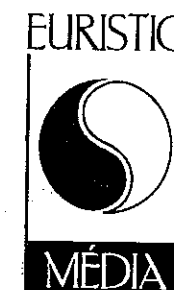




LABORATOIRE DE RECHERCHES
EN SCIENCES SOCIALES
UNIVERSITE RENNES 2



LE MAL-ENTENDU DE L'INFORMATION SOCIALE

Personnes en difficulté
et réception de l'information sociale

Thierry RAFFIN
(LARES)

Dominique BOULLIER
(EURISTIC MEDIA)

Octobre 1991

Convention APRAS
MO. SR 90.1517
du 14.12.1990

SOMMAIRE

RESUME DE L'ETUDE.....	9
INTRODUCTION.....	11
CHAPITRE 1	
INFORMATION GENERALE ET	
INFORMATION SOCIALE.....	15
1.1 - OBJECTIF.....	17
1.2 - LA SENSIBILITE A L'INFORMATION	
EN GENERAL	19
1.2.1. - D'une information ludique	
au traitement de l'information.....	19
1.2.2. - Une pratique utilitariste	
de l'information	24
1.2.3. - Une pratique ordinaire	
de l'information sociale.....	26
1.3. - LA REVUE BONHEUR.....	29
1.3.1. - Une revue largement reconnue.....	29
1.3.2. - Une identification cependant	
imparfaite.....	31
1.3.3. - Une référence de l'information sociale.....	32
1.3.4. - Une lecture en pointillés	34
1.3.5. - Une lecture intéressée.....	40
1.3.6 - Une revue utile.....	42
1.4 - LE MAL-ENTENDU DE L'INFORMATION.....	44

COMPOSITION LASER ET DIFFUSION

EURISTIC MÉDIA

Forum de la Rcade

Rue du Bignon

35135 CHANTEPIE

© LARES, EURISTIC MÉDIA, 1991

CHAPITRE 2

LES SYSTEMES DE MEDIATION

DE L'INFORMATION SOCIALE.....49

2.1 - LES MESSAGES INSTITUTIONNELS.....51

2.1.1 - Le traitement des trois niveaux
(sensibilisation, informations,
démarches) par les documents51

2.1.2 - Les méthodes de conversion
d'une situation en prestation64

2.1.3 - La présentation et le style des
documents : la mise en scène
d'une relation idéale67

2.2 - LES MEDIATEURS INSTITUTIONNELS.....73

2.2.1 - Les enjeux du travail d'information.....73

2.2.2 - Une perception de l'information
sociale pervertie par la perception
des médiateurs institutionnels
et des institutions.....81

2.3 - LES MEDIEATEURS SOCIAUX 101

2.3.1 - Des médiateurs sociaux inaperçus..... 101

2.3.2 - L'information : un produit d'échange..... 105

2.3.3 - Effets des médiations sociales
sur la perception de l'information sociale 109

