situé dans un quartier prioritaire en banlieue parisienne.

Tarik commence à travailler au noir sur les marchés dès l'âge de 15 ans. Il s'agit pour lui d'un choix de vie qu'il revendique. Cela lui permet d'être indépendant vis-à-vis de ses parents avec lesquels il est souvent en conflit.

« Je m'entendais pas avec mes parents, je me gérais, c'était embrouilles. Tu sais un peu système classique quoi, tes parents, ils te surveillent tout. Et moi, je supportais pas ça et à l'époque si tu veux, je travaillais au marché, pour moi, j'avais de l'argent, j'avais pas besoin d'eux. [...] Depuis que je suis tout petit, j'aime me débrouiller seul, j'aimais pas aller voir mon père et lui dire "papa, je veux ça". Et mon père, il m'a jamais refusé quelque chose. Mais j'aimais pas aller le voir. Je préférais bouger tout seul et aller chercher mon pain quoi. »

Après l'obtention de son baccalauréat à l'âge de 18 ans, il décide de quitter le domicile familial et de rompre les relations avec ses deux parents. Tarik est hébergé par son meilleur ami pendant un an. Au cours de cette année-là, il passe son permis de conduire puis achète une voiture. Il travaille en tant que livreur puis en tant que chauffeur sous statut d'autoentrepreneur chez Uber. Il réalise également des missions en intérim en tant que technicien informatique. À cette époque, il est très satisfait de sa situation professionnelle et personnelle.

« J'étais en embrouilles avec mes parents, au début [mon meilleur ami] avait un appart, il était marié, très, très bien, mais il vivait pas encore avec sa femme, pendant ce temps-là, il m'a dit viens squatter avec moi, on était des bons amis, tu vois, viens squatter avec moi comme tu veux. [...] J'avais une certaine stabilité, je faisais Uber, j'avais de l'argent, j'avais une belle voiture, j'étais très bien habillé, j'avais une copine, j'avais tout ce que je voulais, ma vie elle était parfaite. Elle commençait super bien ma vie, et du jour au lendemain, tout s'est renversé. »

Le parcours de Tarik bascule une première fois à l'âge de 19 ans lorsque son meilleur ami chez qui il vit est quitté par sa compagne. Ils doivent alors tous les deux partir de l'appartement et se retrouvent sans solution d'hébergement. Pendant près de deux ans, ils dorment la plupart du temps dans la voiture de Tarik. Ils passent également six mois dans un sous-sol et quelques nuits dehors sous des ponts. Lorsqu'ils ont de l'argent, ils se paient des nuits à l'hôtel, mais cela reste très rare.

« Sa femme elle l'a jeté, plein de problèmes sont arrivés dans sa vie, donc je lui ai dit que moi, je le lâcherais jamais et que je serais toujours là avec lui et il m'a dit pareil pour moi, donc pendant deux ans, on a vadrouillé. [...] En gros, on trainait ensemble, en vadrouille quoi, toujours ensemble, toujours solidaires, bras soudés. [...] On dormait dans ma voiture, ou on dormait dans sa voiture, le seul truc qui nous restait en gros à cette époque-là, c'était ma voiture. [...] On dormait à droite à gauche, des fois j'avais un peu d'argent, on dormait à l'hôtel, pendant un mois, on a dormi à l'hôtel parce que le gars nous arrangeait jusqu'au jour où il m'a dit que c'était plus rentable, il nous a dégagés. On a dormi dans un sous-sol pendant presque six mois. [...] J'ai même dormi dehors moi, sous des ponts, moi j'ai dormi partout, tu vois. »

Contacté plusieurs fois par son père qui lui propose de retourner vivre au domicile familial, Tarik refuse et demande à son père de le laisser tranquille. Il veut prouver qu'il est capable de s'en sortir tout seul et préfère ne pas montrer ses difficultés à ses parents. Lorsqu'il n'a pas le choix, il demande de temps en temps de l'argent à d'autres personnes de son entourage proche.

À partir du moment où Tarik se retrouve sans solution d'hébergement, sa situation socioprofessionnelle se dégrade rapidement, d'autant qu'il n'est plus rappelé pour réaliser des missions en intérim en tant que technicien informatique. Il multiplie les amendes impayées pour infraction aux règles de stationnement, accumule les dettes, et se retrouve interdit bancaire. Pour subvenir à ses besoins, il accepte de travailler en boîte de nuit, mais demande à ne pas être totalement déclaré afin de ne pas être directement prélevé par le Trésor public.

« En gros [la boîte de nuit], ils me déclaraient la moitié. Je m'étais arrangé avec eux comme ça. Parce que moi, j'avais pas le choix du coup. [...] Je pouvais pas avoir de vrai compte en banque parce que, en gros, si tu veux, si je dépassais 500 €, [le Trésor public], il me les soulevait [à cause des amendes impayées]. [...] J'ai jamais payé d'amendes. Et je sais que j'en ai beaucoup, beaucoup. Et, c'est normal, après, quand je stationnais trop longtemps, ils me mettaient une amende. Des fois, j'avais pas l'argent pour payer l'assurance, ils me mettaient une amende. [...] Tu sais, c'était dur avant de vivre dans la merde, pas savoir où aller, pas pouvoir payer des amendes, pas avoir de vrai compte en banque. Même déjà pour payer des trucs, des fois, on avait pas le droit de payer parce qu'on avait des cartes Nickel, des cartes prépayées. C'était invivable. »

Au cours de ces deux années, Tarik ne sollicite aucune institution publique et ne rencontre aucun travailleur social. Il demeure officiellement domicilié chez ses parents, mais ne lit plus son courrier, sauf lorsque son petit frère intercepte certaines lettres importantes. Par principe, il préfère se débrouiller par ses propres moyens, comme il l'a toujours fait. L'idée de recourir à l'aide publique ne lui vient pas à l'esprit dit-il, se réappropriant au passage le discours libéral sur l'importance de la responsabilité individuelle **(non-demande)**.

« En gros si tu veux, j'avais pas le temps [de faire des démarches auprès des institutions], je pensais pas à ça, j'étais dans ma voiture allongé, dans le froid, je pensais pas forcément faire ça. Je sais pas, j'ai pas eu l'idée de m'en sortir. L'idée de m'en sortir, pour moi, c'était travailler, travailler, travailler, c'était ça pour moi l'idée de m'en sortir. Mais non, je travaillais, je travaillais, je buvais, je buvais et je dépensais mon argent, le soir, je fumais, je fumais du shit, les cigarettes. En gros si tu veux, je prenais 80 €, les cigarettes 10 €, le shit 10 €, la bouffe 10 €, je devais assumer mon ami, pareil 10 € pour sa bouffe, il me restait quoi ? 30 € ? Le lendemain, je les claquais en je sais pas quoi, en me faisant plaisir, en achetant un jean neuf, et c'est comme ça, parce que, en gros, je n'économisais rien de la boîte de nuit. »

Il est pris dans un engrenage de précarité qui le conduit à vivre au jour le jour. Il travaille la nuit en discothèque et dort la journée dans sa voiture. Il vit avec des douleurs chroniques au dos. Il boit de plus en plus d'alcool et fume de plus en plus de cannabis. Il a des pensées suicidaires.

« Comme je t'ai dit, c'était problème d'alcool... me réveiller... éméché. Je restais dans ma voiture, je fumais des joints j'attendais 18 h, à 18 h, on venait me chercher j'allais au travail. C'était ça ma vie. [...] J'ai même dormi dans la boîte de nuit. Dedans je dormais et je respirais toute la fumée, les trucs toxiques je les respirais. Je tombais malade, au bout de deux semaines, j'étais malade, je travaillais parce que j'avais envie de me sortir de la merde. [...] J'ai pris ces habitudes-là de manger mal, avant, moi, j'étais tout maigre, j'ai pris du poids de ouf à cause de l'alcool, la malbouffe, on pouvait pas se faire à manger, on mangeait tous les soirs des kebabs, des MacDo. [...] Franchement, j'étais pas bien dans ma tête, c'était "je fais quoi dans cette vie", c'était "je sers à quoi". Dans ma tête c'était "elle est inutile ta vie". »

La situation de Tarik se dégrade encore lorsqu'il perd son permis de conduire. Cela devient risqué de dormir dans son véhicule et de le déplacer quotidiennement pour éviter les amendes de stationnement. Quant à son meilleur ami, il décide de partir vivre dans une autre ville. Épuisé par la précarité, Tarik appelle finalement ses parents qui acceptent de l'héberger provisoirement.

« Mon père, il m'appelait de temps en temps, il me disait : "Ouais tu veux pas rentrer ?" Et moi je faisais le fier : "Mais non, je rentre pas, laisse-moi tranquille !" [...] En fait ce qu'il faut savoir c'est quand j'ai perdu mon permis, je me suis dit franchement "t'es un peu dans la merde là, parce que t'as perdu ton permis, tu peux plus bouger avec ta voiture", donc là il fallait vraiment trouver vite une solution. [...] J'en pouvais plus, j'étais malade, j'ai eu la gale, j'ai eu des douleurs au corps, au dos, que j'ai encore aujourd'hui, des douleurs au dos, je me suis même pas fait examiner encore, je sais même pas ce que j'ai, j'en pouvais plus, c'était saturation dans ma tête, j'ai appelé ma mère, je l'ai suppliée de rentrer et évidemment elle m'a dit : "Je vais pas te laisser dehors viens." »

Après deux années sans logement, Tarik revient passer l'été au domicile familial. Il interrompt son travail en boîte de nuit et stoppe sa consommation d'alcool et de cannabis. Il prend le temps de se soigner et de se reposer. Il accompagne ses parents au Maroc pendant les vacances. Ce voyage est pour lui un retour aux sources.

« Dès que je suis rentré, ma mère a su que je travaillais en boîte, chez nous, tu sais, on est musulmans tout ça, donc ma mère, elle est pas conservatrice, mais, en gros, tu vois, il y a des trucs, elle peut pas accepter que son fils il rentre alcoolisé. [...] Du coup, après, j'ai eu comme une période où je suis parti en vacances, ça m'a fait beaucoup de bien, je suis parti dans mon pays au Maroc, j'ai revu mes grands-parents, je suis parti visiter le tombeau de mes grands-parents, de ma tante, ça m'a vraiment fait beaucoup de bien spirituellement. [...] Je me suis ressourcé tu vois, la famille, être un peu dans la campagne, être au large, pouvoir respirer, réfléchir, penser. Franchement ça m'a aidé. [...] Si j'avais pas eu ça, je pense je me serais suicidé. »

À la rentrée suivante, Tarik échange avec son cousin Bilel autour d'un projet commun. Bilel a 20 ans, il est sans diplôme et sort de la garantie jeunes. Tous les deux souhaitent prendre un nouveau départ dans leur vie. Ils pensent qu'il est pour cela nécessaire de quitter le monde du quartier pour s'éloigner des mauvaises fréquentations. Ils envisagent ainsi de déménager dans un autre territoire. Afin de faire des économies, Tarik reprend son travail non déclaré en boîte de nuit, tout en continuant à faire attention à son hygiène de vie. Deux mois plus tard, son meilleur ami lui propose de venir vivre et travailler avec lui dans une nouvelle ville. Il affirme avoir la possibilité de les héberger provisoirement et de leur trouver du travail rapidement. Sans hésiter, Tarik et Bilel saisissent cette opportunité. Ils partent pour une grande ville de province située à plusieurs centaines de kilomètres de la banlieue parisienne.

« Là on commençait à réfléchir à changer de ville, bouger, tenter sa chance ailleurs. [...] Là, on va dire, comme par hasard, il y a cet ami qui nous appelle [...] Il a commencé à nous donner des bonnes nouvelles en mode "j'ai trouvé un travail, venez, ils veulent des gars, ramenez-moi vos cartes d'identité, ils vont vous prendre, je leur ai déjà parlé de vous" [...]. C'était dans l'interim, mais nous on était tellement en mode, moi je voulais arrêter la boîte de nuit parce que déjà je saturais, et mon cousin il était en mode "je veux trouver un taf", donc pour lui, c'était le rêve américain [...]. C'est ça un nouveau départ, on s'installe, trouver un appart on sera bien, go, on y va. On n'a pas hésité, franchement on n'a pas hésité une seconde. »

Leur arrivée sur ce nouveau territoire de vie ne se passe comme prévu. Le meilleur ami de Tarik a largement embelli la situation. Il n'est pas en mesure de leur trouver du travail. Ils sont hébergés dans une toute petite pièce très mal entretenue. Quelques jours seulement après leur arrivée, ils dépensent leurs dernières économies pour louer un appartement pendant une semaine *via* Airbnb. Ils arrivent à prolonger la location d'une semaine en demandant de l'argent à plusieurs personnes de leur entourage proche. Ils

n'informent pas leurs parents de la situation et n'envisagent pas la possibilité d'un retour au domicile familial. Ils préfèrent ne pas montrer leurs difficultés. Ils veulent réussir à prendre ce nouveau départ.

« Ils nous négligeaient pas nos parents, Mais après en fait, si tu veux, nous on aime pas trop demander à nos parents. [...] On voulait pas, voilà. À l'heure d'aujourd'hui, on nous dit qu'on pourrait être mieux si on demandait à nos parents. On veut pas que nous, nos parents, en gros, ils nous voient dans le mal. Et on essaye de réussir. C'est pour ça que, en vrai, on aurait pu rentrer comme des défaitistes, mais on a tenté, on voulait vraiment se donner à fond, montrer que mon cousin, malgré le fait qu'il a pas ses diplômes, que c'est devenu quelqu'un qui travaille et qui a un CDI. Pareil pour moi, que je fais mon domaine dans l'informatique, que je suis plus en boîte de nuit. »

Tarik obtient rapidement quelques missions en intérim, mais l'argent gagné est insuffisant pour subvenir à leurs besoins de première nécessité. Ils décident alors de se rendre à la mission locale pour obtenir une aide financière ou des bons alimentaires. Ne disposant d'aucune adresse de domiciliation, leur inscription est refusée par la mission locale (**non-réception**). Ils sont renvoyés vers le CCAS et vers le bureau information jeunesse (BIJ). Leur demande de domiciliation est également refusée par le CCAS qui répond que les moins de 25 ans doivent être pris en charge par la mission locale (**non-proposition**). Le CCAS leur conseille également de prendre rendez-vous avec une association d'éducation spécialisée qui propose un accompagnement social global pour les jeunes de moins de 25 ans en situation de grande précarité.

Tarik et Bilel entrent alors en relation avec une informatrice jeunesse du BIJ. Cette professionnelle est en mesure de les informer sur certains droits, mais n'a pas la compétence légale pour réaliser certaines démarches administratives, dont les demandes de domiciliation et les demandes d'aides financières. Avec le soutien de la professionnelle du BIJ, ils demandent donc en urgence un rendez-vous avec l'association d'éducation spécialisée conseillée par le CCAS. L'association est cependant saturée de demandes. Une centaine de personnes sont déjà sur liste d'attente. Le délai avant d'obtenir un premier rendez-vous est estimé à trois mois (**non-réception**).

Tarik et Bilel se retrouvent sans solution et sans argent. Ils ne peuvent pas renouveler leur location Airbnb. Ils n'ont pas mangé depuis plusieurs jours. Ils risquent de passer la nuit suivante à la rue. Les professionnels du BIJ activent leurs réseaux personnels pour les héberger quelques jours. Leur informatrice jeunesse mobilise également le DLCNJ, un dispositif de lutte contre le non-recours des jeunes dont elle vient d'entendre parler. Grâce à l'intervention directe du DLCNJ auprès des services du CCAS, ils obtiennent finalement un rendez-vous en urgence pour faire une demande de domiciliation afin de débloquer leur situation administrative. Ce rendez-vous au CCAS se passe très mal. Alors qu'il s'attend à une simple formalité administrative, Tarik est questionné sur son parcours de vie, son choix de changer de territoire, sa consommation de cannabis. Il a l'impression de devoir se justifier. Il se sent méprisé. Il hésite à quitter le bureau, mais prend sur lui et décide de rester. Il raconte avoir « passé un sale quart d'heure ».

« On a passé un sale quart d'heure avec X, celle qui nous a pris en charge pour faire le dossier de domiciliation. Elle nous posait des questions justes indiscretes. [...] Comme au commissariat de police. Elle commençait à taper sur son ordi. [...] "Pourquoi vous êtes venus là ? Vous fuyez quoi ? – Hey copine on vient faire une domiciliation, on vient pas te raconter notre vie... t'es pas notre psy, c'est pas ton problème." [...] Déjà que j'ai honte de ma vie privée, et moi je me sentais obligé de lui dévoiler sinon elle allait pas me donner mon truc. [...] Elle nous avait demandé si on fumait, mais elle a pas à savoir si on fume du shit ou pas, on vient faire une domiciliation. [...] Elle a commencé à nous critiquer en mode "c'est pas bien vous êtes en train de vous tuer les neurones, vous allez finir bêtes". On s'est senti mal à l'aise, on était sur le point de se

lever, de lui dire "tu sais quoi tant pis, merci on n'en veut pas de la domiciliation, on se débrouillera seul". [...] Moi quand quelqu'un me regarde de haut, je peux pas. Je me sens pas bien, tu vois, je me sens rabaissé, je suis pauvre. »

Tarik et Bilel obtiennent ainsi une adresse de domiciliation au CCAS. Cela leur permet de formuler une demande d'aide financière en urgence qu'ils obtiennent avec le soutien institutionnel du DLCNJ. Ils peuvent également s'inscrire à la mission locale et obtenir une carte de réduction pour les transports. Ils ont alors la possibilité d'être hébergés quelques jours dans un petit appartement bientôt en vente trouvé via le réseau personnel des professionnels du BIJ. Au même moment, Tarik est contacté pour commencer un contrat en intérim d'une durée de quatre mois en tant que technicien informatique. Il signe son contrat sans hésiter, mais reste à la recherche d'un logement ou d'un hébergement moins précaire. Le propriétaire de l'appartement dans lequel il est hébergé avec son cousin accepte de louer l'appartement à bas prix pendant quelques mois, à condition toutefois de trouver un garant. Dans la mesure où Tarik est engagé sur un contrat de quatre mois, avec la possibilité de percevoir ensuite des indemnités chômage, le DLCNJ accepte de se porter garant dans le cadre d'un bail saisonnier de quelques mois.

Tarik vient de signer son premier bail à l'âge de 22 ans. Sa situation socioprofessionnelle est en train de se stabiliser. Il a un endroit où dormir sur les prochains mois et peut subvenir à ses besoins de première nécessité. Il héberge également son cousin et continue de financer l'ensemble des dépenses quotidiennes. En relation avec le DLCNJ, il vient d'engager les premières démarches pour traiter l'ensemble des dettes accumulées au fil des années. Il espère basculer en CDI à la fin de son contrat en intérim. Il souhaite avant tout pouvoir mener une « vie active normale », avec un travail stable, un logement durable, et de quoi se faire plaisir de temps en temps.

« Je me suis déjà ouvert un compte à la Société Générale, ils m'ont rouvert mon compte donc je suis content, là, j'ai un compte normal, je suis parti à la Banque de France, je suis pas interdit bancaire, donc je suis content et, du coup, je suis en train de faire les démarches pour régler toutes mes amendes. [...] C'est un peu compliqué, mais je suis content de faire ça parce que ça me débloque plein de choses, je peux revivre normalement. [...] Là je suis trop content, on a un bail, on a une adresse, vraiment, je suis content. [...] On veut revenir dans la vie active normale. [...] En plus, on veut pas devenir riche, on veut juste vivre, c'est tout ce qu'on demande. Vivre. Pas aisément, mais normalement. Tu vois, si je veux par exemple sortir pour aller boire un verre avec mon cousin, que je puisse lui dire "viens, on va boire un verre". Surtout que ça fait longtemps que j'ai pas eu ce plaisir de dire "viens, on va faire ci et on va faire ça", "viens, on va en voyage" ou "viens je sais pas on va à Disneyland", ça fait longtemps que j'ai pas eu ce plaisir-là de dire ça avec ma parole. Ça me manque tu vois. »

2.4 « Je veux qu'on me rebooste, après je me débrouille toute seule » (Ema, 20 ans)

Ema est une jeune femme de 20 ans de nationalité kosovare et italienne. Ses parents sont des roms originaires du Kosovo. Ils ont quitté leur pays lors de la guerre avant de rejoindre l'Italie puis la France. Au moment de notre entretien, Ema occupe un logement au centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) pour l'année universitaire. Elle vient de commencer sa première année dans une École des Beaux-Arts située dans une grande ville. Ema n'est plus en relation avec ses parents après avoir quitté le domicile familial pour échapper à un mariage forcé. Son père est chauffeur poids lourd et sa mère femme au foyer. Elle a deux frères avec lesquels elle n'est plus en relation. Elle reste en lien

avec la famille de son ancien petit copain chez qui elle a été hébergée plusieurs mois lorsqu'elle a décidé de partir de chez ses parents.

Ema arrive en France avec ses deux parents et son grand frère à l'âge de 5 ans. La famille emménage dans un logement social situé dans une petite ville en bordure d'une grande agglomération. Lors de sa scolarité primaire, elle est victime de harcèlement scolaire « au sein d'un groupe de copines » pendant plusieurs années, une situation dont elle arrive à s'extirper avec l'aide de son meilleur ami avec lequel elle commence à pratiquer différentes activités artistiques.

« C'était du harcèlement au sein d'un groupe de copines. [...] C'était une personne qui dirigeait le groupe, donc elle faisait un peu souffrir tout le monde. Dès que tu faisais une gaffe, dès que t'avais une meilleure note qu'elle, elle va justement te pointer, te faire du mal, te couper les cheveux. Et du coup je restais quand même amie avec elle, mais c'était un peu une amitié toxique. Vraiment amie/ennemie, quoi. Oui c'était un harcèlement très, très dur, qui a duré très, très longtemps, jusqu'en sixième. Et c'était très, très dur, j'en avais parlé à personne, ni à ma famille ni à mes cousines dont j'étais très proche, mais vraiment personne, personne. Puis j'étais au collège, un ami m'a aidé, mon meilleur ami actuellement, qui m'a aidée à sortir de cette fille-là. Et du coup, avec lui, on a commencé un projet de musique, on a commencé à créer déjà, c'est comme ça que je suis tombée dans l'art tout ça... On s'est beaucoup aidés. »

Cette relation amicale doit toutefois rester secrète comme une grande part de ses relations amicales. Ses parents sont particulièrement vigilants sur la proximité qu'elle serait susceptible d'entretenir avec des garçons. Dès son plus jeune âge, Ema a interdiction de sortir de son domicile et de les fréquenter.

« Mes parents voulaient à tout prix que je ne fréquente pas des garçons, même si c'est des amis, ils voulaient absolument pas quoi. [...] J'ai toujours vécu dans mon monde à moi, dans ma chambre ! [Rires] [...] C'était très dur de ne pas pouvoir sortir comme les autres, jusqu'en terminale. [...] Je ne vivais pas. J'étais une personne qui était toute molle, toute morte, parce que j'étais pas libre de mes mouvements. Ouais j'avais à boire, j'avais à manger, je vivais bien, mais je n'étais pas heureuse. »

Dans ce contexte, elle décrit les règles qui régissent les relations sociales dans sa communauté d'origine (« je suis Kosovare, Rom ») et qui sont largement partagées par ses parents : Ema est destinée à être mariée de force avec un homme plus âgé contre une somme d'argent versée à ses parents. Pour autant, à l'adolescence, elle s'oppose à cette situation :

« De base, je devais me marier à l'âge de 11 ans. [...] J'allais me marier avec quelqu'un que je connais pas, c'est une chose que je sais que je vais souffrir toute ma vie, qui va être en train de me frapper, de me violer, de me dire de me taire, j'aurais rien le droit de dire. J'étais estimée à une certaine somme d'argent. [...] Depuis que j'ai 13 ans je leur ai dit : "Mais moi vous me verrez jamais comme ça, jamais !" J'étais pas d'accord avec ça ! Je leur disais "je suis pas un pot de Nutella !" [Rires.] [...] C'est dans mes traditions. Je suis Kosovare Roms. Et dans ma famille on a toujours eu ce devoir. Mon père il sait dessiner, il peint, il sait danser, il fait de la musique, tout ça, mais en fait c'est dans ma tradition, c'est comme ça, c'est dans la communauté, comment ils sont vus par les familles. C'est une image. »

Malgré la pression de ses grands-parents, Ema réussit à convaincre son père de retarder l'échéance du mariage forcé et parvient à poursuivre ses études. Au cours de son adolescence, elle réalise plusieurs expositions de peinture et plusieurs chantiers d'insertion avec une association de prévention spécialisée fréquentée par son grand frère. Elle rencontre alors plusieurs éducateurs qui joueront un rôle décisif dans son parcours. À l'âge de 19 ans, Ema obtient un baccalauréat technologique puis commence une première année de licence en droit. Elle continue de vivre au domicile familial et ses deux parents, comme son grand frère, ne cessent de lui rappeler qu'elle devra finir par se marier avec un membre de la communauté. Au cours de cette première année à l'université, elle rencontre de nouveaux amis et commence une histoire

d'amour avec un jeune homme de sa promotion. Sans prévenir ses parents, elle décide de s'inscrire au concours des Beaux-Arts pour entrer dans une école située dans un autre département. La veille du concours, son grand frère s'empare de son téléphone pour vérifier ses messages et découvre une discussion avec un ami qui lui conseille de partir de chez ses parents. Ema reconnaît qu'elle entretient une relation amoureuse avec un jeune homme rencontré à l'université. Alors qu'elle vient d'avoir 20 ans, sa famille lui rappelle qu'elle doit se marier avec un membre de la communauté et lui ordonne d'interrompre sa scolarité. Le lendemain matin, sa mère l'empêche de sortir pour aller passer le concours des Beaux-Arts. Ema parvient à contacter l'administration qui accepte de reporter son examen de quelques jours. Le jour suivant, Ema décide de quitter définitivement le domicile de ses parents. La famille de son petit-ami, qui habite une maison avec jardin dans une autre ville à proximité, accepte de l'héberger provisoirement. Au courant de la situation familiale depuis plusieurs années, les éducateurs de l'association de prévention spécialisée soutiennent Ema. Un éducateur récupère discrètement ses affaires les plus importantes pour qu'elle puisse partir sans éveiller les soupçons.

« Je décide partir de chez moi le lendemain. Du coup, c'était précipité, mais vraiment. [...] J'ai pas pensé aux conséquences. [...] J'ai paniqué, je me suis précipitée et je suis partie. Donc c'était la galère commence ! [Rires.] [...] J'ai contacté [une association de prévention spécialisée] avant de rejoindre mon copain. J'ai appelé [un éducateur] qui a juste pris mes affaires et qui les as ramenées au local [de l'association]. Donc je suis rentrée chez moi, j'ai fait comme si de rien n'était et, un peu plus tard, je suis partie. »

Dans les jours qui suivent son départ, son grand frère organise une « expédition punitive » sur le campus de l'université.

« Je savais qu'il allait se passer quelque chose. Parce que mon frère a débarqué dans l'amphithéâtre de la fac. [...] Il a demandé à tout le monde, à tous les élèves, qui était mon copain, il savait juste son prénom. Il a tout eu. Les coordonnées de mes amis, le numéro de mon copain. Son nom de famille. Tout ! L'amphithéâtre, exactement où j'étais, et comment j'étais assise. Je me dis "Waouh, les gens ! Comme ils peuvent être en fait !" Ils ont tout, tout balancé. »

Ema parvient à s'enfuir avec son petit-ami puis tente de porter plainte dans un commissariat. Malgré le contexte familial et les menaces de mort, le policier se moque de la situation et refuse d'enregistrer la plainte.

« Le policier, il s'en foutait un peu, il disait "qu'il vienne [votre grand frère]!", il mangeait des pop-corn, limite c'était un film en fait ! Il prenait pas ça au sérieux. On était tous ridiculisés devant ce policier. »

Quelques jours plus tard, elle porte plainte dans un autre commissariat, une démarche qui lui sera utile dans la suite de son parcours pour prouver qu'elle est en danger et qu'elle ne peut absolument pas compter sur le soutien de sa famille.

Ema n'est pas en mesure de terminer sa première année de licence en droit, mais apprend qu'elle est acceptée aux Beaux-Arts pour la rentrée suivante. Alors que les mois d'été se profilent, elle est très partagée à l'idée de rester plus longtemps chez les parents de son petit-ami. D'un côté, elle est très reconnaissante de pouvoir participer à la vie de famille. Elle est très investie dans les diverses tâches domestiques qu'on lui confie et partage beaucoup de temps avec la mère de son petit-ami qu'elle envisage comme une nouvelle figure maternelle.

« Elle était adorable parce qu'au final on a créé des liens quand même assez forts avec la mère. Elle me considérait un peu comme sa fille, elle a dit que j'étais un peu le deuxième enfant qu'elle a pas eu, qu'elle m'accompagne jusqu'au bout. Je pense qu'en fait c'était une maman. [...] Je devais faire des tâches quotidiennes, je devais donner à manger au chien, faire les fleurs, des trucs comme ça. Au début, c'est

vraiment quelque chose qui m'a beaucoup apaisée, beaucoup fait réfléchir, qui m'a fait bouger. Parce que moi, toute ma vie, je suis restée dans ma chambre à ne rien faire, enfin si à faire des trucs évidemment, mais plus dans le sens où je ne vivais pas, j'étais pas dans l'action quoi. Et du coup, passer de ça à ça, en fait j'ai tout eu d'un coup ! »

D'un autre côté, elle a le sentiment qu'elle est un poids pour la famille de son petit ami et ressent le besoin de se retrouver seule.

« Moi c'était surtout que je voulais plus leur apporter tout ce malheur, en mode j'arrive chez vous, je vous apporte ça. [...] C'est juste que des fois, j'étais vraiment dans un mal-être total et, moi, quand je suis dans un mal-être, je suis un peu toxique. Enfin, j'emporte un peu les gens avec moi. Ils voient que je suis mal, ils veulent m'aider, mais ça va pas, parce que ça va pas, enfin vous comprenez. [...] J'avais énormément perdu de poids, mais énormément, c'était la décadence. Pourtant je mangeais une fois par jour, mais c'était plutôt le moral... »

À partir du début de l'été, Ema cherche à déménager dans la ville où se trouve son école d'art afin de préparer sa nouvelle rentrée scolaire. Elle sollicite les conseils des éducateurs de l'association de prévention spécialisée qui la mettent en relation avec le DLCNJ pour trouver un hébergement provisoire. Dans un premier temps, les professionnels du DLCNJ lui conseillent d'appeler régulièrement le 115 pour obtenir une place d'hébergement et la mettent en contact avec une association de lutte contre les violences faites aux femmes. Au cours des semaines qui suivent, elle échange une à deux fois par semaine avec les professionnels du DLCNJ et commence un suivi hebdomadaire avec une psychologue.

« [Les professionnels du DLCNJ m'ont apporté] du soutien surtout, je les appelais, ils m'appelaient. [...] Du coup ils étaient là quoi, ils m'écoutaient, c'était un peu comme chez le psy. Ils m'aidaient à prendre du recul, à aller beaucoup mieux, à avancer. [...] Parce qu'ils ont été là dès le début et je sais qu'ils comprennent tout ce que je vis. Et du coup, je sais que je peux compter sur eux quoi. »

Pendant les mois de juillet-août, elle refuse deux propositions d'hébergement temporaire (**non-demande**). La première est formulée par le 115 qui propose un petit studio réservé aux femmes victimes de violence pour une durée de 12 mois renouvelable. La seconde est formulée par le DLCNJ qui propose de financer la location d'un petit appartement *via* Airbnb jusqu'à la rentrée scolaire. Dans les deux cas, Ema envisage d'accepter la proposition puis la décline lorsque toute la famille de son petit-ami insiste pour qu'elle reste jusqu'à la rentrée scolaire. Elle éprouve alors un sentiment de culpabilité et de redevabilité vis-à-vis de cette famille qui accepte de l'héberger depuis plusieurs semaines. Elle estime qu'elle ne peut pas les abandonner et qu'elle doit continuer à travailler à la maison pour les remercier. Avec le recul, elle pense qu'elle aurait dû partir, accepter une des propositions du dispositif, pour stabiliser sa situation.

« J'aurais pu avoir un logement grâce à eux, j'aurais pu avoir un travail dès maintenant, j'aurais pu me stabiliser mieux que dans la situation que je suis maintenant. [Rires] J'aurais pu m'épanouir bien avant qu'ils m'aident. [...] Je regrette un petit peu, mais à l'époque j'arrivais pas à trancher. »

À la fin de l'été, Ema apprend qu'elle risque de ne pas percevoir de bourse étudiante, car elle n'est pas en mesure de fournir l'avis fiscal de ses parents (**non-réception**). Les professionnels du DLCNJ l'informent de l'existence d'une aide d'urgence annuelle proposée par le ministère de la culture et destinée aux étudiants qui rencontrent des difficultés importantes durables, sans pouvoir bénéficier d'une bourse sur critères sociaux, en raison de la non-satisfaction d'au moins une des conditions imposées par la réglementation. Avec le soutien de l'assistante sociale du CROUS, elle monte un dossier

de demande comprenant un récit détaillé de sa situation et de son parcours, une attestation du dépôt de plainte contre son grand frère, une attestation signée par le CROUS et le DLCNJ.

À la mi-septembre, Ema emménage dans un logement du CROUS le jour de sa rentrée aux Beaux-Arts. En attendant la commission du ministère de la culture prévue fin septembre, elle doit trouver une solution pour subvenir à ses besoins de première nécessité. Avec le soutien institutionnel du DLCNJ, elle bénéficie d'une aide financière du CROUS pour payer son premier mois de loyer et d'une aide financière du FAJ pour payer les courses. Ema souligne le rôle pivot joué par les professionnels du DLCNJ dans la réalisation de l'ensemble de ces démarches administratives.

« [Pendant l'été] j'ai pas pris le logement et je pensais que ça allait être la fin, mais non, ils ont continué. Quand je suis arrivée, ils ont dit : "Est-ce que tu veux bien qu'on continue ?" Et j'ai dit : "Bien sûr que je veux bien qu'on continue ! [...] Je suis resté avec le DLCNJ parce qu'ils m'aident beaucoup. Ils m'aident à payer les loyers, ils m'ont aidée à voir un psy. [...] Ils sont restés en contact avec l'assistante sociale du CROUS, ils m'ont aidé à avoir de l'argent par le FAJ, plein de trucs comme ça, des contacts, des situations. »

À la mi-octobre, Ema n'a toujours pas reçu la décision de la commission du ministère de la culture (**non-réception**). Alors qu'elle doit acheter du matériel spécifique pour ses études, elle est très inquiète de sa situation financière. Elle refuse d'accepter l'argent que lui propose son petit-ami pour ne pas se retrouver de nouveau en situation de dépendance et de redevabilité, même si elle traverse une « pente catastrophique ». « Je préfère vraiment être moi-même dans la merde toute seule que de me dire que j'ai demandé à quelqu'un » conclut-elle.

Que ce soit vis-à-vis de son entourage ou vis-à-vis des institutions, Ema est très reconnaissante du soutien qu'on lui propose, mais tient à montrer qu'elle cherche à devenir plus autonome et se décrit comme « quelqu'un qui demande pas trop ».

« Ça a l'air de rien, mais je suis quelqu'un qui demande pas trop. [...] C'est parce que ça me rend beaucoup plus indépendante, pas dépendre des autres et vraiment penser à diriger ma vie toute seule parce que j'aurai pas ça toute ma vie quoi, quelqu'un qui est derrière moi. Là c'est le début, je sors d'une situation difficile, donc c'est normal que je sois un peu perdue, mais je veux juste qu'on me rebooste un peu et qu'après je me lance toute seule quoi. »

III – Un dispositif visant la sécurisation des parcours d'insertion

Comme indiqué dans la première partie de ce rapport, la cible prioritaire visée par le DLCNJ est celle des « jeunes renversés » qui font l'expérience de la « rupture sans filet ». Lors de la phase de construction du dispositif, les professionnels avaient pour ambition de toucher également des jeunes dits « invisibles », en l'occurrence ceux qui n'ont pas de contact avec aucun professionnel ni aucune institution publique. Les observations des commissions et les entretiens réalisés avec les jeunes bénéficiaires montrent cependant que la grande majorité des personnes qui accèdent au dispositif sont préalablement engagées dans une dynamique d'insertion. Ce constat pose question dans le cadre d'un dispositif de lutte contre le non-recours, mais doit être nuancé dans la mesure où les bénéficiaires traversent tous des situations de précarité résidentielle, qui risquent de les faire basculer durablement dans la grande précarité. De ce point de vue, le dispositif s'inscrit dans une logique de sécurisation des parcours en agissant principalement sur le non-recours par non-réception (contournement du manque de places dans les structures d'hébergement ; accélération des délais de traitement des demandes ; prévention des abandons de parcours). Du point de vue des professionnels, c'est d'ailleurs le point fort du dispositif que d'arriver à proposer des solutions concrètes et réactives pour répondre aux situations d'urgences auxquelles les jeunes en rupture de logement sont confrontés. À ce titre, il est intéressant de remarquer que si ces situations de crise représentent potentiellement des points de basculement dans la grande précarité, elles peuvent devenir – avec l'intervention du dispositif et le soutien des professionnels – des opportunités pour rebondir et se relancer dans une nouvelle dynamique de vie. Au-delà des effets concrets du dispositif sur la sécurisation des parcours, on remarque également la façon dont cette intervention au moment opportun alimente des opinions positives des jeunes concernant la posture compréhensive des travailleurs sociaux, alors même que des mauvaises expériences avaient pu conduire certaines personnes à se méfier du recours à l'aide publique.

3.1 Un rétrécissement de la focale de ciblage à nuancer

La grande majorité des personnes bénéficiaires sont engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel et sont engagées dans un parcours d'insertion ou de formation. Le dispositif agit principalement sur les « phases de transition » au cours desquelles les jeunes sont confrontés à une situation d'urgence qui menace la dynamique d'insertion dans laquelle ils sont déjà engagés. Les « jeunes en errance », mais aussi les « jeunes demandeurs d'asile » sont peu nombreux à pouvoir bénéficier du dispositif dans la mesure où leurs situations ne laissent pas apparaître une « perspective pérenne » du point de vue des professionnels. Alors que ces derniers souhaitent rendre le dispositif accessible aux jeunes qui ne sont pas ou plus accompagnés par un professionnel, en simplifiant la procédure de demande et en élargissant la communication autour du dispositif, aucune situation d'une personne non accompagnée par un professionnel n'a été remontée au DLCNJ.

L'analyse qualitative conduit néanmoins à formuler plusieurs nuances concernant le rétrécissement de la focale de ciblage autour des jeunes engagés dans une dynamique d'insertion. Premièrement, si les personnes bénéficiaires du dispositif sont effectivement engagées dans une dynamique d'insertion, elles

restent néanmoins en situation de précarité sur le plan des ressources personnelles et sur le plan des perspectives d'insertion. En effet, elles ne peuvent pas compter sur le soutien matériel de leur entourage, soit parce que le recours à ce soutien n'est tout simplement pas possible, soit parce qu'il n'est pas suffisant et/ou pas fiable et/ou pas souhaitable. Les perspectives d'insertion socioprofessionnelle des personnes bénéficiaires restent également limitées et incertaines (CDD ; garantie jeunes ; formation ; etc.). De ce point de vue, si le DLCNJ ne bénéficie pas à l'ensemble des jeunes vulnérables, on ne peut pas dire pour autant que le dispositif sélectionne les jeunes vulnérables « les moins en difficulté ». Deuxièmement, les personnes sont confrontées à une situation d'urgence qui menace effectivement la dynamique d'insertion dans laquelle elles sont engagées. L'analyse qualitative des parcours montre que l'intervention du dispositif permet de stabiliser les situations d'urgence, participant ainsi à la sécurisation des parcours d'insertion. Le dispositif agit lors des « temps de transition », en facilitant les transitions d'un dispositif vers un autre dispositif ou d'une situation vers une autre. Le dispositif agit également en prévention des risques de décrochage, en permettant le maintien des personnes dans les dispositifs et/ou dans les situations dans lesquelles elles sont engagées. Dans l'ensemble, le dispositif facilite ainsi l'entrée dans les dispositifs, le maintien dans les dispositifs, la transition d'un dispositif vers un autre et/ou d'une situation vers une autre. De ce point de vue, si le DLCNJ ne bénéficie pas ou peu aux jeunes déjà en situation de non-recours par rapport aux autres dispositifs d'insertion et de formation, on ne peut pas dire pour autant que le dispositif n'a aucun effet sur les situations de non-recours vécues par les individus.