2.4 - LA CERTIFICATION DE L'INFORMATION..... 111

2.4.1 - La vérification de "ce qu'on sait" 111

2.4.2 - La mise en doute de l'information 113

2.4.3 - Que croire ? Qui croire ? 117

2.5 - CONCLUSION 120

CHAPITRE 3

L'IMPACT DE L'INFORMATION SOCIALE : CONNAISSANCE

DES OBJETS 123

3.1 - RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA METHODE125

3.2 - LE MAL-ENTENDU

DE L'INFORMATION SOCIALE 130

3.2.1 - Les notes des jurys..... 130

3.2.2 - Une connaissance mal établie
des droits et services..... 142

CHAPITRE 4

LES MÉCANISMES SOCIO-COGNITIFS DE TRAITEMENT DE

L'INFORMATION SOCIALE..... 157

4.1 - LES CONDITIONS DE SUCCES

A L'EPREUVE DES FAITS 159

4.2 - NIVEAUX DE PERCEPTION

ET VISEES COGNITIVES 161

4.2.1 - Les niveaux de perception..... 161

4.2.2 - Les visées cognitives..... 164

4.3 - LA SENSIBILISATION

("Ca existe et ça me concerne")..... 167

4.4. - L'INFORMATION ("J'y ai droit, j'y gagne")... 175

4.5 - LES DÉMARCHES ("Je sais comment faire
et je le fais") 201

4.6 - LES COMPETENCES EN JEU

ET LES STYLES DE RECEPTION 229

CONCLUSION GENERALE 240

INVENTAIRE DES SOURCES DE "MAL-ENTENDU" DE L'INFORMATION SOCIALE PAR LES PERSONNES EN DIFFICULTE	243
---	------------

RECOMMANDATIONS.....	249
-----------------------------	------------

ANNEXE 1 Échantillon et description des méthodes employées.....	257
--	------------

ANNEXE 2 Critères de codage des rapports à l'information et questions posées lors des épreuves-tests pendant les entretiens	283
--	------------

ANNEXE 3 Maquettes réalisées par Burlatic Média en vue des tests.....	291
--	------------

ANNEXE 4 Liste des documents institutionnels analysés.....	309
---	------------

BIBLIOGRAPHIE.....	313
---------------------------	------------

RESUME DE L'ETUDE

Comment se fait-il que certaines personnes parmi les plus en difficulté restent à l'écart des mesures sociales dont elles pourraient bénéficier ? Comment les informer de leurs droits ? Quelles sont les limites de ces stratégies de communication ? Comment ces personnes traitent-elles ces informations ?

Notre étude cherche à répondre à ces questions à partir d'une analyse :

1) de l'offre d'information par les institutions à vocation sociale (CAF Ille et Vilaine, CCAS ville de Rennes, Office d'HLM, DAS 35),

2) d'interviews approfondis auprès de 39 personnes en difficulté concernés par un des trois thèmes : RMI, modes de garde des enfants, aides au logement (leurs réseaux d'information, leur attitude face à l'information sociale, leur connaissance des mesures),

3) de tests de maquettes proposées aux interviewés.

L'information sociale doit parvenir à différencier ses publics et ses objectifs sous peine de prolonger le malentendu qui est apparu dans notre enquête.

Les grands moments de transaction avec les institutions : sensibilisation, information, démarches doivent être bien distingués et traités de façon spécifique. Des messages visant les personnes en difficulté doivent être conçus uniquement pour la sensibilisation et les démarches grâce à des documents adaptés à leur code culturel. Il apparaît vain par contre de vouloir leur **expliquer** par écrit les conditions, les calculs de montants, les papiers nécessaires etc... Les tâches de la phase d'information ne peuvent être remplies que par des médiateurs humains, seuls à même de créer la confiance, de traduire précisément les conditions générales en cas particuliers.

Ces recommandations font suite à l'examen :

- des messages institutionnels actuels, qui mêlent ces différentes phases et s'adressent plutôt à des lecteurs experts en aides sociales,
- des médiations institutionnelles, où le rôle essentiel des lieux (repérés comme espaces de ressources) et des personnes apparaît essentiel : le repérage des institutions est par contre brouillé car trop complexe et troublé par d'éventuelles concurrences.
- des médiateurs sociaux, tels que voisins ou famille qui contribuent certes à diffuser des savoirs mais sans parvenir à fournir des données fiables, ce qui génère de l'incertitude.

La connaissance des mesures auxquelles ont (ou pourraient avoir) droit les personnes rencontrées est très faible dans l'ensemble. La traduction d'une information générale et systématique (visée de l'émetteur) en une mesure particulière et pratique (visée du récepteur) ne peut être réalisée par la plupart de ces personnes en difficulté, dont la situation paralyse des compétences déjà faibles (en communication, en prise en charge, en compréhension de l'écrit). Chaque phase de communication doit assurer une conversion difficile à réaliser sans perte ou sans raté : d'une situation à une demande (sensibilisation), d'une demande à un droit (information), d'un droit à une prestation (démarches).

S'adapter aux codes culturels de ces personnes en difficulté doit conduire à limiter l'information écrite, à utiliser le visuel, à s'appuyer sur des exemples, à soigner l'accroche. Des recommandations précises sont fournies pour guider les stratégies de communication : il est rappelé notamment que la formation de tous les personnels à l'accueil, des implantations judicieuses de locaux (ou le rapprochement vers des lieux d'activité ordinaires) et la simplification des conditions d'aide, sont des atouts essentiels dans le contact avec ces populations, sans lesquels toute communication écrite même "performante" serait vouée à l'échec.

INTRODUCTION

Dans notre Etat de droit, "nul n'est censé ignorer la loi". Un tel principe n'est pas sans poser quelques problèmes quant à la garantie pour chacun d'accéder à ses droits. En effet, notre système de protection sociale, entendu au sens large (des droits, des prestations ; des services et des conseils sociaux) a connu un développement important : des dispositifs se sont ajoutés les uns aux autres, les bénéficiaires se sont diversifiés, les situations sociales ont pu être repérées et définies plus précisément. Cependant un tel progrès social ne va pas sans paradoxe. Le système de protection sociale en devenant plus efficace est aussi devenu plus complexe, pour les bénéficiaires eux-mêmes. La question se pose avec d'autant plus d'acuité qu'il s'agit de populations dites "en difficulté" pour lesquelles la connaissance de leurs droits apparaît plus nécessaire encore puisque la protection sociale devient vitale pour eux.

Le développement de la protection sociale demande donc un développement corollaire de l'information sur la protection sociale qu'on appellera "information sociale". Or, il apparaît que les efforts engagés dans ce sens ne connaissent pas toujours l'impact escompté¹ alors même que des études engagées par la CNAF ont bien montré le lien fort entre d'une part connaissance et assimilation des informations sociales et d'autre part accès aux droits.²

On peut donc se demander "pourquoi et comment se fait-il que l'information sociale n'atteigne pas les populations les plus en difficulté qui en auraient le plus besoin ?"³. La question à l'origine de notre propre étude soulevait plusieurs hypothèses de divers ordres, liées à la structure même du système de protection sociale

¹ Document CNAF, "Politique de communication de l'institution des allocations familiales", 1987-1990, p.6.

² OUTIN JL., Famille et Droits sociaux. Les modalités d'accès aux prestations familiales", Etudes CNAF 1979.

³ APRAS, Appel d'offre concernant une étude sur l'information sociale, 1990.

(trop complexe, une logique inadaptée), à la situation sociale des populations en difficulté (trop différenciées et singulières, encore insuffisamment appréhendées), à la communication elle-même (informations trop fréquentes, trop nombreuses, mal ajustée dans le temps) qu'il s'agissait d'éclairer dans une visée opérationnelle.

Nous considérons aussi qu'une différence de code culturel persiste entre les institutions et les personnes en difficulté.

Le code culturel dominant que l'on rencontre dans l'information sociale, peut ne pas être maîtrisé par certains groupes sociaux. Les populations "défavorisées" possèdent également leurs propres codes culturels. Un autre conflit surgit entre la logique institutionnelle (production de l'information) et la logique des usagers (usage de l'information). Une double traduction paraît nécessaire entre codes culturels d'une part et entre positions dans la transaction d'autre part (se placer du point de vue de l'utilisateur ou de l'institution). L'information sociale s'inscrit donc pour nous dans des systèmes de médiations qui en font un rapport de communication qui possède une dimension sociale et une dimension cognitive.

L'impact de l'information sociale n'est donc pas simplement déterminé par la domination culturelle, il dépend d'autres paramètres qui font de l'information une activité pratique qui renvoie à des méthodes ordinaires d'action qu'il faut élucider.