En effet, les ruptures vécues par les jeunes vulnérables peuvent avoir des conséquences importantes sur les parcours d'insertion et de formation. Les situations d'urgence risquent de conduire les individus à décrocher du système scolaire, à reporter une entrée en formation (**non-demande**), à abandonner une formation en cours (**non-réception**), à se désengager d'un dispositif d'insertion (**non-réception et non-demande**), à décliner une promesse d'embauche, à devoir démissionner, à être licenciés, à devoir déménager, etc. (Muniglia, 2016). Toute l'énergie déployée par les individus, mais aussi par les professionnels, risque ainsi d'être réduite à néant ou du moins perdue pour un temps. À ce risque de déperdition des efforts et des moyens engagés s'ajoute un risque de dégradation des situations sociales et sanitaires. Le dispositif cherche ainsi à prévenir ou à réduire les risques associés aux ruptures vécues par les jeunes vulnérables, parmi lesquels figure le risque de décrochage ou d'abandon des jeunes engagés dans un dispositif d'insertion ou de formation.

3.2 Un dispositif « qui manquait » du point de vue des professionnels

À partir des observations et entretiens menés avec les professionnels impliqués sur le DLCNJ, on constate qu'ils et elles y voient trois principales qualités : le caractère concret des réponses, la réactivité du dispositif et le soutien des jeunes face à la complexité des démarches.

Le caractère concret des réponses proposées aux jeunes

Tous les professionnels rencontrés insistent sur l'importance du caractère concret des réponses proposées aux jeunes en situation d'urgence. L'enveloppe financière allouée au dispositif permet une réelle marge de manœuvre, concernant notamment l'hébergement temporaire des jeunes en situation d'urgence, mais aussi les frais annexes liés au logement et les dépenses quotidiennes de première nécessité. Au regard du manque de places dans les structures et des délais d'attente pour accéder à un

hébergement (**non-réception**), la possibilité de recourir à des solutions alternatives *via* les auberges de jeunesse et les locations Airbnb est valorisée par les professionnels. Le DLCNJ leur offre ainsi une solution supplémentaire, en plus de faciliter l'accès à l'offre existante sur le territoire.

« On est souvent confrontés à des situations un peu inextricables et j'avais été impressionné et je le suis encore par le déblocage de moyens qui peut être fait, par le déblocage de situation entre les partenaires. »

La définition et la gestion des situations d'urgence : réactivité du dispositif

De nombreux professionnels mettent en valeur la réactivité du dispositif pour répondre aux situations d'urgence des jeunes. La réactivité est selon eux un élément central du dispositif. Elle se joue tout au long du processus d'administration de la demande et de mise en œuvre de la réponse, entre le moment où le premier contact est établi avec le DLCNJ, le moment de la rencontre avec les professionnels du CCAS, le moment de la prise de décision en commission, le moment de la proposition formulée par le DLCNJ, et le moment de l'accès effectif à l'offre proposée. Le dispositif est jugé réactif par les professionnels pour trois raisons principales. Premièrement, le DLCNJ peut proposer une mise à l'abri temporaire quelques jours après le premier contact avec les professionnels du CCAS, ce qui n'est généralement pas le cas des autres dispositifs. Deuxièmement, les cellules opérationnelles offrent une modalité alternative de réponse aux situations d'urgence si la prochaine commission s'avère trop éloignée ou si la prochaine commission est déjà complète. Troisièmement, les professionnels du CCAS se montrent disponibles et s'ajustent à l'urgence des situations, ce qui implique une réelle souplesse en termes d'organisation professionnelle et personnelle. Dans cette optique, les professionnels interrogés estiment qu'il est important que les professionnels du CCAS communiquent entre eux concernant les situations sur lesquelles ils sont plusieurs à travailler, ceci afin d'éviter à ceux qui mobilisent le DLCNJ d'avoir à répéter plusieurs fois les mêmes informations à différents interlocuteurs.

« Vu qu'on fait face à des situations la plupart du temps d'urgence, enfin c'est le principe même du DLCNJ quand même, ben du coup ça demande de la réactivité. On sait très bien qu'en fonction des structures ou des partenaires, ben ça marche plus ou moins bien. À mes yeux pour qu'une structure comme ça ait un intérêt, il faut qu'il y ait de la réactivité et du concret et c'est ce qu'il y a. Pour pouvoir encore une fois, en bout de course, apporter des solutions aux situations de jeunes, et ça permet des solutions. [...] On peut assez rapidement monter quelque chose [...] qui évite à certains jeunes que la situation s'empire. »

Le soutien des jeunes face à la complexité des démarches

La moitié des professionnels mentionnent également le soutien apporté par le DLCNJ face à la complexité des démarches. Le recours au dispositif permet de « débloquer les situations » et de limiter le « parcours du combattant » auquel sont confrontés les jeunes en situation d'urgence, mais aussi les référents sociaux (Vérot, Dulin, 2017 ; Vial, 2018). L'intervention ponctuelle du DLCNJ permet d'éviter le « ping-pong entre les institutions », de structurer les différentes démarches, d'accélérer le traitement des demandes, et d'augmenter les probabilités d'accès à l'offre sociale. Si quelques professionnels évoquent la posture ouverte des professionnels du CCAS vis-à-vis des jeunes lors des rendez-vous en amont et en aval des commissions, il est possible que la dimension relationnelle du travail des professionnels du CCAS au-delà de ces rendez-vous, et notamment à travers le suivi des situations, ne soit pas véritablement perçue par les autres professionnels, ne soit pas envisagée comme un point fort

du dispositif, voire ne soit pas considérée comme relevant du domaine de compétence du DLCNJ. Ainsi, ce sont principalement les professionnels du CCAS qui mentionnent et valorisent le travail qu'ils effectuent pour informer les jeunes sur leurs droits, pour les orienter vers les dispositifs, pour les accompagner dans leurs démarches, pour les soutenir sur le plan moral

« Dans un premier temps on écoute, dans un second temps on va organiser le temps pour qu'ils comprennent bien ce que le DLCNJ peut faire, qu'ils comprennent bien eux où ils se situent et comment ils peuvent se saisir des droits qui existent, et de décoder, on va avoir un rôle de décodage par rapport à ce qui existe autour d'eux. »

3.3 Un dispositif qui permet de parer aux situations d'urgence

Stabiliser les situations d'urgence du point de vue des professionnels

Parmi les apports spécifiques du dispositif sur le discours des professionnels, on note la stabilisation des situations d'urgence des jeunes qui en bénéficient dans un temps relativement court par rapport à d'autres dispositifs ou institutions qui nécessitent des commissions, réunions et autres processus de sélection et de critères qui viennent ralentir la prise en charge (**non-réception**). La stabilisation des situations d'urgence, notamment *via* la proposition d'un hébergement temporaire, permet d'amortir les ruptures et d'éviter la dégradation des situations. Selon les professionnels, le fait de pouvoir temporiser l'urgence en s'appuyant sur le soutien du DLCNJ offre aux jeunes, mais aussi aux professionnels, de meilleures conditions pour structurer leurs démarches et prendre ainsi de meilleures décisions. Certains professionnels insistent sur le caractère « ponctuel » de l'intervention du DLCNJ, dont la vocation ne serait pas d'intervenir dans la durée et/ou en l'absence de perspective pérenne. En ce sens, le DLCNJ est envisagé comme un dispositif de sécurisation des parcours d'insertion, qui intervient de façon ponctuelle sur des « temps de transition » pour ensuite réorienter les jeunes vers le droit commun.

« [Les critères pour avoir accès au DLCNJ c'est] être dans une difficulté particulière qui empêche quelque chose, un bout de vie, un logement, qui se trouve surtout dans une transition, la personne n'a pas d'appui pour avancer, en fait, elle est seule, donc soit l'environnement ne connaît pas soit ne veut pas. [...] Loger, c'est vraiment un problème. Et les jeunes sont souvent dans une situation de rupture, donc organiser la transition. [...] Les transitions, c'est un truc qui me plaît ça ».

Relancer les dynamiques d'insertion des jeunes

Au-delà de la stabilisation des situations d'urgence, la moitié des professionnels estiment que l'intervention du DLCNJ est susceptible de participer à relancer certains jeunes dans une dynamique d'insertion, constatant que le logement est un préalable à l'insertion socioprofessionnelle et non une conséquence, d'autant plus qu'ils et elles sont en rupture familiale ou dans des familles qui ne peuvent les aider. En effet, si le dispositif intervient en première instance pour amortir les ruptures et éviter la dégradation des situations, le DLCNJ pourrait permettre aux jeunes de mieux « rebondir », alors même qu'ils se trouvent dans une situation précaire. Dans cette perspective, les situations d'urgence vécues par les individus deviennent des opportunités intéressantes pour proposer une intervention publique qui permette aux jeunes en situation d'urgence d'inverser la tendance et de se relancer dans une nouvelle

dynamique de vie. Intervenir au bon moment, avec de moyens suffisants, et de façon pertinente, permettrait ainsi de créer les conditions pour faire advenir des bifurcations positives dans les parcours des individus. À ce titre, un professionnel précise que ce type d'action sur les situations d'urgence permet de « gagner du temps » et de « faire des économies », dans la mesure où les personnes se maintiennent ou se relancent dans une dynamique d'insertion, alors même qu'elles étaient susceptibles de basculer durablement dans la pauvreté. Le dispositif s'inscrirait ainsi dans une logique d'investissement social (Vial, Dulin, 2019).

« Pour les institutions, j'y vois un intérêt aussi puisqu'au final c'est quelque chose qui coûtera bien moins cher sur du long terme entre guillemets, mais c'est horrible de parler comme ça, mais on est dans cette réalité-là vis-à-vis des institutions. [...] Et puis ne serait-ce que par rapport à la situation du jeune lui-même, il en ressortira moins abîmé, entre guillemets quoi, que s'il n'y avait pas eu de soutien à ce moment-là ».

3.4 « Ici t'es pas vu comme le cassos de service » : une posture compréhensive au centre de la pratique professionnelle

Les perceptions positives des jeunes sur leurs relations avec les professionnels mettent en valeur la posture compréhensive adoptée par les professionnels. Les jeunes estiment que leur demande est prise en considération sans jugement de valeur (1^{er} critère). Ils et elles apprécient l'ouverture et la sympathie des professionnels (2^e critère). Quelques personnes valorisent une forme de soutien psychologique pour tenir face à la précarité (3^e critère).

Comprendre l'importance de la posture compréhensive dans les relations à l'offre sociale

La posture compréhensive des professionnels est fondamentale pour deux raisons. Premièrement, les personnes qui se retrouvent en situation d'urgence peuvent appréhender le regard des autres – incarnés ici par les professionnels – sur leur situation actuelle et sur leur parcours passé. C'est particulièrement important lorsque cette situation d'urgence risque de les faire basculer dans une forme de marginalité, alors même qu'ils se trouvent à un âge de la vie où ils sont appelés à trouver leur place dans la société avec des risques de déclassement social, de disqualification sociale ou d'effet cicatrice (Chauvel, 2016 ; Peugny, 2009 ; Van de Velde, 2008). Deuxièmement, les mauvaises expériences avec d'autres professionnels peuvent amplifier la sensibilité et la vigilance des personnes concernant la façon dont elles se sentent accueillies et accompagnées par les professionnels. L'apparition dans le discours des professionnels de représentations négatives, de questions suspicieuses, de jugements de valeur, dégrade les relations à l'offre sociale et alimente le non-recours par **non-demande** (Lévy, Vial, 2017). Dans ces conditions, les personnes se montrent particulièrement attentives et réceptives aux différents signes témoignant de la posture compréhensive des professionnels. Plusieurs personnes précisent d'ailleurs que cette expérience positive vécue avec les professionnels du CCAS contraste avec d'autres expériences négatives au cours desquelles elles se sont senties jugées, disqualifiées, infantilisées, méprisées, comme dans ces trois extraits d'entretiens.

« On a passé un sale quart d'heure avec X, celle qui nous a pris en charge pour faire le dossier de domiciliation. Elle nous posait des questions justes indiscretes. [...] Comme au commissariat de police. Elle

commençait à taper sur son ordi. [...] "Pourquoi vous êtes venus là ? Vous fuyez quoi ? – Hey copine on vient faire une domiciliation, on vient pas te raconter notre vie... t'es pas notre psy, c'est pas ton problème." [...] Déjà que j'ai honte de ma vie privée, et moi je me sentais obligé de lui dévoiler, sinon elle allait pas me donner mon truc. [...] Elle nous avait demandé si on fumait, mais elle a pas à savoir si on fume du shit ou pas, on vient faire une domiciliation. [...] Elle a commencé à nous critiquer en mode "c'est pas bien vous êtes en train de vous tuer les neurones, vous allez finir bêtes". On s'est senti mal à l'aise, on était sur le point de se lever, de lui dire "tu sais quoi tant pis, merci on n'en veut pas de la domiciliation, on se débrouillera seul". [...] Moi quand quelqu'un me regarde de haut, je peux pas. Je me sens pas bien, tu vois, je me sens rabaissé, je suis pauvre. »

« Je suis allé voir une assistante sociale pour lui demander est-ce que je peux avoir des bourses et elle m'a dit "vous avez pas l'air d'être pauvre donc..." Elle a parlé de ma corpulence en mode "vous manquez pas de poids, ça va, c'est à vos parents de vous envoyer de la thune". Du coup j'étais choqué, et depuis j'avais peur des assistantes sociales. [...] On s'attend pas à être maltraité par une assistante sociale en général, et là c'était le cas quoi, remarque grossophobe, j'y suis plus allé en fait. »

« Je trouve que c'est vraiment la pire période où avoir des problèmes. Parce que tu peux pas vraiment toucher d'aides, et même les personnes qui peuvent t'en donner, ils te prennent pas vraiment au sérieux parce qu'ils pensent que tu claques l'argent par-dessus le bras quoi. [...] De toute façon dès qu'on est jeune c'est comme ça hein, on est pas pris au sérieux. Tes mots, ils ont pas d'expérience, pas de fond, pas de vécu derrière ! [...] Il doit exister quelques droits pour les jeunes, mais personne les connaît, et personne n'a envie de se renseigner sur ça, et personne ne divulgue l'information quoi. [...] Si on a pas un minimum de connaissance dans la paperasse, dans savoir comment accéder aux choses, on est foutu, on y arrive pas. »

Une prise en considération de la demande sans jugement de valeur (1^{er} critère)

La prise en considération de la demande des personnes sans jugement de valeur est un critère fondamental dans la posture compréhensive adoptée par les professionnels. En l'occurrence, l'ensemble des personnes interrogées apprécie la posture compréhensive adoptée par les professionnels.

Cette posture compréhensive se caractérise en premier lieu par une attention portée à l'expression des besoins individuels et des préférences personnelles. Les personnes en situation d'urgence ne s'attendent pas nécessairement à recevoir plusieurs propositions en réponse à leur demande. Plusieurs personnes valorisent ainsi la diversité, mais aussi la pertinence des propositions formulées par les professionnels. Les différents scénarios élaborés avec eux permettent à certaines personnes d'affirmer leurs préférences personnelles, voire de pouvoir accéder à une forme de choix parmi les possibilités envisagées. Quelques personnes se montrent étonnées et/ou rassurées de pouvoir refuser certaines propositions sans craindre une forme de désapprobation ou de sanction de la part des professionnels. La posture compréhensive adoptée par les professionnels se caractérise en second lieu par une absence de jugement sur les parcours et les situations des personnes. Au regard de certaines expériences négatives avec d'autres professionnels, plusieurs personnes apprécient le fait de ne pas s'être senties jugées, disqualifiées, infantilisées.

« Moi, ça m'a fait peur d'aller les rencontrer la première fois parce que je savais pas qu'on avait le droit de refuser des trucs et on me l'a dit par la suite. [...] On m'a bien tout expliqué, que j'avais le droit de refuser, on m'avait proposé aussi, on avait fait le point sur qu'est-ce qui me conviendrait comme logement [...] chose que j'ai bien exprimée et qu'on a pris en compte. [...] C'était très rassurant. »

Des professionnels jugés ouverts et sympathiques (2^e critère)

L'ensemble des personnes interrogées apprécie également l'ouverture et la sympathie des professionnels. On retrouve dans le discours des personnes interrogées de nombreux qualificatifs visant à mettre en valeur la « gentillesse » des professionnels (« adorables » ; « sympas » ; « cools »), « le feeling » avec les professionnels (« se sentir à l'aise » ; « pouvoir avoir une conversation »), la « bonté » des professionnels (« des bonnes personnes »), etc.

« Elle était plus rassurante, parce qu'elle avait plus ou moins mon âge et, enfin, je sais pas comment dire, elle était pas que dans un truc de cadre de travail sérieux, elle était aussi genre un peu, genre on peut avoir une conversation avec elle sur tout et n'importe quoi. [...] C'était plus informel, ce qui personnellement me donne plus confiance. »

Une forme de soutien psychologique pour tenir face à la précarité (3^e critère)

Quelques personnes valorisent le travail de soutien psychologique réalisé par les professionnels dans certaines situations. Elles se sont senties « écoutées », « soutenues », « encouragées » par des professionnels en qui elles ont « confiance » et avec qui elles partagent une forme d'intimité. Ce soutien psychologique apporté par les professionnels permet aux personnes de « prendre du recul » et de « tenir » face à la précarité.

« Ils m'ont écouté et c'est de ça que j'avais le plus besoin. J'avais plus besoin que quelqu'un m'écoute et me donne du soutien, c'est tout ce que j'avais besoin à l'époque. [...] Ils étaient là quoi, ils m'écoutaient, c'était un peu comme chez le psy. Ils m'aidaient à prendre du recul, à aller beaucoup mieux, à avancer. [...] Ils ont été là dès le début et je sais qu'ils comprennent tout ce que je vis. Et du coup je sais que je peux compter sur eux quoi. [...] Et moi, dès qu'il y a des gens qui sont là dans mes moments durs, même dans les moments normaux, je suis toujours là pour eux, je lâche pas, je veux toujours les voir, je lâche jamais quelqu'un. Après c'est une association évidemment, mais voilà c'est des bonnes personnes ».

« Vraiment ils m'ont soutenu, ils me soutiennent vraiment [...]. Voilà j'avais confiance en elle. [...] Tu sais la personne qui a envie de t'aider, tu demandes et elle t'appelle, elle est inquiète, elle veut savoir si ton programme t'en es où. [...] Elle me laissait des messages, elles sont vraiment inquiètes, c'est elle qui m'a encouragé à rester [dans mon emploi], ça aussi, j'ai vraiment apprécié ça, ça c'est des choses que c'est eux seulement qui ont fait ça pour moi. [...] C'est eux qui m'ont vraiment permis de tenir le coup, c'est eux qui m'ont permis d'avoir un logement ».