On peut rappeler en effet que tout "échec" de la communication n'apparaît aux yeux des institutions que par l'absence de retour sous forme de sollicitation, et plus précisément sous forme de droits accordés. Ce critère ne permet pourtant pas de conclure à un "échec". Plusieurs étapes sont en effet nécessaires dans la réalisation d'une démarche qui toutes doivent être prises en compte dans la communication et qui peuvent être l'occasion de "ratés" ou d'"arrêt" tout à fait "normaux" de la démarche. Nous identifions ainsi cinq "conditions de félicité" pour le "succès" (du point de vue institutionnel) de la diffusion :

a) entrer en contact avec une source d'information ("ils disent quelque chose"),

b) percevoir la pertinence de l'information ("ça me concerne"),

c) y trouver un intérêt et croire en sa possibilité ("j'y gagne, j'ai mes chances"),

d) savoir comment faire la démarche ("je peux le faire pratiquement"),

d) faire la démarche ("j'ai demandé, j'ai agi, j'attends une réponse")

Notre étude vise ainsi à clarifier et à proposer un certain nombre de principes à prendre en compte dans le travail de conception-diffusion des informations sociales à destination des publics en difficulté.

Présentation résumée de la méthode et de l'échantillon

Sans entrer dans une présentation méthodologique qui fait l'objet d'une annexe, on peut rappeler ici quelles ont été les principales étapes de notre démarche d'investigation qui ont conduit aux recommandations finales.

Nous avons défini des objets précis d'information sociale à partir desquels nous pouvions construire notre investigation. Sur le terrain avec l'aide du groupe de pilotage constitué par l'APRAS, nous avons convenu de retenir trois objets différents : l'information sur le RMI, l'information en PMI et plus particulièrement les modes de garde des petits enfants et les prestations pour frais de garde, les informations sur les aides au logement.

Il convient de préciser nettement que ces différents objets n'étaient pas étudiés pour eux-mêmes mais simplement comme support à l'analyse de l'impact de l'information.

Dans un premier temps nous avons alors procédé à un inventaire critique de l'offre d'information sociale locale, visant à définir les styles de communication propres à chaque institution et à identifier les sources possibles de blocage en se plaçant du point de vue de l'utilisateur. A partir de cette étude, des maquettes de documents

d'information sur ces différents objets ont été réalisées en vue d'être testées lors de l'enquête auprès des populations en difficulté. On en trouvera une reproduction (en noir et blanc) en annexe de ce rapport.

Dans un second temps nous avons construit un échantillon de personnes à enquêter avec l'aide des services des institutions intéressées à cette étude. L'échantillon est ainsi constitué :

Objet/Zone	Rennes	District	Fougères
RMI	13	3	0
Logement	12	0	0
PMI	3	0	8

Les détails des caractéristiques sociales des personnes rencontrées se trouvent dans l'annexe 1 ("Échantillon").

Nous avons aussi élaboré une grille pour un test d'impact portant sur la connaissance des mesures.

L'ensemble des matériaux recueillis a été analysé selon plusieurs axes :

- d'un point de vue sociologique : la construction sociale du rapport de communication
- d'un point de vue ergonomique : la manipulation et des modes de traitement des informations
- d'un point de vue cognitif : les modes de compréhension des informations.

CHAPITRE 1

INFORMATION GENERALE ET INFORMATION SOCIALE

Comment l'information sociale s'inscrit-elle dans la logique de la réception de l'information en général : tel est l'objet de ce chapitre.

1.1 - OBJECTIF

En quoi les informations sociales se distinguent-elles d'autres types d'informations ? Est-ce par leur contenu, par leurs supports de diffusion, par leurs agents de médiation, par leurs cibles, par leurs objectifs ? Ou encore par la manière dont elles sont perçues ou reçues par leurs destinataires ?

Le développement des moyens et des systèmes d'information est intrinsèquement lié à l'émergence de notre société démocratique, du fait de la croissance d'un "espace public"⁴.