Deux principaux résultats émanent de cette troisième partie sur les jeunes, leur perception du dispositif et leur expérience de ce dernier. Le premier indique que la cible visée par le dispositif est relativement atteinte. Le second montre l'importance de la posture compréhensive adoptée par les professionnels, une posture qui contraste avec les expériences des jeunes vécues avant leur arrivée au DLCNJ. La partie suivante reprend, du point de vue des jeunes et des professionnels, ce que permet l'accès à un hébergement, même temporaire, aux bénéficiaires du dispositif.

IV - L'accès à un hébergement (même) temporaire au fondement des apports du dispositif du point de vue des jeunes

Lorsque les personnes interrogées prennent contact avec le DLCNJ, les premières demandes se concentrent sur l'accès à un logement ou à un hébergement. À noter que toutes les personnes interrogées ne font pas nécessairement la différence entre l'accès à un logement autonome et l'accès à un hébergement temporaire, leur première priorité est de trouver une solution temporaire pour stabiliser leur situation, l'urgence est de trouver un espace où dormir, où se laver, où se nourrir. La première demande formulée par les jeunes enquêtés est de « trouver un logement » (quatre jeunes concernés), de « ne pas se retrouver à la rue » (trois jeunes), « d'accéder à un hébergement temporaire » (un jeune), de « conserver son logement » (un jeune), d'« avoir un filet de sécurité » en cas d'expulsion (un jeune). Du point de vue des personnes interrogées, et en écho à leur première demande, le premier apport du dispositif est de leur avoir permis d'accéder à un hébergement temporaire.

Parmi les 10 jeunes rencontrés, 8 estiment que le DLCNJ leur a permis d'accéder à un hébergement temporaire, certains d'entre eux ayant accédé à plusieurs formes d'hébergement temporaire. Trois personnes ont effectivement accédé à un hébergement temporaire en auberge de jeunesse. À noter qu'une personne a mobilisé cette possibilité en deux temps, deux semaines dans un premier temps, deux semaines dans un deuxième. Une quatrième personne n'a pas mobilisé la possibilité d'être hébergée de façon temporaire en auberge de jeunesse dans la mesure où cette possibilité constituait pour elle un « filet de sécurité » qu'elle n'a finalement pas eu à activer. Trois personnes ont accédé à un hébergement temporaire en FJT (hébergement autonome, hébergement en colocation, hébergement en urgence à titre dérogatoire). Une personne a accédé à un hébergement temporaire autonome dans une résidence sociale. Une autre a accédé à un hébergement temporaire autonome en CHRS. Certaines ont accédé à plusieurs formes d'hébergement temporaire. Ainsi, une même personne a d'abord accédé à un hébergement en auberge de jeunesse, puis en urgence à titre dérogatoire en FJT, avant d'être acceptée en colocation en FJT. De la même façon, une autre personne a d'abord accédé à un hébergement temporaire en auberge de jeunesse avant d'intégrer temporairement toujours à un logement autonome dans un CHRS.

4.1 Au-delà de l'accès à un hébergement temporaire

Du point de vue des jeunes interrogés, les apports du dispositif dépassent le seul accès à un hébergement temporaire et concernent également l'accès à des aides financières, le soutien dans les démarches administratives ainsi que la mise en relation avec d'autres structures et d'autres professionnels.

L'accès à une aide financière

La moitié des personnes estiment que le dispositif leur a permis d'accéder à une aide financière (financement temporaire du loyer ; financement temporaire des charges locatives ; financement temporaire du stockage des affaires ; etc.). L'obtention de ces aides participe à la stabilisation des

situations d'urgence et à l'amélioration des conditions de vie à court terme. Quelques personnes affirment se sentir libérées de la charge mentale que représentent certaines préoccupations financières (dettes en suspens, restriction de la consommation, échéances financières). L'obtention de ces aides financières semble faciliter la projection des personnes dans une nouvelle dynamique de vie.

« J'ai présenté mes factures d'eau et d'électricité, et elle a fait une demande, et ça a été accepté. [...] Franchement ça m'a beaucoup aidé et tout. J'ai pu me concentrer sur mes études après, parce que avant je pensais tout le temps à ça. [...] Ça a changé plein de choses-là ouais. J'étais bien chez moi après, je pensais pas trop. Genre je faisais un peu ma vie, je pensais pas tout le temps à éteindre et tout, faut faire ci, faut faire ça ».

« J'avais le compte en rouge, et j'avais quelques dettes par rapport à avoir mis mes affaires dans un box. [...] J'avais pris un entrepôt pour stocker mes affaires que j'avais dans mon appartement. [...] Quand je suis revenu, le DLCNJ m'a dit : "Pour que tu recommences bien, pour que t'aies pas de frais, de surplus, de dettes, ou quelque chose comme ça, on t'avance." Après, c'était 80 euros je crois, c'était pas non plus une grosse dette, mais ça m'a permis de revenir sans dette ».

Le soutien dans les démarches administratives

Contrairement à une partie des importante des « autres » jeunes de leur âge qui peuvent encore laisser la charge administrative de la vie courante à leurs parents (et plus particulièrement à leur mère), la grande partie des jeunes rencontrés dans le dispositif doivent se prendre seuls en main, ce qui passe notamment par l'ensemble des démarches administratives et des liens avec les institutions. De ce fait, on comprend l'importance des professionnels du dispositif qui viennent aider, y compris sur ce volet. La moitié des personnes estiment que le dispositif leur a permis d'être soutenues dans leurs démarches administratives (liées à l'accès à l'hébergement et au logement ; liées à la demande ou au renouvellement du titre de séjour ; liées à la demande de bourse étudiante ; etc.). Ce soutien dans les démarches administratives prend généralement la forme d'une aide concrète dans la réalisation de ces démarches a. Dans certaines situations, ce soutien également la forme d'un appui institutionnel, voire politique, aux demandes formulées auprès d'autres institutions, d'autres structures ou d'autres professionnels.

« Ils sont restés en contact avec l'assistante sociale du CROUS. [...] [Sans le DLCNJ], j'aurais pas eu toutes les informations que je devais avoir par rapport à la paperasse, au niveau du CROUS. [...] J'ai pas de bourse étudiante parce que j'ai pas l'avis fiscal de mes parents. [...] J'ai lancé une [demande exceptionnelle] de bourse au ministère de la culture. Maintenant la commission s'est faite. Donc j'ai tout donné les plaintes, l'assistante sociale du CROUS m'a écrit une lettre, vraiment on a appuyé le sujet. Parce qu'ils donnent pas cette bourse à tout le monde. »

« Je pense qu'elle m'a fait une lettre, genre "Je soussigné(e)" et je l'ai mis dans le dossier [de demande de titre de séjour]. [...] J'ai toujours de l'espoir, on sait jamais, peut-être ils vont me délivrer un titre de séjour. En tous les cas, je lâche pas l'affaire, même si ils me le délivrent pas, je vais essayer autre chose. »

La mise en relation avec d'autres structures et d'autres professionnels

Le travail commun réalisé par les professionnels du dispositif offre une occasion aux jeunes de mieux connaître l'échiquier des professionnels auquel ils et elles peuvent avoir accès. Trois personnes estiment que le dispositif leur a permis d'entrer en relation avec d'autres structures et d'autres professionnels (mise en relation avec un travailleur social ; mise en relation avec le service de domiciliation ; mise en

relation avec le pôle inclusion financière ; mise en relation avec une association pour les femmes victimes de violence ; mise en relation avec un psychologue ; etc.). Ce travail de mise en relation avec d'autres structures et d'autres professionnels participe également à la stabilisation des situations et à la projection des personnes dans une nouvelle dynamique de vie, dans la mesure où il permet aux jeunes de se créer un réseau par eux-mêmes, qui n'est plus dépendant de leur famille ou d'autres institutions. La construction d'un maillage institutionnel de proximité est alors essentielle d'autant plus qu'il est spécifique aux parcours vécus et aux aspirations.

« J'ai jamais payé d'amendes. Et je sais que j'en ai beaucoup, beaucoup. [...] Je suis en train de faire les démarches pour régler toutes mes amendes. Mais je sais pas par où passer. Et du coup j'attends le DLCNJ, je lui ai demandé, et donc elle m'a parlé du pôle inclusion financière, que, apparemment, eux pouvaient m'aider à réunir mes amendes et trouver une solution de financement. [...] C'est un peu compliqué, mais je suis content de faire ça parce que ça me débloque plein de choses, je peux revivre normalement. Tu sais, c'était dur avant de vivre dans la merde, pas savoir où aller, pas pouvoir payer des amendes, pas avoir de vrai compte en banque. »

4.2 « Ici, ils sont fiables » : Comprendre l'importance du critère de fiabilité dans les relations à l'offre sociale

Comparées aux expériences antérieures vécues par les jeunes avec d'autres institutions (scolaires, sociales, professionnelles...), les perceptions des relations avec les professionnels du CCAS sont positives. Comme évoqué précédemment, la posture compréhensive adoptée par les professionnels est soulignée. Les jeunes valorisent également la fiabilité des relations établies avec les professionnels, qui se matérialisent par l'obtention d'une aide concrète (1^{er} critère), par un soutien actif dans la réalisation des démarches administratives (2^e critère), et par un suivi proactif et réactif ajusté à l'évolution des situations (3^e critère).

La fiabilité des relations établies avec les professionnels est fondamentale dans un contexte de forte précarité et de mise à l'écart des institutions. En effet, les personnes qui se retrouvent en situation d'urgence cherchent à stabiliser leur situation. Elles sont à la recherche de solutions, mais ne connaissent pas nécessairement l'offre sociale et ne maîtrisent pas nécessairement les démarches à accomplir (**non-connaissance et non-réception**). Elles peuvent se sentir « en danger » et « avoir peur » que leur situation se dégrade. Dans ces conditions, le fait de « pouvoir compter » sur un interlocuteur jugé fiable est « rassurant ». C'est d'ailleurs là que les mauvaises expériences avec d'autres institutions peuvent conduire certaines personnes à douter de la parole des professionnels et/ou à remettre en cause l'utilité du recours aux dispositifs. Autrement dit, le manque de crédibilité des professionnels et le manque d'efficacité des dispositifs sapent la légitimité de l'action publique et alimentent le non-recours par **non-demande** (Lévy, Vial, 2017). Dans ces conditions, les personnes se montrent particulièrement attentives et réceptives aux différents signes attestant de la fiabilité des professionnels. Plusieurs personnes précisent d'ailleurs que cette expérience positive vécue avec les professionnels du CCAS contraste avec d'autres expériences négatives au cours desquelles les personnes ont été déçues par le manque de proposition, le manque de suivi, le manque d'engagement de la part d'autres professionnels (**non-proposition**).

« Pouvoir compter » sur un « filet de sécurité » pour « être rassuré »

La « fiabilité » est une expression récurrente, attendue par les professionnels à l'égard des jeunes et des jeunes à l'égard des professionnels. Ici, on constate pour les jeunes l'importance de « pouvoir compter » sur des professionnels. La possibilité de solliciter à nouveau les professionnels en cas de besoin est envisagée comme « une assurance » ou « un filet de sécurité » pour construire son parcours. Certaines personnes affirment se sentir « moins angoissées » au quotidien et/ou « plus libérées » pour envisager l'avenir.

« Disons que ça m'a permis de vivre sans être angoissé toute ma vie enfin pendant ce temps qui passe très lentement [...]. Je pense que ça m'aurait fait très peur et que j'aurais passé toute cette période à angoisser [...] Ça m'a permis de beaucoup moins angoisser et de mieux vivre la transition de logement temporaire à logement définitif. [...] C'est très cool d'avoir un filet de sécurité et de se dire au moins je me retrouverai pas dans la rue. [...] Moi je considère que c'est ça qui m'a le plus aidé, de pas vivre dans la terreur tout le temps en fait. »

Aide concrète, soutien dans les démarches, suivi ajusté aux situations

Les relations établies avec les professionnels sont jugées fiables dans la mesure où elles se matérialisent par l'obtention d'une aide concrète (accès à un hébergement temporaire ; aide financière pour le loyer et les charges ; aide financière pour les dépenses quotidiennes ; etc.). La présentation, l'explication, l'organisation, la planification des démarches administratives donnent une « marche à suivre » qui clarifie les échéances à venir et facilite l'engagement dans les démarches. Certaines personnes valorisent la clarté des informations, la transparence des échanges, la pertinence des conseils. La participation directe des professionnels à la réalisation de certaines démarches, comme le fait d'appeler une structure devant elles, leur « donne confiance ». Ce type de pratiques montre l'engagement des professionnels et matérialise l'avancée des démarches.

Les relations établies avec les professionnels sont jugées fiables dans la mesure où elles se caractérisent par un suivi proactif et réactif ajusté à l'évolution des situations. Les personnes en situation d'urgence ont besoin d'être informées sur l'administration de la demande et l'avancée des démarches (accusé de réception du dossier de demande ; premier contact téléphonique avec le DLCNJ ; première rencontre avec les professionnels ; annonce du passage en commission ; deuxième rencontre avec les professionnels ; contacts téléphoniques pour suivre l'avancée des démarches ; etc.). L'arrivée rapide de la première prise de contact téléphonique et de la première rencontre avec les professionnels rassure les personnes sur la prise en compte de leur demande et envoie un premier signal positif pour la suite des démarches. Les temps d'échanges fréquents avec les professionnels matérialisent l'avancée des démarches. La fréquence des contacts et des échanges avec les professionnels alimente la « motivation » personnelle des individus. Certaines personnes valorisent la disponibilité et la souplesse des professionnels, notamment concernant les plages de rendez-vous et les modalités de contact. Certaines personnes mettent en valeur la proactivité des professionnels qui recontactent les personnes pour suivre l'évolution des situations et rappeler leur disponibilité en cas de besoin. Une personne affirme d'ailleurs avoir été agréablement surprise de la possibilité de pouvoir continuer à être suivie par le DLCNJ après avoir refusé deux propositions d'hébergement.

« Ça a l'air de rien, mais je suis quelqu'un qui demande pas trop. Le logement, ils m'ont proposé, ils ont pas lâché. [...] J'ai pas pris le logement et je pensais que, à ce moment-là, ça allait être la fin, mais non, ils ont continué. Quand je suis arrivé là, ils ont dit "est-ce que tu veux bien qu'on continue ?" et j'ai dit "bien sûr que je veux bien qu'on continue ! Il y a pas de problème !" Je pensais que c'était fini quoi ! [...] Ouais on s'est eu beaucoup pendant tous ces mois. Des fois, c'était une fois par semaine, des fois c'était deux ou trois fois par semaine, ça dépendait de la situation. [...] Des fois, c'était moi qui les appelais, des fois c'était eux qui m'appelaient. [...] Ils m'aident beaucoup, ils me disent "fais attention à ça, soit vigilant". Ils m'aident à pas oublier ce que je dois faire parce que, moi, j'oublie et, eux, ils oublient pas, ils sont là à me le rappeler ».

« On m'a appelé régulièrement "t'en es où ?", "nous on a eu ça", "on a fait cette démarche-là" [...], "aujourd'hui on a une réunion", "on a parlé de ça, de ci", "le financement il a été accepté"[...] "Tu as quelque chose qui te manque, tu as des paperasses à faire ou des choses comme ça ?" [...] Il y a des choses qui avancent, j'étais pas dans le flou, dans le sens où bah j'ai fait une demande et je sais pas où ça en est. [...] C'est une question d'assurance de se dire "bah en fait il y a un suivi, ils s'intéressent". [...] [Les démarches administratives], c'est beaucoup de paperasse, c'est beaucoup de rendez-vous, mais d'un côté en fait c'est ce qui m'a aidé un peu, mentalement, quand je me suis retrouvé à la rue et tout ça. [...] Ça me motive à en faire encore plus et je pense pas aux sentiments, je pense objectif "logement", j'y vais, j'y vais, j'y vais. »

Si les jeunes valorisent la disponibilité des professionnels, il convient néanmoins de préciser que le temps écoulé entre le moment où le dossier de demande est déposé, le moment où une ou plusieurs propositions sont formulées et le moment où les personnes peuvent effectivement en bénéficier, semble « long » pour une partie des personnes confrontées à une situation d'urgence (expulsion du jour au lendemain ; hébergement chez des tiers ; nuits passées dans la voiture ; etc.). « Avec le recul » lié à la stabilisation de leur situation, ces personnes estiment ensuite que « ce temps qui passe très lentement » est en réalité « pas si long que ça », voire « rapide ». En ce sens, les perceptions positives des personnes sur la réactivité des professionnels se fondent en partie sur la matérialisation de cette réactivité par l'obtention rapide d'une aide concrète qui stabilise leur situation et sécurise leur parcours.

4.3 Les effets du DLCNJ sur les parcours des jeunes

Les entretiens réalisés avec les jeunes, avec les professionnels, mais aussi les observations des commissions dévoilent le caractère décisif de ce dispositif spécifique pour débloquer certaines situations et faciliter l'accès aux droits : accès des personnes aux structures d'hébergement (accélération du traitement des dossiers ; appui institutionnel des demandes ; argumentaire pour faire respecter les droits) ; accès à un accompagnement social (« coupe file » pour éviter la liste d'attente ; relance incitative des travailleurs sociaux ; argumentaire pour faire respecter les droits), même si l'intervention du DLCNJ n'est pas décisive en tant que telle, mais en relation avec un environnement favorable dans lequel elle émerge et sur lequel elle s'appuie pour soutenir les demandes formulées et faire pencher la balance en faveur des personnes (dynamique d'insertion en cours ; relations établies avec les structures ; démarches administratives déjà réalisées ; etc.).

Une aide « décisive » à un « moment très compliqué »

Trois jeunes évoquent le dispositif à propos de leur entrée dans une structure d'hébergement. C'est le cas de ce jeune homme, en emploi précaire, engagé pour 5 mois en CDD, qui est confronté à une demande exorbitante de pièces justificatives visant à dissuader le dépôt d'un dossier de demande au sein d'une structure d'hébergement (**non-proposition et non-réception**). Il affirme que les

professionnels du CCAS ont « débloqué » son dossier de demande en appelant directement cette structure et en affirmant qu'il avait « vraiment le droit » d'accéder à un hébergement. Le caractère décisif de cette intervention est confirmé par les autres données recueillies pendant les commissions et dans les entretiens avec les professionnels concernés. En plus des démarches indiquées par cette personne, les professionnels du CCAS se sont appuyés sur un professionnel du DLCNJ pour interpeller la direction régionale à laquelle cette structure est affiliée.

« Il y a certaines structures qui sont vraiment exigeantes s'ils ont pas envie [d'accepter une personne] [...]. C'était impossible [d'être hébergé dans cette structure] parce qu'ils me demandaient trois mois de fiche de paye, plus des fiches d'imposition de 2017 et de 2018, des fiches d'impôts que j'avais pas parce que j'étais pas en France en 2017, je suis arrivé pendant l'été, il m'avait demandé aussi les anciens contrats des logements que j'ai pris, les factures d'eau, d'électricité, tout ça. [...] C'était beaucoup de pièces que j'avais pas, qui étaient vraiment difficile d'avoir, donc ça pouvait être vraiment compliqué, mais comme c'est le DLCNJ qui m'a envoyé là-bas, c'est grâce à elle que ça marché. [...] Ils ont appelé, ils ont dit "vraiment il a le droit", parce que il y a certaines choses qu'on demande, mais c'est pas obligatoire. [...] Dès qu'ils ont appelé, ils ont fait le truc, et ça a débloqué ».

Le caractère décisif du DLCNJ est également visible dans le parcours de Dima présentée plus haut. Les discussions au sein du DLCNJ, en lien avec le FJT, ont permis de monter en urgence un deuxième dossier de demande, et de faciliter ainsi l'accès à un hébergement. En parallèle, le placement accéléré de cette personne en Garantie Jeunes a permis de donner des garanties financières et comportementales à la structure d'hébergement, compte tenu de l'absence de certitude contractuelle dans le cadre des missions en intérim (enjeu de solvabilité sur 12 mois pour la structure).

« Ça m'a aidée un peu à accélérer le fait que j'aie un logement plus rapidement. [...] Mon entrée dans [la structure d'hébergement], elle se serait faite un peu plus tard, en fait, ça met un peu la pression un peu à tout le monde [...]. Le DLCNJ les a contactés [telle structure] les a contactés [telle structure] les a contactés [telle structure les a contactés] du coup ça met un petit peu la pression et c'est pour ça qu'ils avaient accéléré du coup l'entrée [dans la structure d'hébergement] [...] Même [la structure d'hébergement], ils m'ont dit : "On a jamais fait d'entrée aussi rapidement." [...] Pour montrer que je suis vraiment motivée et que, en fait, j'ai fait toutes les démarches et que du coup ils peuvent accorder le financement, et aussi pour que j'aie un logement plus rapidement, et que je leur prouve que je peux avoir des ressources stables, la solution, c'était en fait de m'inscrire [dans un dispositif d'insertion], même si j'avais eu mon contrat [à temps plein en intérim]. »

Par ailleurs, le recours au DLCNJ a permis à Dima d'accéder rapidement à un travailleur social afin de réaliser les premières démarches administratives nécessaires à la stabilisation de sa situation (demande domiciliation, affiliation à la sécurité sociale, fonds de solidarité logement, etc.). Sans véritablement le savoir, elle a bénéficié d'un « coupe-file » pour éviter la longue liste d'attente des services d'accompagnement social, les services dédiés aux jeunes étant largement saturés, et certaines assistantes sociales refusant les personnes de moins de 25 ans.

« C'est le DLCNJ en fait qui m'a contactée un jour elle m'a dit : "Bon ben, on est toujours en attente tout ça de réponse, mais, vu qu'en entretien tu avais accepté d'être en lien avec une assistante pour qu'elle t'aide tout ça, ben, on te met en lien avec une assistante sociale." [...] L'assistante sociale m'a énormément aidée, surtout pour la sécurité sociale, des choses comme ça, c'est super important. [...] Je sais qu'il y a tellement de jeunes qui vont la voir, il y a tellement de personnes, et pourtant tout le temps elle disait : "Bon bah, viens en fin de journée, je vais t'aider à faire ci, je vais t'aider à faire ça, je vais t'aider à faire ta demande de FSL". Franchement elle m'a aidée à tout faire ».

Christophe, dont le parcours est également présenté plus haut, affirme que les professionnels du CCAS ont « bien plaidé sa cause » pour obtenir une place dans une structure d'hébergement. Au-delà de cette intervention directe des professionnels du CCAS, l'engagement d'une procédure de droit à l'hébergement opposable (DAHO) a certainement pesé dans la balance des négociations, même si la personne concernée n'insiste pas particulièrement sur l'effet de cette démarche.

« Elle a appelé un directeur du CHRS et on va dire qu'elle a bien plaidé ma cause, du coup, il a accepté de me placer sur un logement. [...] Après, je suis quelqu'un d'assez joyeux, enfin quelqu'un de présent, qui est pas défaitiste, qui montre son envie d'avancer, j'avais mes projets, je savais où je voulais aller, je savais ce qui me freinait. Donc, quand je leur ai expliqué tout ça, ils ont vu que j'étais quelqu'un de sérieux [...]. Je sais pas si c'était de gré ou de force, par ce que [...] en fait le dossier [DAHO], il avait été accepté. Donc techniquement, ils étaient obligés de me fournir un logement [un hébergement]. »

Une aide décisive partiellement perçue par les jeunes

L'intervention du DLCNJ s'est avérée décisive pour quatre autres personnes, sans nécessairement que ces personnes en aient véritablement conscience. Comme c'est le cas de cette jeune femme qui après un premier hébergement temporaire en auberge de jeunesse, accède à un deuxième hébergement temporaire dans une structure d'hébergement, hébergement octroyé en urgence et à titre dérogatoire, ceci afin de ne pas rompre la dynamique amorcée avec la personne, puisque l'auberge de jeunesse ferme pendant deux semaines, et que la structure dispose momentanément d'une place vacante. Or, cette solution d'hébergement dérogatoire, élaborée au sein du DLCNJ, en lien étroit avec la structure d'hébergement, débouche finalement sur l'accès à un hébergement temporaire classique dans cette même structure. Autrement dit, le « bricolage » par les acteurs d'une solution d'hébergement dérogatoire pour répondre à une situation d'urgence ouvre finalement une porte d'entrée vers le droit commun qui permet d'envisager une stabilisation résidentielle à plus long terme (Muniglia, Rothé, 2013a ; Muniglia *et al.*, 2012).

C'est aussi le cas d'Ema, qui a engagé une demande exceptionnelle de bourse étudiante au ministère de la culture avec une assistante sociale du CROUS. Si elle est au courant des relations de travail établies entre son assistante sociale et les professionnels du CCAS, elle n'a pas conscience du rôle joué par les professionnels du CCAS concernant cette démarche. Après le passage de sa situation en commission, et sur la base des discussions entre les différents professionnels du DLCNJ, ce sont effectivement les professionnels du CCAS qui ont informé son assistante sociale de l'existence de cette bourse exceptionnelle. Par ailleurs, Ema ne semble pas non plus avoir conscience du travail de relance effectué par les professionnels du CCAS pour accélérer les différentes démarches engagées avec cette assistante sociale.

4.4 Effets du dispositif sur les parcours des jeunes, essai de typologie

En l'absence d'intervention du DLCNJ, sept personnes sur dix estiment qu'elles risquaient de « se retrouver sans solution d'hébergement ou de logement », cinq sur dix qu'elles risquaient de « ne pas commencer ou de ne pas conserver leur emploi », et quatre personnes sur dix qu'elles risquaient de « ne pas commencer ou de ne pas terminer leur formation ». Ces différents éléments rappellent l'importance cruciale du logement dans les parcours de formation et d'insertion. Ils donnent un premier aperçu des

effets en chaîne liés à l'intervention du DLCNJ. Partant de l'ensemble des éléments avancés par les personnes interrogées, il est possible de proposer une typologie des effets du dispositif sur les parcours. Cette typologie est établie à partir du point de vue des personnes interrogées, et consolidée par les données recueillies lors du travail d'observation des commissions, et lors des entretiens avec les professionnels. Elle distingue quatre types d'effets du dispositif sur les parcours :

- sécurisation des parcours à court ou moyen terme (1^{er} effet) ;
- amélioration de l'information des personnes sur l'offre sociale (2^e effet) ;
- accélération de l'accès des personnes à l'offre sociale (3^e effet) ;
- dynamisation des parcours à court ou moyen terme (4^e effet).

Un effet de sécurisation des parcours à court ou moyen terme (1^{er} effet)

L'effet de sécurisation des parcours à court ou moyen terme concerne l'ensemble des personnes interrogées. Il renvoie à la stabilisation des situations d'urgence à travers la prévention des risques et la limitation des effets sur les parcours de vie des individus. La sécurisation des parcours se joue d'abord sur le plan résidentiel, à travers l'accès à un hébergement temporaire, mais elle concerne également toutes les sphères d'activités potentiellement impactées par les situations d'urgence (emploi, formation, vie sociale, santé, situation administrative, etc.). Cet effet de sécurisation des parcours est envisagé à court ou moyen terme, c'est-à-dire dans les 3 à 6 mois qui suivent le passage en commission, dans la mesure où les situations résidentielles et sociales des personnes restent précaires. À ce titre, plusieurs personnes continuent d'être suivies par les professionnels du CCAS plusieurs mois après leur premier passage en commission.

« Mon ami [chez qui j'étais hébergé] avait son petit frère qui était venu, donc on pouvait pas rester à trois, parce que j'étais trop gêné moi, parce moi je travaille, je me lève trois heures, des fois ils sont là, ils veillent, donc ça me dérange. [...] Je pouvais pas dormir surtout la nuit, c'était compliqué, j'avais envie vraiment de démissionner. [...] Ma lettre de démission, je l'ai écrite, j'ai attendu la nuit, j'ai acheté l'enveloppe, j'ai dit attends, j'appelle d'abord [un professionnel] du DLCNJ. [...] Elle m'a dit : "Tiens le coup là-bas si tu peux tenir, ne quitte pas, reste, nous on va faire le mieux pour que tu puisses trouver un logement, mais il faut pas démissionner, reste." [...] C'est elle qui a fait que je suis encore là-bas [en emploi] ».

Un effet d'amélioration de l'information des personnes sur l'offre sociale (2^e effet)

L'effet d'amélioration de l'information sur l'offre sociale concerne six personnes sur dix. Il renvoie principalement à l'amélioration des connaissances des personnes sur les droits et les services auxquels elles peuvent prétendre, notamment dans le champ de l'hébergement et du logement. Il renvoie également à l'amélioration des compétences administratives des personnes pour faire face à la complexité des démarches administratives.

« [Sans le DLCNJ] je pense que je serais vraiment dans une galère totale. Là j'aurais pas eu toutes les informations que je devais avoir par rapport à la paperasse, au niveau du CROUS, tout ça, tout quoi. Je sais pas comment j'aurais fait. [...] J'aurais pu vraiment être dans un truc beaucoup plus dur quoi. Ils ont vraiment atténué la chute. »

Un effet d'accélération de l'accès des personnes à l'offre sociale (3^e effet)

L'effet d'accélération de l'accès à l'offre sociale concerne quatre personnes sur dix. Il renvoie au caractère décisif de l'intervention du DLCNJ, notamment concernant l'accès à un hébergement temporaire dans une structure d'hébergement et l'accès à un accompagnement avec un travailleur social (voir partie sur « le caractère décisif de l'intervention du DLCNJ dans la majorité des situations »).

Un effet de dynamisation des parcours à court ou moyen terme (4^e effet)

L'effet de dynamisation des parcours à court ou moyen terme concerne quatre personnes sur dix. Il renvoie aux effets en chaîne de l'intervention du DLCNJ sur les parcours de vie des individus. Au-delà d'une sécurisation des parcours d'insertion, l'intervention du DLCNJ semble produire des effets en chaîne qui participent à la dynamique des parcours d'insertion. Cet effet de dynamisation des parcours est envisagé à court ou moyen terme, c'est-à-dire dans les 3 à 6 mois suivant le passage en commission, dans la mesure où les situations résidentielles et sociales des personnes restent précaires.

« Le fait d'avoir l'appart, ça m'a permis de rentrer en formation déjà ! Parce que, dès que je suis revenu et que j'avais un appart, je suis parti directement en formation. J'avais directement quelque chose, on va dire que c'est le mois d'après où j'ai trouvé la formation et que je suis rentré dans. Dès que j'avais quelque chose d'à peu près stable, c'est bon, ça me faisait des bases pour avancer. [...] [Sans le DLCNJ] déjà, j'aurais loupé la formation [...], j'aurais plus eu la garantie jeunes si j'avais pas eu la formation. J'aurais pas vu que mon assurance maladie se serait arrêtée aussi. »

« Ils m'ont apporté de l'espoir aussi [...]. Quand j'ai commencé la formation [pour mon emploi], j'étais en auberge [...] Sans eux, je serais pas en emploi [...] Et aussi, sans mon contrat à durée déterminée, pas d'hébergement longue durée. »

L'analyse du dispositif présentée au cours du rapport donne à voir les deux facettes de l'accompagnement, le point de vue des jeunes et celui des professionnels. La mise en place du DLCNJ a des effets sur les parcours juvéniles, que nous avons soulignés au cours cette partie, elle en a aussi sur les pratiques professionnelles.

V - Ce que le DLCNJ fait aux pratiques professionnelles

Comme indiqué dans la présentation du dispositif, le DLCNJ est un dispositif fréquenté et mobilisé par différents professionnels de jeunesse. Il rassemble une dizaine de professionnels, présents depuis la phase de construction du dispositif et lors de chaque commission, auxquels s'ajoutent d'autres professionnels, qui mobilisent ponctuellement le dispositif pour les jeunes qu'ils accompagnent. Le DLCNJ constitue à la fois un nouvel outil pour les professionnels, mais aussi un espace de socialisation entre professionnels. Les professionnels interrogés ont ainsi souligné plusieurs apports, mais aussi plusieurs limites du DLCNJ.

5.1 Un dispositif qui permet de travailler ensemble

La première dimension présente dans le discours des professionnels sur les apports du DLCNJ renvoie à la dynamique collective alimentée par le dispositif qu'ils envisagent sous l'angle du partenariat entre institutions (dynamique partenariale) et sous l'angle de l'échange entre professionnels (dynamique professionnelle).

La dynamique collective alimentée par le DLCNJ

L'importance de cette dimension dans le discours des professionnels montre que le DLCNJ est un dispositif qui s'adresse à la fois aux jeunes, en tant que public cible du dispositif, mais aussi aux professionnels, en tant que public affilié au dispositif. La moitié des professionnels affirment qu'ils n'avaient jamais constaté une telle dynamique collective dans les autres dispositifs partenariaux auxquels ils ont pu participer auparavant. De leur point de vue, la qualité de cette dynamique collective repose sur trois piliers indispensables : un temps de travail dédié à la gestion et à la coordination du dispositif, une enveloppe financière relativement importante, ce qui offre une réelle marge de manœuvre pour répondre aux situations des jeunes et, enfin, un noyau dur de plusieurs professionnels présents à toutes les réunions depuis le début de la démarche.

La dynamique partenariale

La dynamique collective perçue par les professionnels renvoie d'abord à la dynamique partenariale qui leur permet de construire leurs réseaux professionnels (identification de nouveaux partenaires, rencontre de nouveaux interlocuteurs directs, facilitation des prises de contact, renforcement des relations préexistantes, etc.). Le DLCNJ est également perçu comme un espace de coordination partenariale, qui se porte d'abord sur l'analyse et la gestion des situations d'urgence. Ce travail a lieu aussi dans les relations construites entre le DLCNJ et le FAJ. La collaboration entre les deux dispositifs offre la possibilité de cumuler les aides financières afin d'avoir plus de marge de manœuvre pour répondre aux situations d'urgence. Plusieurs professionnels estiment d'ailleurs que le soutien institutionnel du DLCNJ est un atout qui augmente la probabilité de recevoir une réponse favorable à une demande de FAJ. Ce travail de coordination joue enfin sur les relations entretenues par les professionnels en dehors du dispositif. Le DLCNJ instaure un temps régulier de rencontre qui permet

aux professionnels d'échanger des informations qui ne concernent pas directement le DLCNJ. Ces échanges informels se font le plus souvent pendant le temps de pause ou à la fin des réunions. Ce travail de coordination influe en dernier lieu sur les projets collectifs envisagés par les professionnels. La dynamique collective ouvre en effet de nouvelles perspectives de collaboration.

« Le fait d'avoir effectivement autour de la table le point accueil jeune, la mission locale, le CCAS, etc., c'est aussi un lieu d'échange un peu aussi partenarial qui, au final, ne dit pas son nom parce qu'on échange sur des situations, etc., c'est le moment de se dire : "Ah ben, tiens, il y a la commission dans dix jours, je sais que forcément je vais y croiser quelqu'un là." Et le fait d'avoir une instance partagée comme ça et de se dire "ah ben tiens je sais que je vais pouvoir prendre le temps d'échanger on va pouvoir se parler de vive voix", ben ça permet d'échanger, d'avoir des à-côtés ».

5.2 Circulation de l'information et croisement des regards

La dynamique collective perçue par les professionnels renvoie ensuite à la dynamique professionnelle alimentée par le DLCNJ. Selon les professionnels, la fluidification de la circulation de l'information entre les acteurs de jeunesse présents dans le territoire se manifeste par une meilleure circulation de l'information sur l'offre sociale. Par le biais des situations analysées en commission, les professionnels découvrent l'existence de certains dispositifs ou développent leurs connaissances sur ceux dont ils ont déjà entendu parler. À travers les échanges au sein du DLCNJ, ils se tiennent également informés de « l'état du marché » des dispositifs, notamment concernant les places disponibles, les listes d'attentes éventuelles, les délais de traitement, les prochaines échéances administratives, etc. L'observation des commissions confirme la présence importante de ces pratiques informationnelles. Jusqu'à présent, ces échanges se réalisent principalement de façon informelle, au fil des situations analysées. À ce titre, les professionnels valident le principe de la « minute partenaire » au cours de laquelle ils sont invités à faire un point d'information sur l'actualité de leur structure. La « minute partenaire » formalise cet objectif commun d'aller vers une meilleure circulation de l'information entre les acteurs.

« Je trouve ça aussi très riche, enfin dans mon côté pro, de pouvoir rencontrer d'autres partenaires, et puis de connaître des dispositifs que je ne connaissais pas forcément. [...] C'est vrai qu'il y a plein de dispositifs, ou de choses que je ne connais pas. Donc ça, c'est très enrichissant. Et puis de pouvoir, c'est vrai, avoir une réflexion commune. Parce que, des fois, on réfléchit par rapport à ce qu'on connaît, et du coup d'avoir cette ouverture-là, c'est hyper intéressant ».

Les professionnels qui saisissent le DLCNJ notent qu'à condition d'avoir du temps de travail dédié au dispositif, celui-ci permet de « prendre du recul » et « d'apporter un autre regard » face à des situations dans lesquelles ils se sentent « bloqués », voire « découragés ».

« Il y a des fois on se dit : "Mais tout ça, ça sert à quoi en fait ? Ça va aboutir à quoi ?" Parce qu'on voit pas la possibilité qu'il y ait une issue favorable. [...] Il y a des fois où on accompagne un jeune et du coup quand on a essayé de réfléchir à trouver des solutions et que on sait plus où on est coincé vraiment. On a essayé de regarder un peu tout ce qu'on pouvait solliciter et qu'on se sent impuissant, en fait, pour accompagner. Le fait de pouvoir porter la situation en commission, déjà le fait de pouvoir en parler, ça soutient. Moi, ça me soutient en tout cas dans l'accompagnement. »

Les réflexions collectives conduisent également les professionnels à envisager d'autres solutions auxquelles ils n'avaient pas nécessairement pensé soit par méconnaissance soit par autocensure. Ce

processus de discussion, alimenté par des échanges et des débats, favorise ainsi la pertinence des réponses proposées aux jeunes en situation d'urgence. À ce titre, quelques professionnels insistent sur l'importance de laisser une place aux « débats », aux « désaccords », à la « confrontation constructive ». D'autres professionnels précisent néanmoins qu'il est difficile de se sentir « remis en cause » dans son analyse des situations ou « contesté » dans ses prises de décisions.

5.3 Un soutien opérationnel et institutionnel

Au-delà de la « richesse des échanges » pendant les commissions, plusieurs professionnels valorisent le soutien opérationnel et institutionnel du DLCNJ dans la mise en œuvre des propositions formulées par le dispositif. Le soutien opérationnel apporté par le DLCNJ se joue d'abord au moment de la répartition des démarches entre les professionnels à l'issue des prises de décision pendant les commissions. Ce travail de coordination réalisé par les professionnels du CCAS permet de répartir la charge entre les professionnels en s'appuyant sur les compétences des différents acteurs. Le soutien opérationnel apporté par le DLCNJ s'active ensuite dans la réalisation concrète des démarches pour répondre aux situations d'urgence des jeunes. Les professionnels apprécient de pouvoir compter sur l'expertise des professionnels du CCAS dans le champ de l'hébergement et du logement, notamment lorsqu'il s'agit de réaliser certaines démarches qu'ils ne maîtrisent pas.

« Ils sont en soutien, vraiment. C'est-à-dire que, du coup, ils prennent part... Alors, ils ne sont pas un service d'accompagnement, mais n'empêche qu'ils prennent part dans la mise en place des solutions. Enfin, voilà, quand il faut appeler l'auberge de jeunesse, faire des démarches, ils sont vraiment en soutien technique dans la mise en place. Il y a vraiment un échange, on est bien dans le lien sur les situations. On fait des retours, eux, ils font des retours, voilà c'est vraiment un travail de proximité qu'on fait. Donc, ça, c'est super important, d'autant que nous vu qu'on est quand même assez chargés. »

Le soutien institutionnel apporté par le DLCNJ joue principalement sur les relations avec les autres interlocuteurs dans la mise en œuvre des propositions formulées par le dispositif. Selon quelques professionnels, le fait de pouvoir compter sur le soutien institutionnel du DLCNJ accélère les prises de contact avec les interlocuteurs, réduit les délais de traitements des demandes, fluidifie la circulation de l'information sur les situations en cours de traitement, et augmente la probabilité d'obtenir des réponses favorables. Autrement dit, le recours au dispositif semble renforcer la crédibilité des professionnels et la légitimité des demandes auprès des autres dispositifs. Ce soutien institutionnel du DLCNJ repose principalement sur le poids politique du CCAS et sur l'influence des réseaux du collectif de professionnels rassemblés au sein du collectif.