On peut y déceler deux dimensions :

- une dimension fonctionnelle, de performance, liée à la nécessité de contrôler toujours plus précisément des échanges (marchands) toujours plus nombreux et rapides.
- Une dimension civique, liée à la construction des opinions, à la formation du citoyen.

L'information sociale se situe au carrefour de ces deux dimensions :

- elle doit permettre à l'État d'assurer un contrôle social, de garantir une stabilité en faisant remonter une description de l'état des personnes et en diffusant des consignes ou des mesures de correction. Les enquêtes du XIX^{ème} siècle, les manuels de savoir-vivre et de morale pouvaient suffire à ce mouvement des informations à l'origine. Mais les dispositifs d'aide se sont depuis raffinés, spécialisés à l'extrême et nécessitent des recensements, des classifications très précises des populations cibles pour assurer la performance même du système social.

⁴ HABERMAS J, "L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise.", Payot 1978.

- Elle doit mettre en scène l'égalité de traitement dont sont l'objet les citoyens et garantir leur accès aux ressources communes. L'information sur leurs droits est une des conditions de cette mise en scène.

L'exercice des droits sociaux suppose donc un échange d'informations sociales entre les prétendants aux droits et les institutions gestionnaires de ces droits. L'information sociale s'inscrit ainsi dans cet espace d'incertitude de l'exercice du droit social. La notion d'information sociale reprend l'idée que l'exercice de la citoyenneté est conditionnée par une bonne information, elle reproduit même une ambition pédagogique, mais cette information ne concerne pas directement l'ordre social. Il s'agit par une bonne information de pouvoir exercer ses droits sociaux en tant qu'individu. Ceci est permis par le développement de services sociaux formés de corps de spécialistes de l'action sociale qui cherchent de plus en plus à intégrer comme l'une de leur mission l'information sociale, rendue plus difficile et plus nécessaire quand les dispositifs se diversifient.

1.1 - LA SENSIBILITE A L'INFORMATION EN GENERAL

Le rapport à l'information sociale obéit-il aux mêmes principes que le rapport à des informations d'autre nature ou bien au contraire y a-t-il des positionnements différents selon la nature des informations ?

Pour cela nous avons cherché à caractériser par des questions de cadrage général, les réactions des personnes à l'information générale.

1.2.1. - D'une information ludique au traitement de l'information

La perception de la notion d'information ne signifie pas sa compréhension au même niveau par tous. Notre enquête révèle l'éventail des modes de perception de l'information au sens général. Seules quelques personnes se disent bien informées et affirment traiter l'information, tant par la compréhension qu'elles en affichent que par l'usage qu'elles en font, à commencer par des pratiques de découpage et de classement. Une telle position correspond à plusieurs motivations. Il peut s'agir de rappeler, au-delà de la position de RMiste, une certaine excellence culturelle liée à un niveau de formation supérieur (M. EI ou M. BN, Mme G). Ces personnes insistent alors sur la nécessité qu'il y a à opérer un tri des informations. Il faut être à l'écoute tout en se méfiant du bouche à oreille qui les déforme.

Il faut faire attention à bien trier l'information car celle-ci est souvent biaisée. On trouvera toujours de l'information mais pas nécessairement une information pertinente à un moment pertinent.

N°12-RMI

Mais ces positions de connivence culturelle avec l'enquêteur ne sont pas les seules perceptibles. Certaines sont plus revendicatives et renvoient à la notion civique de l'information. Ainsi pour Mme ML, l'information est-elle associée étroitement aux droits du citoyen. Aussi affirme-t-elle au nom de ce principe s'informer sur tout ce qui se passe. Elle établit ainsi elle-même un lien direct entre la question sur l'information générale et sur l'information sociale.

Il faut bien connaître ses droits et se renseigner sur toute aide dont on peut bénéficier. On n'est pas toujours informés sur ce qui nous concerne. Il faut que ce soit nous qui fassions les démarches.