« Aujourd'hui quelqu'un qui est à la rue, s'il veut une domiciliation, c'est trois mois d'attente si ça passe par telle structure, un mois d'attente si ça passe par une autre. Et concrètement, si [le DLNCJ] existe pas, je pense qu'on perd, sur différents aspects, certains jeunes. [Les jeunes], ce sont des balles de ping-pong que les institutions se renvoient. [...] Il est allé à la mission locale, on lui a dit qu'il pouvait pas s'inscrire parce qu'il était pas domicilié [dans la ville], il est allé au CCAS, on lui a dit qu'il pouvait pas être domicilié parce qu'il avait moins de 25 ans, chose qui est normalement interdite, il est allé [dans une association d'éducation spécialisée], il y a trois mois d'attente. [...] Donc là, on appelle le DLCNJ, hop, ils ont accéléré la domiciliation, ils ont eu le rendez-vous [deux jours après]. »

5.4 Perspective d'évolution des postures et des pratiques professionnelles

La dynamique professionnelle alimentée par le DLCNJ se dessine enfin dans la perspective d'une évolution en cours des postures et des pratiques des professionnels qui participent aux commissions. Cet enjeu est abordé par quelques professionnels dont le point commun est de valoriser l'évolution de la teneur des échanges entre les professionnels vers une approche moins normative et plus objective des situations analysées pendant les commissions.

Ces professionnels, qui ont plus souvent que les autres connu diverses expériences dans le champ social, peuvent tenir un discours critique sur les positionnements de certaines institutions ou de certains professionnels vis-à-vis des jeunes, dans le champ des politiques publiques de jeunesse (Lima, 2015 ; Muniglia, Rothé, 2013 et 2012). Ils reviennent sur le déroulement des premières commissions au cours desquelles ils estiment avoir entendu des questions intrusives, des opinions personnelles, des jugements de valeur qui – de leur point de vue - n'ont pas lieu d'être. Certains critiquent ainsi la tendance des professionnels de jeunesse à présumer les capacités des individus à se maintenir dans tel ou tel dispositif. Ils refusent de revenir en détail sur le parcours passé des individus, en particulier lorsqu'il s'agit de pointer le passif des individus avec certaines structures. Ils sont contre l'idée d'accorder une place à la notion de mérite dans l'analyse des situations, y compris lorsqu'il s'agit d'appuyer un dossier en soulignant la ténacité ou la fiabilité des personnes. L'observation des commissions confirme la présence de ces positionnements, de façon plus explicite lors des premières, et de façon plus implicite lors des dernières. La fréquentation du dispositif pourrait ainsi conduire les professionnels à intégrer progressivement une approche moins normative et plus objective des situations, centrée sur l'accès aux droits. L'évolution de la teneur des échanges indique une orientation commune vers une approche pragmatique des situations, avec une atténuation de l'approche normative, mais sans affirmation manifeste d'une approche par l'accès aux droits.

« Pour moi c'est quelque chose qui m'était insupportable sur les premières commissions je me disais "mais qu'est-ce que c'est que ce truc ?", je me revoyais sur mon ancien boulot sur certaines commissions avec certains partenaires qui rentraient dans des détails où pour moi on n'a pas à rentrer dans ce genre de détails là. [...] Il y avait beaucoup de questions du style "est-ce que ce jeune il est autonome dans un logement ?", "est-ce qu'il sait gérer le quotidien ?" [...] Je trouve que là, petit à petit, on en vient beaucoup moins à discuter autour de l'autonomie et de la capacité d'autonomie des jeunes à vivre dans un lieu et on est beaucoup plus dans une recherche de solutions collectives. »

Ce dispositif, nous l'avons montré, a des effets à la fois sur les parcours juvéniles et sur les pratiques professionnelles. L'un des principaux effets soulignés du point de vue des professionnels réside dans l'impulsion collective que ce dernier engendre, de même qu'une circulation de l'information plus importante. Néanmoins, les professionnels rencontrés ont également souligné une série de limites au dispositif qu'ils ont mis en place auprès des jeunes.

VI - Les conditions de la mise en œuvre du DLCNJ : enjeux et limites du point de vue des professionnels

Du point de vue de l'ensemble des professionnels, le dispositif doit continuer à privilégier globalement la qualité de l'analyse des situations, la pertinence des propositions, et la réactivité des réponses, à la quantité des situations traitées. La décision de limiter à quatre le nombre de nouvelles situations par commission fait toutefois émerger une inquiétude collective concernant, d'une part, le manque de moyens humains nécessaires à la poursuite du développement du dispositif et, d'autre part, différents risques à prendre en compte pour l'avenir du dispositif.

6.1 Un manque de moyens humains

Si la plupart des professionnels adoptent une attitude compréhensive par rapport à cette décision de limiter le nombre de nouvelles situations par commission – les restrictions financières étant devenues la norme dans le champ de l'action sociale – la majorité des professionnels constatent ou appréhendent un manque de moyens humains pour le dispositif. L'ensemble des professionnels ont conscience du travail important accompli par les professionnels du CCAS. C'est d'ailleurs la raison principale pour laquelle ils comprennent la rationalité opérationnelle de cette décision, bien que certains puissent être plus critiques sur le plan de la rationalité politique des restrictions financières par rapport aux objectifs fixés.

« Ce genre de truc il faudrait que, sur le plan politique, il y ait plus de thunes pour qu'ils soient plus à travailler et que tout puisse être accueilli. [...] Ils sont deux, deux et demi, mais ils pourraient être sept ou huit et ils auraient largement assez de boulot, c'est sûr et certain. [...] C'est tous les services sociaux comme ça, si tout le monde avait plus de thunes et était plus nombreux, ce serait plus simple ».

Malgré cette prise de décision, les professionnels du CCAS restent confrontés à une surcharge de travail, compte tenu des objectifs fixés qui appellent nécessairement une réactivité du dispositif et une disponibilité des professionnels, et en l'attente du recrutement d'une personne supplémentaire, prévu dès le lancement du dispositif, puis repoussé à plusieurs reprises pour des raisons budgétaires. De façon générale, cette incertitude autour de l'avenir du dispositif alimente les inquiétudes et les critiques des professionnels. Quelques-uns pointent un « manque de soutien institutionnel », voire une « défiance institutionnelle », de la part de leur structure d'appartenance. D'autres regrettent également un « manque d'ambition politique » de la part de la ville, qui affiche des objectifs politiques sans donner les moyens suffisants aux acteurs pour les réaliser.

Au regard de ces éléments, la moitié des professionnels considèrent la décision de limiter le nombre de nouvelles situations par commission comme une limite du dispositif. Ces professionnels identifient plusieurs risques concernant l'avenir du dispositif, en premier lieu des risques de saturation. La constitution d'une liste d'attente pourrait engendrer des délais de traitement et des refus de prise en charge injustifiés (**non-réception**). Cela augmenterait les risques de perte de contact avec les jeunes et les risques de dégradation des situations, comme cela semble s'être déjà passé sur une situation au

moins depuis cette prise de décision. Le DLCNJ s'éloignerait du principe de réactivité, au cœur du dispositif, retombant dans certains travers à l'origine du non-recours.

« Pour moi, cette contradiction, en fait, de dire il faut développer les choses, il faut communiquer sur le DLCNJ, il faut en parler auprès des partenaires, il faut trouver d'autres partenaires, il faut continuer cette dynamique-là et, en même temps, ben de pas donner les moyens derrière pour pouvoir réaliser les choses correctement, eh bien, c'est, des fois, ça rend un peu schizo et c'est un peu insupportable. Voilà ce que je disais au tout début sur le fait de pouvoir apporter des réponses concrètes où ça fait du bien, où ça donne du sens, c'est quelque chose qui existe de moins en moins entre guillemets parce que le droit commun répond de plus en plus lentement, et ben on se retrouve à faire la même chose. Et pour moi, du coup, c'est une contradiction qui va à l'encontre même du projet, qui va à l'encontre même de l'objectif et des missions du DLCNJ, qui est la lutte contre le non-recours, on se retrouve à devoir refuser des situations parce qu'on n'a pas les moyens, donc on est aussi dans le non-recours ».

6.2 Les risques de non-proposition du dispositif et l'enjeu de priorisation des situations

Les professionnels pointent en deuxième lieu les risques de **non-proposition** du dispositif par leurs collègues. La saturation du dispositif, les délais de traitement et les refus de prise en charge pourraient générer une forme de déception. L'annonce de la limitation du nombre de nouvelles situations par commission entre en contradiction avec l'intention affichée de communiquer plus largement sur l'existence du dispositif afin notamment d'élargir le cercle des professionnels informés. Cette annonce pourrait conduire certains professionnels présents au titre d'une institution à limiter la communication interne autour du dispositif et/ou à avertir leurs collègues du risque de refus des demandes ou de temporisation des dossiers. Cela aurait pour effet de dissuader la mobilisation du dispositif par de nouveaux professionnels, réservant ainsi l'essentiel du recours au DLCNJ au cercle de professionnels déjà présents dans le dispositif.

« Là, pour le coup, j'ai une collègue qui a envoyé un dossier super urgent et qui, alors, par contre, ils proposent toujours une solution, ce qui est très positif, mais qui sera pas abordé à la commission de demain [...]. Potentiellement, enfin je sais que, moi, extérieurement, bon ben voilà [...], je vends le DLCNJ auprès des collègues, mais c'est sûr que le risque, et encore une fois, moi, le premier, si je prescrais, je sais que c'est un truc réactif, si j'envoie et qu'on me dit "ben non, trois semaines", je dis "ben attends, c'est quoi ce truc". Après, ça s'explique, donc il faut expliquer, mais aussi potentiellement, ça peut desservir auprès des prescripteurs ».

La moitié des professionnels soulignent également que la décision de limiter le nombre de nouvelles situations par commission fait émerger un questionnement autour des modalités de priorisation des situations analysées. Ces professionnels évoquent deux logiques possibles : la logique de priorisation des situations les plus urgentes ; la logique de priorisation des situations les plus anciennes. La logique de priorisation des situations les plus urgentes semble avoir la préférence des professionnels qui se sont prononcés sur ce point. Elle s'inscrit dans la logique générale du dispositif qui propose d'intervenir au moment des ruptures afin d'éviter la dégradation des situations. Elle permet ainsi de préserver le principe de réactivité au cœur du dispositif. À l'inverse, la logique de priorisation des situations les plus anciennes ne garantit pas la réactivité du dispositif. Par ailleurs, l'équité de traitement selon l'urgence des situations est perçue comme étant plus juste par rapport à l'égalité de traitement selon l'ordre d'arrivée des situations.

« La question c'est "est-ce qu'il y a des publics prioritaires" et "qu'est-ce qui va faire le tri" ? [...] Au final, si ta seule priorisation, c'est l'ordre d'arrivée, alors c'est juste, enfin c'est juste, tu as un traitement équivalent,

mais c'est pas forcément équitable derrière [...]. Après, la question c'est que si tu commences à avoir une file d'attente, tu rebascules dans les reproches que tu fais traditionnellement au droit commun. [...] Si on peut éviter ce genre de truc, quitte à après avoir des critères, se dire que, ben, il y a des personnes qui sont à prioriser ou il y a des situations à prioriser. Après, c'est compliqué de faire un choix. »

La logique de priorisation des situations les plus urgentes implique cependant d'évaluer l'urgence des situations. Les professionnels évoquent à ce titre plusieurs risques : risque de subjectivité dans l'évaluation de l'urgence ; risque de sélection des situations au mérite ; risque de favoritisme des structures influentes. Le risque de subjectivité dans l'évaluation de l'urgence des situations est notamment lié à la relation préalable que peuvent avoir les professionnels avec les jeunes et/ou à la compassion que peuvent éprouver les professionnels vis-à-vis de certaines situations. Le risque de sélection des situations au mérite est mentionné au regard du régime d'activation renforcée en vigueur dans les politiques sociales de jeunesse. La prise en compte du mérite dans l'évaluation de l'urgence des situations se traduit notamment par une valorisation des efforts réalisés par les individus pour s'insérer, mais aussi par une valorisation des efforts réalisés par les individus pour éviter la dégradation de leur situation (Lima, 2015). Le risque de favoritisme des structures influentes renvoie au poids politique que peuvent avoir les différentes structures sur le territoire et au sein du dispositif. Les structures moins influentes peuvent craindre le fait d'être défavorisées dans la sélection des situations par rapport aux structures plus influentes.

« Franchement, j'ai aucune idée [sur les critères de priorisation des situations]. Parce que ça veut dire qu'il y a du jugement sur les situations et sur les personnes. Et pour moi c'est pas la vocation du DLCNJ. [...] C'est que nous on juge pas au mérite le jeune. "Ah oui ben c'est un jeune il a toujours été bien à l'école, il a juste galéré parce que sa famille, le contexte, était compliquée, donc oui, on va l'aider plus que ah ben il était dans un trafic et qu'il veut recommencer à zéro" [...] Après, si c'est les dossiers qui arrivent en premier, ça veut dire aussi que, nous, partenaires, dès qu'on va voir une situation, on va avoir tendance à vite vouloir faire un dossier pour être sûrs [...]. Après, c'est de voir, est-ce que tel ou tel partenaire aura plus de poids, tu vois, si c'est une situation qui est remontée, par exemple, par la mission locale, est-ce que ça aura plus d'importance que si c'est remonté par une autre structure. »

6.3 Un questionnement autour du temps consacré au suivi des situations

Dans la perspective d'une rationalisation de l'activité du dispositif au regard de la quantité de travail à réaliser et des autres missions à accomplir par ailleurs, une majorité de professionnels s'interrogent sur le temps consacré au suivi des situations passées par le DLCNJ. Certains professionnels estiment que le dispositif n'a pas vocation à intervenir dans la durée dans la mesure où il n'a pas vocation à se substituer au droit commun. En effet, le travail de suivi des situations relève selon eux de la responsabilité des référents sociaux en lien avec les jeunes. Dans cette optique, les professionnels du CCAS n'ont pas à prendre la charge de ce travail, d'autant plus qu'ils manquent de temps pour pouvoir faire entrer de nouvelles situations dans le dispositif. Le fait que certaines situations soient toujours en cours de suivi plusieurs mois après leur passage en commission pose donc problème à ces professionnels. Cette position n'est pas partagée par l'ensemble des professionnels. D'autres estiment que les professionnels du CCAS doivent nécessairement réaliser un travail de suivi dans la mise en œuvre des propositions formulées par le DLCNJ, dans la mesure où le droit commun s'avère incomplet et défaillant. Certains se questionnent d'ailleurs sur la qualification de la relation des professionnels du CCAS avec les jeunes (« relation de suivi » ; « relation de guidance » ; « relation d'accompagnement » ; etc.).

« Je trouve qu'on est un peu dans une position hybride où on fait pas d'accompagnement et, en même temps, on peut être un peu des tiers qui vont être coordonnateurs ou médiateurs selon les situations [...]. On intervient un peu comme une soupape de sécurité, comme une espèce de tiers zone où finalement, ben les jeunes, quand ils vont pas avoir de référent, ils vont nous appeler, on va les guider, on va leur dire ben tu peux faire ça, tu peux faire ça, on va faire des liens, on va faciliter machin, mais on va pas faire de l'accompagnement en tant que tel. [...] La guidance c'est vraiment très bien parce qu'en fait on va écouter, on va récupérer la matière brute et après on va le remettre sur des canaux où on va essayer d'en faire quelque chose, mais on va essayer d'en faire quelque chose toujours en lien avec les référents ou les bons interlocuteurs. [...] Pour moi, l'accompagnement, tu vas vraiment être sur quelque chose, tu vois, si je prenais une métaphore qui est vraiment un peu bizarre, je dirais que la guidance c'est un coup d'un soir, mais qui peut arriver plusieurs fois, alors que l'accompagnement social, c'est quand tu es en couple. [...] Une guidance, ça peut intervenir de façon ponctuelle et, d'une certaine manière, ils peuvent nous donner des choses, mais ils nous doivent rien. »

Au regard des objectifs fixés par le dispositif et compte tenu de la complexité des démarches à accomplir, il semble parfois nécessaire pour les professionnels du CCAS d'aller au-delà du travail d'information des personnes sur leurs droits et du travail d'orientation des personnes vers les dispositifs, en soutenant concrètement les jeunes, mais aussi les professionnels, dans la réalisation concrète des démarches administratives. C'est notamment le cas lorsque ces démarches impliquent des demandes d'aides financières. Plusieurs professionnels regrettent à ce titre la lourdeur des procédures de demande d'aide financière. Cette complexité administrative entre en contradiction avec les objectifs fixés de lutte contre le non-recours et de facilitation de l'accès aux droits.

Au-delà de cette question spécifique des demandes d'aides financières, les référents sociaux des personnes ne sont pas toujours disponibles pour réaliser les démarches au bon moment, sachant que les jeunes peuvent rencontrer des difficultés à accéder à un accompagnement social à cause de la saturation des dispositifs (liste d'attente dans les associations d'éducation spécialisée ; refus de prise en charge par les assistantes sociales ; réorientation de la ML vers les assistantes sociales et les éducateurs spécialisés ; etc.). Il existe effectivement des décalages entre les temporalités individuelles et les temporalités institutionnelles qui peuvent alimenter le non-recours par **non-demande** et par **non-réception** (Fieulaine, 2007 ; Fieulaine *et al.*, 2006). Dans ces conditions, les professionnels du CCAS doivent se substituer au droit commun lorsque celui-ci est incomplet ou défaillant.

« On est dans un mode d'accompagnement, qui n'est pas un accompagnement social classique, que peut faire un travailleur social [à l'association d'éducation spécialisée] par exemple, on est pas du tout sur les mêmes choses, mais pour autant on est quand même dans un accompagnement parce qu'on amène petit à petit le jeune sur l'ensemble des démarches qu'il a le droit de réaliser, chose que les autres professionnels ont pas forcément le temps de faire dans leur quotidien, je trouve. [...] L'accompagnement, c'est peut-être pas le bon terme effectivement, mais en tout cas on est dans une vraie relation d'aide avec le jeune, où on rentre en communication avec lui, on essaye d'aller à son rythme, on essaye de le valoriser. Enfin pour moi c'est quand même des questions d'accompagnement, c'est pas juste de la guidance. [...] En fait, moi c'est ça qui me dérange, c'est qu'on n'ait pas le droit de parler d'accompagnement. Pour moi, de la guidance tu as une flèche et puis tu suis ta flèche, et puis tu peux en prendre une autre, et là, non, on suit les choses, on est en lien, on est en relation, on s'assure que les choses se fassent. »

6.4 Interpeller les pouvoirs publics sur le droit des jeunes

Lors de la phase de construction du dispositif, le groupe de professionnels a cherché à poser un diagnostic commun sur les principales raisons du non-recours, dans l'optique d'organiser ensuite une action de lutte contre le phénomène. Comme souvent dans ce genre d'exercice, certains professionnels mettent davantage l'accent sur des raisons institutionnelles et politiques, tandis que d'autres centrent leur analyse sur des raisons sociales et individuelles. À l'issue de cette première phase, le groupe de professionnels et les décideurs se sont alors retrouvés face au dilemme suivant : faut-il construire un dispositif visant à remettre en cause les logiques structurelles à l'origine du non-recours, en pointant notamment le manque de moyens et les pratiques illégales de certaines institutions ? Ou bien est-il préférable d'agir à la marge de ces logiques structurelles en évitant ainsi les conflits politiques avec les acteurs institutionnels et politiques présents sur le territoire ? Ce dilemme a plutôt été tranché en faveur de la deuxième option, puisqu'il a été décidé par les élus et les directions que le dispositif devait se situer « entre les interstices du droit commun », « en complémentarité avec le droit commun », « sans se substituer au droit commun », « sans concurrencer le droit commun ». D'un point de vue politique, il s'agissait de se montrer attentif au respect des compétences de chacun sur le territoire, ceci afin de limiter les tensions entre les acteurs et afin d'alimenter ainsi une dynamique collective au sein du dispositif. Au regard des objectifs fixés en matière de simplification de l'accès aux droits et de lutte contre le non-recours, il s'agissait également de ne pas rajouter une couche supplémentaire de complexité dans le mille-feuille de dispositifs destinés aux jeunes.

Si le DLCNJ n'a donc pas vocation à se substituer au droit commun, il s'est néanmoins donné comme objectif d'interpeller les acteurs institutionnels et politiques sur les limites et les défaillances du droit commun. Les situations remontées au DLCNJ permettent effectivement d'identifier les points de blocage récurrents qui entravent l'accès aux droits et alimentent le non-recours. En sensibilisant les acteurs institutionnels et politiques sur ces points de blocage récurrents, le DLCNJ espère pouvoir « faire bouger les lignes » du droit commun. Au-delà d'une action ponctuelle sur les situations individuelles, le dispositif poursuit donc l'ambition d'une action plus structurelle sur les logiques institutionnelles et les pratiques professionnelles à l'origine du non-recours : manque de places dans les structures d'hébergement ; critères de sélection implicite dans les structures d'hébergement ; procédures administratives dissuasives dans les structures d'hébergement ; pratiques d'exclusion illégales dans les structures d'hébergement ; manque de travailleurs sociaux pour soutenir les jeunes dans leurs démarches administratives ; refus de prise en charge des jeunes de moins de 25 ans par certaines assistantes sociales ; rupture de prise en charge des jeunes suivis par l'aide sociale à l'enfance ; etc.

« Je pense que [la fonction interpellation] est à construire, je pense qu'on ne l'a pas nommée, mais que finalement elle est présente depuis le début en fait. [...] Moi je dirais que l'interpellation elle est sur trois niveaux, [...] le premier niveau ça va être vraiment entre professionnels de terrain et sur quelque chose de très concret qui va être l'intérêt du jeune ; le deuxième niveau, je dirais que c'est plutôt une posture de structure à structure [...], et je dirais que le troisième niveau, ben, il est nécessairement politique [...]. Nous en tant que CCAS, on a une volonté de lutter contre le non-recours avec la Ville, donc on va interpeller pour que, en fait, notre positionnement politique puisse un petit peu intervenir pour contrebalancer votre positionnement politique [...]. Pour être très concret, sur le terrain, on a constaté des dysfonctionnements de par les situations, ce qui finalement nous a amenés à cibler cinq ou six grands chantiers, donc c'est des problématiques récurrentes. »

Cette fonction interpellation imaginée lors de la phase de construction du dispositif reste encore largement à construire. Tous les professionnels du DLCNJ sont favorables à l'idée de participer à développer cette dimension du dispositif. Certains professionnels rappellent néanmoins le caractère politiquement sensible de ce travail d'interpellation. En effet, ce dernier est susceptible de générer des tensions entre les acteurs institutionnels et politiques, tensions qui pourraient nuire à la dynamique collective nécessaire au développement du DLCNJ. À l'image de l'ensemble des discussions lors de la phase de construction du dispositif, certains professionnels soulignent ainsi la nécessité d'échanger entre les partenaires du DLCNJ afin de définir collectivement les formes que pourrait prendre cette interpellation. Les professionnels insistent également sur le besoin de portage institutionnel et politique de cette fonction d'interpellation par les structures participant au DLCNJ, par le CCAS de la Ville, et en particulier par les élus de la Ville. Le portage institutionnel et politique de la fonction interpellation du DLCNJ impliquerait ainsi la participation d'autres acteurs situés à un autre niveau de décision (directeurs ; élus ; etc.).

6.5 Les « jeunes en errance », une catégorie qui fait débat

À l'ensemble des discussions concernant le calibrage du dispositif peut se raccrocher la réflexion des professionnels concernant le ciblage du dispositif. Ce point de questionnement ne fait pas consensus entre eux. La moitié des professionnels évoquent un rétrécissement de la focale du ciblage autour des personnes engagées dans une dynamique d'insertion et/ou déjà en relation avec un professionnel, comme cela a été démontré dans la première partie de ce rapport. Quelques-uns appellent ainsi à « prendre plus de risques » en acceptant que les propositions du DLCNJ puissent ne pas être saisies ou ne pas être efficaces. La question du « droit au risque » pour les professionnels et du « droit à l'erreur » pour les jeunes est une problématique récurrente des réflexions autour du non-recours, dans la mesure où les logiques de rendement qui encadrent la mise en œuvre des dispositifs conduisent les professionnels à sélectionner les profils des jeunes pour limiter les ruptures d'accompagnement et les abandons de parcours (**non-proposition**).

À l'inverse, quelques professionnels estiment que la vocation première du DLCNJ n'est pas d'intervenir auprès des jeunes considérés comme les plus éloignés des institutions. Les discussions se cristallisent autour de la catégorie des « jeunes en errance » qui est l'une des figures paroxystiques, mais aussi l'une des figures trompe-l'œil, d'une forme d'éloignement des jeunes vis-à-vis des institutions (Pimor, 2014, Rothé, 2010 et 2016 ; Vial, 2018). Dans le discours des professionnels qui se questionnent sur l'intégration des « jeunes en errance » dans le public cible du dispositif, la figure des « jeunes en errance » est incarnée par les jeunes avec un parcours de rue installé, qui sont visibles dans l'espace public. Un professionnel estime que les « jeunes en errance » ne sont « pas dans la cible » du dispositif et souligne le « risque de dérapage » dans la montée en charge du dispositif, si le DLCNJ venait à répondre aux personnes en situation d'urgence chronique et/ou pour lesquelles aucune perspective pérenne ne semble envisageable à moyen terme. Un autre professionnel pense que le DLCNJ n'est « pas un dispositif adapté » pour les « jeunes en errance » dans la mesure où ce public entretient des relations distendues avec l'offre sociale et requiert une forme d'accompagnement préalable avant l'engagement des démarches. Dans une perspective différente, d'autres professionnels s'interrogent sur la possibilité d'élaborer des actions spécifiques à destination des publics spécifiques (« jeunes en errance » ; « jeunes en fin de prise en charge par l'aide sociale à l'enfance (ASE) » ; « jeunes demandeurs d'asile » ; etc.).

Au regard de ces effets collatéraux liés au principe de non-substitution au droit commun, la faible prise en compte par le dispositif des jeunes confrontés à des ruptures chroniques, avec un parcours à la rue, qui entrent dans la catégorie des « jeunes en errance », n'est donc pas surprenante. Ce constat renvoie d'ailleurs à des discussions préalables lors de la construction du dispositif, discussions au cours desquelles certains professionnels craignaient que le dispositif soit l'objet d'un recours « systématique » ou « opportuniste » qui n'améliore pas véritablement la situation des jeunes, soit parce qu'ils n'ont pas l'intention de quitter le monde de la rue, soit parce qu'ils sont de passage sur le territoire.

Les critères de ciblage du dispositif induisent plusieurs effets collatéraux qui n'étaient pas nécessairement prévus au départ et qui ont un impact sur le public effectivement touché par le dispositif. Dans la phase de construction, les professionnels ont souhaité rendre le dispositif accessible aux jeunes qui ne sont pas ou plus accompagnés par un professionnel, ceci afin de contourner le non-recours par non-proposition, et afin d'agir sur le non-recours par non-demande. Jusqu'à présent, aucune situation d'un jeune non accompagné par un professionnel n'a été remontée au DLCNJ. Ce constat devrait perdurer dans la mesure où il est directement lié au choix d'appliquer le principe de non-substitution au droit commun. En effet, dans la mesure où le dispositif s'adresse aux jeunes qui font face à une rupture pour laquelle il n'existe pas de réponse dans le droit commun, les situations remontées au DLCNJ sont nécessairement des situations portées par des professionnels. Le principe de non-substitution au droit commun appelle une expertise très difficilement accessible aux jeunes qui ne sont pas en contact avec un professionnel. La plupart du temps, les professionnels qui mobilisent le DLCNJ arrivent en limite d'intervention sur leurs champs de compétences ou se retrouvent sans solution pour régler une situation complexe. De ce fait, les jeunes qui accèdent au DLCNJ sont pour l'essentiel des jeunes qui sont en relation avec un professionnel (premier effet collatéral), qui suivent un accompagnement depuis plusieurs mois (deuxième effet collatéral), et qui sont engagés dans un parcours d'insertion (troisième effet collatéral).

« Toutes les situations qu'on a traitées, je me rappelle, dans quand même une bonne partie des situations, l'orientation venait quand même d'une structure qu'on pourrait qualifier du droit commun [...] Il y a une partie du public cible qu'on s'était donné à la base sur lequel ça a pas pris où on n'a pas assez travaillé là-dessus [...] Il y avait quand même cette thématique-là de se dire, ben, des gens qui sont absolument pas connus, comment on va les chercher, et c'est vrai que c'est quelque chose qu'au final ça s'est dilué dans le reste parce qu'effectivement il y a ce premier vivier-là qui est connu déjà et qu'on peut facilement envoyer au DLCNJ. »

Au regard du nombre restreint de bénéficiaires, et compte tenu du temps de travail important consacré à chaque situation, il est probable que les professionnels surinterprètent ce principe de non-substitution au droit commun et filtrent l'accès au dispositif en n'orientant vers le DLCNJ que des personnes considérées comme « fiables » du point de vue des institutions, c'est-à-dire des personnes connues par les services et avec qui ils sont en relation depuis plusieurs mois, des personnes en qui ils ont confiance et dont ils peuvent se porter garants, des personnes qui ne risquent pas de « disparaître » sans s'être saisies des propositions qui leur sont faites, des personnes qui ne risquent pas de « prendre la place d'un autre jeune », voire de « faire perdre du temps » aux professionnels (**non-proposition**).

Les discussions conduites au sein du comité de pilotage indiquent une divergence de point de vue et un besoin de communication autour des enjeux politiques et opérationnels liés au ciblage. Si la question de la prise en compte des « jeunes en errance » a été abordée à plusieurs reprises lors de la phase de construction du dispositif, elle n'a pas été posée de façon explicite, ni traitée de façon approfondie. À ce

titre, il convient de préciser à nouveau que la catégorie des « jeunes en errance » rassemble une diversité d'individus aux parcours très différents. Il est donc délicat de tenir un discours général sur un public hétérogène, tout comme il semble difficile d'élaborer une action spécifique pour les « jeunes en errance », sans discuter au préalable du sens de cette catégorie pour chacun des acteurs. Il convient également de questionner les logiques qui conduisent souvent les professionnels à envisager un traitement spécifique pour les « jeunes en errance » (Pimor, 2014 ; Rothé, 2010 et 2016 ; Vial, 2018).

Les questionnements et les limites soulignés par la mise en œuvre du DLCNJ pointent du doigt un manque de moyens humains, un risque de non-recours, la dimension politique qui accompagne la mise en œuvre du dispositif et les enjeux liés aux critères du ciblage des destinataires. Tous ces éléments sont souvent soulignés par les travaux qui analysent les dispositifs en actes qu'il s'agisse des travaux de Christophe Trombert (2020) sur les fonds départementaux d'aide aux jeunes ou encore ceux de Nicolas Farvaque et Carole Tuchsirer (2018) sur la mise en place de la garantie jeunes au sein des missions locales.

Conclusion

Cette conclusion revient sur la façon dont le DLCNJ agit sur les différents types de non-recours présentés en introduction de ce rapport. Au-delà des discours positifs des professionnels et des jeunes sur le dispositif, cela permet de remettre en perspective l'action du dispositif dans le champ des politiques publiques et de l'intervention sociale. On constate en filigrane les difficultés des acteurs à agir de façon structurelle sur les facteurs du non-recours et les risques que le dispositif soit lui-même rattrapé par des logiques de non-recours.

L'action publique mise en œuvre reste tributaire du manque de moyens pour héberger et pour accompagner les jeunes en rupture de logement. Les professionnels doivent « bricoler » des modalités d'intervention, en inventant de nouvelles solutions d'hébergement (recours aux auberges de jeunesse ; locations temporaires *via* Airbnb, etc.), ou en autorisant discrètement certaines pratiques dérogatoires (procédures d'urgence pour analyser ou réanalyser certaines demandes ; sollicitation directe entre professionnels pour appuyer certaines demandes ; hébergements temporaires dans des appartements vacants ; etc.).

L'ambition initiale d'agir structurellement sur les facteurs institutionnels du non-recours en interpellant certaines structures responsables de pratiques jugées arbitraires et illégales s'est heurtée aux difficultés, mais aussi aux réticences des professionnels devant la nécessité de politiser leur discours et leur action. Face à l'enjeu jugé primordial de maintenir des relations cordiales avec les autres acteurs présents sur le territoire, ni les directions, ni les élus n'ont manifesté leur intention de porter un discours critique susceptible de produire certains changements structurels.

Une action principale, mais limitée sur le non-recours par non-réception

Le dispositif agit principalement sur trois formes de non-recours par non-réception. Premièrement, le dispositif permet aux personnes en situation d'urgence d'accéder rapidement à un hébergement temporaire, alors que les structures d'hébergement sont globalement saturées et que l'accès au logement est particulièrement difficile pour les jeunes en situation de précarité. L'expérience du DLCNJ montre que le recours à des solutions alternatives d'hébergement temporaire, *via* les auberges de jeunesse et les locations Airbnb, est une réponse possible pour faire face à l'engorgement du système. Ce recours à l'offre privée d'hébergement s'apparente toutefois à une forme de privatisation de la protection sociale qui n'a quasiment pas été discutée, sur le plan politique, ni par les élus ni par les professionnels.

Le DLCNJ permet également à certaines personnes d'accéder rapidement à un accompagnement avec un travailleur social, alors que les services dédiés aux jeunes sont globalement saturés et que certaines assistantes sociales refusent d'accompagner les personnes de moins de 25 ans sur les territoires saturés de demande. Or, l'accès à un travailleur social est déterminant pour l'accès aux droits des « jeunes renversés » qui font l'expérience d'une « rupture sans filet » (Muniglia, Rothé, 2012 et 2013). Il permet d'enclencher plus facilement les premières démarches nécessaires pour pouvoir prétendre à toute une partie de l'offre sociale (demande de domiciliation ; appel au 115 ; recours au DAHO/DALO ; affiliation à

la sécurité sociale ; demande d'aide financière ; etc.). De façon générale, l'action principale du dispositif consiste ainsi à contourner les limites quantitatives de l'offre sociale pour faciliter l'accès des jeunes aux droits et aux services auxquels ils peuvent prétendre. Le recours au dispositif participe ainsi à la fluidification des parcours d'accès aux droits sociaux des personnes qui en bénéficient.

Deuxièmement, le dispositif propose un soutien concret face à la complexité des démarches administratives auxquelles sont confrontés les jeunes, en particulier lorsqu'ils et elles se retrouvent sans solution d'hébergement et doivent engager de multiples démarches pour stabiliser leur situation. Dans le cadre du DLCNJ, ce soutien passe notamment par une information claire et transparente sur l'offre sociale, une explication accessible et structurée des démarches, une projection concrète et planifiée dans les démarches, une participation directe et indirecte aux démarches, un suivi proactif et réactif des démarches. Ce soutien bénéficie à la fois aux personnes bénéficiaires du dispositif, mais aussi aux professionnels qui fréquentent et mobilisent le DLCNJ, dans la mesure où les professionnels de jeunesse ne connaissent pas toute l'offre sociale, ne maîtrisent pas l'ensemble des démarches administratives et ne disposent pas du temps nécessaire pour accompagner les personnes dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Troisièmement, le dispositif intervient en prévention du risque de décrochage ou d'abandon des jeunes engagés dans un dispositif d'insertion ou de formation. Les ruptures vécues par les jeunes vulnérables peuvent avoir des conséquences importantes sur les parcours d'insertion et de formation. Les situations d'urgence risquent de conduire les individus à décrocher du système scolaire, à reporter une entrée en formation, à abandonner une formation en cours, à se désengager d'un dispositif d'insertion, à décliner une promesse d'embauche, à devoir démissionner, à être licenciés, à devoir déménager, etc. (Muniglia, 2016). Toute l'énergie déployée par les individus, mais aussi par les professionnels, risque ainsi d'être réduite à néant, ou du moins perdue pour un temps. À ce risque de déperdition des efforts et des moyens engagés s'ajoute un risque de dégradation des situations sociales et sanitaires. Le dispositif cherche à prévenir ou à réduire les risques associés aux ruptures vécues par les jeunes vulnérables, parmi lesquels figure le risque de décrochage ou d'abandon des jeunes engagés dans un dispositif d'insertion ou de formation. Autrement dit, il participe à la sécurisation, voire à la dynamisation des parcours d'insertion des personnes en situation d'urgence.

Au regard du nombre restreint de bénéficiaires (45 demandes étudiées en 2019, 60 en 2020), on ne peut pas dire pour autant que le dispositif contribue de façon structurelle au désengorgement de l'offre sociale, à la simplification des démarches administratives et à la sécurisation des parcours d'insertion. Le DLCNJ se situe dans les interstices du droit commun, sans agir structurellement sur les facteurs qui produisent et alimentent le non-recours des jeunes dans le champ de l'hébergement et du logement. En raison du caractère politiquement sensible de l'interpellation des institutions jugées défailtantes sur le plan de l'accès aux droits des jeunes, le collectif de professionnels n'est pas parvenu à établir une méthode susceptible de modifier certaines pratiques ou certaines procédures à l'origine du non-recours. Les pratiques de « bricolage » adoptées par les professionnels pour trouver des solutions alternatives ou pour permettre des pratiques dérogatoires (Muniglia, Rothé, 2013 ; Muniglia *et al.*, 2012) rappellent les limites et défaillances du droit commun (difficultés d'accès au logement ; manque de places dans les structures d'hébergement ; critères sélectifs à l'entrée dans les structures d'hébergement ; pratiques dissuasives de certaines structures ; lourdeurs et complexité des démarches administratives ; difficultés d'accès à un travailleur social ; méconnaissance de l'offre sociale par les personnes ; méconnaissance de l'offre sociale par les professionnels ; ruptures de prise en charge par les institutions ; durée limitée

des dispositifs d'insertion ; impossibilité d'accès à un revenu minimum ; etc.). À travers les quatre parcours présentés dans la première partie de ce rapport et les discours des professionnels sur la complexité des démarches administratives, on a vu combien la sécurisation des parcours des jeunes en rupture de logement pouvait s'avérer chronophage tout en demeurant incertaine à moyen terme. Si les jeunes soutenus par le DLCNJ rencontrent de telles difficultés, on ne peut s'empêcher de penser aux autres jeunes, bien plus nombreux, qui bien qu'ayant des parcours similaires ne peuvent bénéficier d'un accompagnement social soutenu.

Une action notable et potentielle sur le non-recours par non-proposition

Le dispositif agit également sur deux formes de non-recours par non-proposition. Premièrement, le dispositif facilite la circulation de l'information sur l'offre sociale entre les professionnels de jeunesse qui fréquentent les commissions. Les professionnels qui participent au DLCNJ approfondissent leurs connaissances sur l'offre sociale et développent leurs réseaux professionnels. Ils découvrent l'existence de certains dispositifs et se renseignent sur certaines démarches. Ils identifient de nouveaux partenaires institutionnels, prennent contact avec d'autres professionnels, renforcent certaines relations préexistantes, etc. Ils se tiennent informés de « l'état du marché » des dispositifs, notamment concernant les places disponibles, les listes d'attentes éventuelles, les délais de traitement, les prochaines échéances administratives, etc. On note toutefois le risque que le dispositif soit réservé à un cercle fermé de professionnels qui fréquentent assidument les commissions.