N°1-RMI

Pour Mme FR l'information participe d'un engagement associatif dans le mouvement de la Croix Rouge.

Je m'informe à la Bibliothèque Municipale, s'il y a des trucs que je ne comprends pas je vais à la bibliothèque, au Larousse, ou par moi-même, ou sinon par téléphone qui est avec moi. Je donne des cours, bénévolement. J'aime rendre service aux autres. Oui je suis beaucoup ce qui se passe dans le monde, je suis de la Croix Rouge.

N°3-Log

La motivation se formule parfois dans une perspective plus autodidaxique. L'information se conjugue alors avec la formation. L'information alimente alors un plaisir, une curiosité de la découverte qui porte à collectionner et à classer des informations de toutes sortes (notes de lectures, coupures de presse...) et un peu sur tout. (histoire, science-fiction, ésotérisme archéologie, agriculture...)

J'aime bien les choses assez intellectuelles, tout ce qui est abstrait, logique, spirituel. J'aime bien le côté caché des choses.

N°2-RMI

Cela peut aussi se faire dans un souci pédagogique pour ses enfants. Ainsi Mme CT possède de véritables archives d'informations classées, ordonnées en différents thèmes d'actualité historique, cinématographique, politiques etc... correspondant à un suivi attentif des diverses sources médiatiques (télévision, radio, presse, revues...) et au rêve d'être documentaliste suite à une première année en faculté d'histoire.

Depuis septembre, mais il y a des choses que j'ai gardé depuis plus longtemps, ça par exemple c'est depuis 89, ..., le recensement, le bicentenaire ..., la montée du chômage, à chaque fois qu'il y a un thème où il y a plus d'un article...

LARES : *Vous avez fait une Fac d'histoire et vous vous intéressez à ... Ca fait longtemps que vous faites ça ?*

Depuis septembre mais j'ai conservé 40 ans de la guerre, c'était en 85, il y a eu un document qui est paru, je l'ai découpé, les événements en Chine j'ai pris les documents, la route du Rome aussi, j'ai vu deux fois, il y a plein de choses qui m'intéressent. Je découpe je prends pas mal de choses, ça s'entasse et les classeurs, j'ai dû en acheter deux dernièrement je n'avais plus de place. J'ai des neveux, ils ont 19 ans ils ont besoin de certaines choses, je suis la bibliothèque de la famille parce que quand ils ont besoin d'un bouquin, "Marinette t'as pas un bouquin ?" Ils me demandent plein de choses. Pour mes neveux quand ils en ont besoin, même pour moi parce que j'aimerais bien travailler comme documentaliste, dans les archives et donc conserver les choses qui m'intéressent pour plus tard. Comme la guerre du Golfe ça va marquer l'histoire, j'ai les événements à chaud et si j'ai des enfants dans 20 ans s'ils apprennent ça à l'école ils sauront ce qui s'est passé. Ça peut être intéressant pour eux. Je sais que ma petite soeur à son école ils en ont eu besoin, pour faire les exposés ...

N°7-Log

Faute de pouvoir cerner avec précision l'objet de l'interrogation, certaines personnes évoquent à propos d'information autant les techniques de bricolage, que les recettes de cuisine qui peuvent faire l'objet d'articles dans la presse. Sont souvent alors confondus pratique de l'information et pratique de l'écoute des moyens d'information. Aussi les chansons, les films sont-ils cités pêle-mêle comme des thèmes retenus d'information. La réponse de Mme PR condense ainsi ce type d'attitude.

Le sport parce que j'ai deux enfants qui font du sport. Je regarde la chronique dans Ouest-France puis la Télé marche le soir quand les enfants dorment. La radio dans la cuisine aussi... Le dimanche matin il y a plus de musique, des chansons.