Deuxièmement, le dispositif pourrait participer à une évolution des postures et des pratiques professionnelles vers une approche moins normative et plus objective des situations vécues par les jeunes. Le champ des politiques publiques de jeunes est traversé par certains positionnements normatifs qui participent à différentes formes de sélection et d'éviction des publics (approche par les capacités ; approche par les mérites ; suspicions autour des « profiteurs » et des « assistés » ; etc.) [Lima, 2015]. Une partie des professionnels se montrent très critiques vis-à-vis de ces positionnements et considèrent que la fréquentation du dispositif pourrait conduire les professionnels de jeunesse à intégrer progressivement une approche moins normative et plus objective des situations centrée sur l'accès aux droits. En l'espèce, l'évolution de la teneur des échanges entre les professionnels indique effectivement une orientation commune vers une approche pragmatique des situations, avec une atténuation de l'approche normative, mais sans affirmation manifeste d'une approche par l'accès aux droits, comme en témoignent par exemple certaines représentations stigmatisantes sur la catégorie des « jeunes en errance ». Dans la perspective d'une évolution potentielle des postures et des pratiques professionnelles pour faciliter l'accès aux droits, voire pour lutter contre le non-recours, plusieurs enjeux se dessinent autour de la mise en discussion, de la formalisation, et de la diffusion de ces postures et de ces pratiques au-delà du dispositif, et notamment auprès d'autres structures et d'autres professionnels.

Le DLCNJ pourrait ainsi participer au développement des postures et des pratiques visant à faciliter l'accès aux droits, voire à lutter contre le non-recours. Cependant, un tel objectif ne semble pas faire consensus au sein du groupe de professionnels participant au DLCNJ. Ces derniers ne sont pas alignés sur le même positionnement vis-à-vis des jeunes et ne partagent pas le même point de vue sur le non-recours, certains mettant plus ou moins l'accent sur les raisons institutionnelles ou sur les raisons individuelles du phénomène. Dans les faits, certains professionnels ont un usage très pratique du

dispositif sans véritable discours critique ni intention politique. Alors que les situations de non-recours vécues par les jeunes éclairent les manques et les défaillances du droit commun, la majorité des professionnels semblent en réalité se tenir à distance des questions politiques, invoquant leur devoir de réserve et/ou renvoyant la responsabilité du politique aux élus.

Une action circonstancielle sur le non-recours par non-connaissance

Le dispositif agit de façon plus circonstancielle sur le non-recours par non-connaissance. Il participe effectivement à une meilleure information des personnes sur l'offre sociale, notamment concernant les questions liées à l'hébergement et au logement. L'expérience vécue par les personnes, en lien avec le DLCNJ, améliore sans doute leurs connaissances et leurs compétences pour faire face à la complexité des démarches administratives. Néanmoins, la meilleure information sur l'offre sociale et l'apprentissage de nouvelles compétences administratives sont des éléments secondaires dans le discours des bénéficiaires. Cette nouvelle connaissance permet essentiellement de faire face à des circonstances exceptionnelles. Elle n'est pas véritablement envisagée comme un acquis de long terme pour construire son parcours. Par ailleurs, les effets potentiels du dispositif sur le non-recours par non-connaissance concernent essentiellement les bénéficiaires du dispositif qui restent peu nombreux. Les probabilités de répercussions de ces effets au-delà du dispositif, auprès d'autres personnes, sont faibles.

Une action marginale sur le non-recours par non-demande

Le dispositif agit de façon marginale sur le non-recours par non-demande. Le soutien des professionnels permet sans doute à certaines personnes d'engager des démarches dont elles avaient entendu parler, mais qu'elles n'auraient pas nécessairement engagées (complexité dissuasive ; représentation négative ; présomption d'inefficacité ; etc.). Par contraste avec d'autres expériences négatives, l'expérience positive avec les professionnels du DLCNJ est peut-être susceptible d'inciter les personnes à recourir de nouveau à l'aide publique en cas de besoin.

Néanmoins, la grande majorité des personnes qui accèdent au dispositif sont engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel depuis plusieurs mois et/ou sont engagées dans un parcours d'insertion ou de formation depuis plusieurs mois. Autrement dit, le dispositif ne bénéficie pas ou peu aux personnes qui étaient en situation de non-recours par non-demande au cours des derniers mois.

Ce constat est principalement lié aux effets collatéraux du principe de non-substitution au droit commun. Au regard du nombre restreint de bénéficiaires, et compte tenu du temps de travail important consacré à chaque situation, il est néanmoins possible que les professionnels surinterprètent ce principe de non-substitution au droit commun et filtrent l'accès au dispositif en n'orientant vers le DLCNJ que des personnes considérées comme « fiables » du point de vue des institutions, c'est-à-dire des personnes connues par les services et avec qui ils sont en relation depuis plusieurs mois, des personnes en qui ils ont confiance et dont ils peuvent se porter garants, des personnes qui ne risquent pas de « disparaître » sans s'être saisies des propositions qui leur sont faites, des personnes qui ne risquent pas de « prendre la place d'un autre jeune », voire de « faire perdre du temps » aux professionnels. Les discussions des

professionnels concernant la figure des « jeunes en errance » sont une illustration paroxystique de ce raisonnement sur la plus ou moins grande « fiabilité » des jeunes.

Les limites de l'action portée par le DLCNJ montrent ainsi que ce dispositif visant à faciliter l'accès aux droits et à lutter contre le non-recours est lui-même rattrapé par certaines logiques de non-recours.

Un dispositif de lutte contre le non-recours rattrapé par le non-recours

Si le dispositif agit sur le non-recours de plusieurs façons, il est lui-même agi par le non-recours. Le dispositif bénéficie à un nombre limité de personnes qui sont engagées dans une relation d'accompagnement avec un professionnel depuis plusieurs mois et/ou sont engagées dans un parcours d'insertion ou de formation depuis plusieurs mois. Au regard du temps de travail consacré à chaque situation, et compte tenu de la décision de limiter le nombre de nouvelles situations, la perspective d'une montée en charge du dispositif semble écartée, à moins de privilégier la quantité des situations traitées à la qualité du suivi des situations, ce qui n'est pas un scénario souhaitable ni même rationnel, du point de vue des professionnels.

La saturation en cours du dispositif pourrait alimenter différentes formes de non-recours. En effet, la constitution d'une liste d'attente conduit à des délais de traitement qui entravent l'accès au dispositif, qui en retardent l'action et en limitent les effets. De plus, la constitution d'une liste d'attente génère une forme de déception qui dissuade la mobilisation du dispositif par les professionnels et par les personnes. Si le dispositif arrive à saturation, il semble par ailleurs difficile d'envisager une communication plus large auprès d'autres partenaires institutionnels, et à destination des jeunes. Dans ces conditions, l'essentiel du recours au dispositif pourrait être capté par le cercle des professionnels déjà en place. L'autorégulation du recours au dispositif par les professionnels en place s'apparenterait à une forme de non-proposition et conduirait à une forme d'invisibilisation du non-recours au dispositif.

Enfin, la saturation du dispositif rend quasiment impossible un nouvel élargissement de la focale de ciblage, à moins de construire des réponses alternatives pour des publics dits « spécifiques ». Or, l'une des principales critiques adressées au dispositif est de ne pas toucher les jeunes considérés comme les plus éloignés des institutions, la figure des « jeunes en errance » étant souvent citée en exemple par les professionnels. En l'état des moyens et des modes de fonctionnement, le dispositif continuerait ainsi à bénéficier à une petite minorité de personnes en bons termes avec leurs référents sociaux et bien engagées dans une dynamique d'insertion. Une telle évolution donnerait alors du poids à l'idée qui consiste à envisager le dispositif comme une forme de « passe-droit » réservé à certaines personnes pour faire valoir leurs droits.

Bibliographie

- Alam, T., Gurruchaga, M., O'Miel, J., 2012, « Science de la science de l'État : la perturbation du chercheur embarqué comme impensé épistémologique », *Sociétés contemporaines*, n°87, p. 155-173.
- Berhuet, S., Brice Mansencal, L., Hoibian, S., Millot, C., Müller, J., (CREDOC), 2022, *Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2021*, INJEP Notes & rapports/rapport d'étude ([en ligne](#)).
- Bene J., Couronne J., 2021, *Habiter en foyer de jeunes travailleurs. Enquête exploratoire sur les parcours et expériences juvéniles*, Injep Notes & Rapports/Rapport d'étude ([en ligne](#)).
- Blumer, H., 2004, « Les problèmes sociaux comme comportements collectifs », *Politix*, n° 67, vol. 17, p. 185-191 [Traduction par L. Riot de « Social problems as collective behavior », *Social Problems*, n° 3, 1971].
- Castell L., Portela M., Rivalin R., 2016, « Les principales ressources des 18-24 ans. Premiers résultats de l'Enquête nationale sur les ressources des jeunes », DREES, *Études et résultats*, n° 965.
- Chauvel L. 2016, *La spirale du déclassement. Essai sur la société des illusions*, Paris, Le Seuil.
- Chevalier T., 2017, « Les jeunes, ces citoyens de seconde zone », *La vie des idées* ([en ligne](#)).
- Défenseur des droits, 2017 « Enquête sur l'accès aux droits. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », Sondage IPSOS.
- Défenseur des droits, 2012, « Enquête sur les discriminations dans l'accès au logement locatif », Sondage IFOP.
- Dulin A., 2012, *Droits formels/droits réels : améliorer le recours aux droits sociaux des jeunes*, Avis pour le Conseil économique social et environnemental (CESE), Les éditions des Journaux officiels.
- Dulin A., 2015, *Sécuriser les parcours d'insertion*, Avis de suite pour le Conseil économique social et environnemental (CESE), Les éditions des Journaux officiels.
- Farvaque N., Tuchszirer C., 2018, « La Garantie jeunes en pratique dans les missions locales : une expérimentation encadrée », *Travail et emploi*, n° 153, p. 15-40.
- Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), 2016, « Baromètre 115 du 1^{er} novembre au 30 novembre 2016 ».
- Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), 2016, « Synthèse hivernale 2015-2016 du baromètre 115 ».
- Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), 2017, « Baromètre 115 du 10 juin au 10 juillet 2017 ».
- Fiulaine N., 2007, « Temps de l'urgence, temps du projet : la rencontre des Temporalités dans le recours aux soins et à l'aide sociale en situations de précarité », *Dossiers de la MRIE*, n° 15, p. 41-45.
- Fiulaine N., Apostolidis T., Olivetto F., 2006, « Précarité et troubles psychologiques : l'effet médiateur de la perspective temporelle », *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 72, p. 51-64.
- Fondation Abbé Pierre (FAP), 2015, « La face cachée des "Tanguy". Les jeunes en hébergement contraint chez leurs parents ».
- Gaviria S., 2016, « La génération boomerang : devenir adulte autrement », *Sociologies* [en ligne], « Théories et recherches » (<https://journals.openedition.org/sociologies/5212>).

Guichet C., 2013, *Le logement autonome des jeunes*, Avis pour le Conseil économique, social et environnemental (CESE), Les éditions des journaux officiels.

IGAS, 2015, *La protection sociale des jeunes de 16 à 29 ans*, Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS), Paris, La Documentation française.

Kesteman N., 2005, « Le logement des jeunes. Synthèse des études statistiques récentes », *Recherches et prévisions*, n° 79, p. 134-141.

Kesteman N., 2010 « Le logement des jeunes : synthèse des études statistiques récentes », *Politiques sociales et familiales*, n° 99, p. 113-120.

Levy J., 2017, « La non demande ou le refus de l'offre sociale, des comportements politiques inaudibles ? Le cas des « grands exclus » dans le champ de l'AHJ », *Congrès de l'Association française de Science Politique*, juillet 2017, Montpellier

Lévy J., Vial B., 2017, « Les raisons du non-recours, une critique de l'autonomie instituée », in Otero M. et al. (dir.), *L'institution éventrée. De la socialisation à l'individuation*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.

Lima L., 2015, *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*, Nîmes, Champ social.

Lima L., Vial B., 2021, « La jeunesse : l'âge du non-recours ? » in Chevalier T., Loncle P. (dir.), *Une jeunesse sacrifiée ?*, Paris, Presses universitaires de France.

Magord C., 2017, « Du RMI jeunes à la Garantie jeunes : les débats sur le soutien de l'autonomie des jeunes adultes », *Informations sociales*, n°195.

Maunay E., 2016, « L'accès au logement autonome des jeunes, un chemin semé d'embûches », *Informations sociales*, n° 195, p. 39-47, p. 66-75.

Maunay E., Muniglia V., Potin E., Rothé C., 2019, « Le domicile familial comme ressource ? Expériences de requalification dans les transitions vers l'âge adulte », *Revue française des affaires sociales*, n°2, p. 143-166.

Mazet P., 2010, « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La vie des idées* [\[en ligne\]](#).

Muniglia V., 2016, « Comprendre les ruptures dans les parcours d'accompagnement : l'exemple des jeunes faisant l'expérience de la "dépendance contrainte" », *Informations sociales*, n° 195, p. 105-113.

Muniglia V., Rothé C., 2012, « Jeunes vulnérables : quels usages des dispositifs d'aide ? », *Agora débats/jeunesses*, n°62, p. 65-79.

Muniglia V., Rothé C., 2013a, « Parcours de jeunes en grande difficulté : à l'interaction des logiques d'intervention professionnelles et des usages juvéniles de l'aide sociale », *Lien social et Politiques*, n°70, p. 153-169.

Muniglia V., Rothé C., 2013b, « Parcours de marginalisation de jeunes en rupture chronique : l'importance des autres significatifs dans le recours à l'aide sociale », *Revue française des affaires sociales*, n°1-2, p. 76-95.

Muniglia V., Rothé C., Thalineau A., 2012, « Accompagner les jeunes vulnérables : catégorisation institutionnelle et pratiques de la relation d'aide », *Agora débats/jeunesses*, n°62, p. 97-110.

Peugny C., 2009, *Le déclassement*, Paris, Grasset.

Pimor T., 2014, *Zonards. Une famille de rue*, Paris, Presses universitaires de France.

Pires A., 1997, « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », in Poupart *et al.* (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur.

Revil H., Rode A., 2010, « Entre mise en visibilité et invisibilité : le cas de la santé. Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles. Un état de la question », Journées scientifiques de l'Odenore, juin, Meylan, France.

Richez J.-C., 2015, « La question du logement », INJEP Fiches repères.

Rothé C., 2010, « "Jeunes en errance". Les effets pervers d'une prise en charge adaptée », *Agora débats/jeunesses*, n° 54, p. 87-99.

Rothé C., 2016, *Jeunes en errance. Relation d'aide et carrières de marginalité*, Rennes, PUR.

Supeno E., Mongeau V., 2015, « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité », *Les nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, n° 18, p. 114-136.

Supeno, E., Mongeau V., Pariseau M.-M., 2016, « Quand tout se joue... Bifurcations, horizon et informations », *Revue jeunes et société* 1 (2), p. 57-78.

Trombert C., 2020, « Projets d'insertion bien ordonnés et normes de "bon recours" dans les fonds départementaux d'aide aux jeunes », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, p. 175-200.

Van de Velde C., 2008, *Devenir adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*, Paris, PUF.

Vérot C., Dulin A., 2017, *Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse*, Rapport au Premier ministre.

Vial B., 2016, « Ne pas se sentir concerné par ses droits. Une analyse du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles », *Agora débats/jeunesses*, n° 74, p. 77-88.

Vial B., 2017, « Agir sur le non-recours aux droits. Le travail d'accueil d'une association de lutte contre le décrochage scolaire », *Diversité*, n° 188, p. 111-116.

Vial B., 2018, *Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique. Revue de littérature*, INJEP Notes & Rapports/Revue de littérature ([en ligne](#)).

Vial B., 2018, « Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique », INJEP Fiches repères ([en ligne](#)).

Vial B., 2019, « Comprendre la surexposition des jeunes aux difficultés administratives. Une analyse critique des politiques publiques de jeunesse », in Défenseur des droits, *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France. Contributions de chercheurs à l'enquête du Défenseur des droits*, Paris, La Documentation française.

Vial B., 2020, *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés*, Thèse de doctorat en science politique, Université Grenoble Alpes.

Vial B., 2021, « Les raisons du non-recours des jeunes à l'aide publique et leurs attentes concernant l'accès aux droits sociaux », *Regards*, n° 59, p. 151-162.

Vial B., Dulin A., 2019, « Élargir les droits des jeunes », in Warin P. (dir.), *Agir contre le non-recours aux droits sociaux. Scènes et enjeux politiques*, Grenoble, PUG.

Warin P., 2016, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, PUG.

Warin P., 2018, « Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales », *La Vie des idées* [\[en ligne\]](#).

Warin P., 2016, « Le non-recours : définition et typologies », *Working Paper de l'ODENORE*, n°1 [version actualisée].

Warin P. (dir.), 2019, *Agir contre le non-recours aux droits sociaux. Scènes et enjeux politiques*, Grenoble, PUG.

Zunigo X., 2013, *La prise en charge du chômage des jeunes. Ethnographie d'un travail palliatif*, Bellecombès-en-Bauges, Éditions du Croquant.

AGIR SUR LE NON-RECOURS DES JEUNES EN RUPTURE DE LOGEMENT

APPORTS ET LIMITES D'UN DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS

À partir d'un exemple de dispositif de lutte contre le non-recours mis en œuvre par un centre communal d'action sociale (CCAS), le présent rapport met en lumière les effets d'une action publique centrée sur l'aide à l'hébergement dont l'objectif est d'intervenir en prévention ou en soutien des ruptures de parcours des jeunes âgés de 18 à 25 ans. C'est parce que ce dispositif joue un rôle pionnier en matière de lutte contre le non-recours des jeunes qu'il est intéressant de l'étudier, à la fois pour ce qu'il fait aux parcours des jeunes bénéficiaires mais aussi pour ce qu'il fait aux pratiques professionnelles.

La présentation détaillée de quatre parcours de jeunes ayant bénéficié du dispositif permet de rendre compte des situations de précarité vécues, puis d'éclairer l'importance du logement dans les processus d'autonomisation, en montrant notamment de quelle façon la précarité résidentielle déstabilise les parcours d'insertion.

Ce rapport étudie également les apports et les limites du dispositif du point de vue des jeunes et des professionnels, en montrant de quelle façon le dispositif agit sur le non-recours. Les professionnels comme les jeunes mettent en évidence les effets de sécurisation des parcours d'insertion du dispositif lorsqu'il permet de faciliter l'accès rapide à un hébergement temporaire pour les personnes en situation d'urgence, soulignant au passage combien la lutte contre la précarité résidentielle est une clé importante de l'insertion socioprofessionnelle. Les professionnels valorisent quant à eux la dynamique partenariale et professionnelle alimentée par le dispositif. De leur point de vue, les principales limites du dispositif sont le ralentissement de la montée en charge consécutif au choix de limiter le nombre de nouvelles situations étudiées, les risques qui en découlent en termes de saturation du dispositif et de présélection des demandes par les professionnels, le rétrécissement de la focale de ciblage autour des jeunes engagés dans une dynamique d'insertion.

En raison de la perception du caractère indispensable et décisif de l'intervention du dispositif sur leur parcours, les jeunes affirment n'avoir quasiment aucune critique à formuler. Une analyse plus globale du dispositif sous l'angle du non-recours montre cependant qu'en l'état des moyens et des modes de fonctionnement, le dispositif est lui-même rattrapé par certaines logiques de non-recours. La principale problématique concernant l'avenir de ce dispositif expérimental renvoie au risque de faciliter l'accès aux droits pour quelques dizaines de jeunes chaque année, alors que de nombreux autres continuent de subir les limites et les défaillances du droit commun.