N°7-PMI

L'information passe alors souvent de manière télévisuelle ou radiophonique. Elle est une compagnie pour de nombreuses femmes dans leur foyer. Lorsqu'elle s'ouvre sur des attitudes plus actives par une recherche ou une conservation d'une information, c'est souvent de manière tout à fait ponctuelle et à la suite d'un événement important comme la "guerre du golfe" ou bien "la révolution roumaine" ou bien encore "la mort de Jacques Brel ou de Serge Gainsbourg". En dehors de ces chocs émotifs majeurs concernant le monde extérieur, les informations retenues le sont fréquemment pour des raisons affectives, la mort ou la naissance d'un proche qui fait qu'on va conserver la coupure d'avis d'obsèques ou de naissance, la photo d'une équipe de football dans laquelle le fils joue... etc...

Quand ça m'intéresse, je découpe, quand ça ne m'intéresse pas je ... comme là, j'ai passé un BAFA la semaine dernière, cette semaine on va être marqués sur la chronique je vais sûrement le garder. Ça dépend quelle photo a été prise. Tous les articles qui m'intéressent, quand il y a eu la Halte Garderie ouverte pour la première fois il y avait mon fils qui était dessus, bon ... je l'ai découpé...

LARES : Votre fils était dessus ?

Oui.

N°7-PMI

L'information n'a pas de sens en elle-même. Elle ne compte pas en tant qu'information. Elle passe pourrait-on dire inaperçue. Ce fait peut expliquer la charge de méfiance critique qu'évoque alors la notion d'information. Un certain nombre de personnes retourne ainsi la question sur l'information générale en mettant en avant le manque d'information ou son manque de transparence, voire sa falsification.

On n'est pas assez informé, non c'est vrai on n'est pas informé. Sur le RMI non plus.

N°6-RMI

On n'est pas si bien informé que cela. On apprend par un collègue et on est mal informé. Il y a du pour et du contre. La télé c'est comme la politique.

N°7-RMI

La télévision ce sont des informations mensongères, c'est de la fumisterie. On va vous parler du chômage, des aides et puis en fait on n'est pas du tout aidé.

N°8-RMI

*Il faut se méfier, ne pas y aller à l'aveuglette.
On ne nous dit pas tout. Il faut en prendre et en laisser.*
N°13-RMI

On comprend alors que nombre de ces personnes restent en dehors de l'information, qu'elles n'y prêtent pas plus attention que cela, par crainte d'être prises au piège ou d'être trompées. L'utilisation active des moyens d'information reste donc limitée. La lecture d'un journal se fait occasionnelle. Son achat reste rare, on l'emprunte plus facilement à un voisin pour voir quelque chose de précis dont on a entendu parler, comme pour vérifier. Sinon il y a une fuite de ce flot d'informations qu'il n'est pas possible de contrôler, comme cette personne qui dit ne pas suivre vraiment les informations et qui profite des week-ends à la campagne pour se couper totalement de sa principale source d'information : la télévision.

1.2.2. - Une pratique utilitariste de l'information

Tout semble se passer comme si l'écoute des actualités, pratiquée rituellement en mangeant, participait d'une sorte de communion sociale. Ce n'est pas tant alors les informations qui importent pour ce qu'elles peuvent apporter que le fait même de les "suivre". S'explique bien alors pourquoi la question sur l'information générale qui exigeait une relative prise de distance n'ait pas eu plus d'échos.

Ce qui retient encore le plus dans les informations c'est ce par quoi "elles peuvent être utiles dans la vie de tous les jours".

C'est quelque chose qui peut me servir pour toutes les choses de la vie. Quand on commence à débiter dans la vie, pour les parents, pour les enfants plus tard. Puis ça sert pour guider les autres.
N°11-RMI

Cà guide pour des gens qui ne savent pas où aller, qui ne savent pas comment faire, qui n'ont pas de famille, qui sont seuls.
N°8-RMI

Globalement, on peut alors distinguer deux catégories d'individus qui manifestent un tel intérêt utilitaire aux informations associant alors fortement l'information générale à l'information sociale :

- les femmes ayant de jeunes enfants
- les jeunes en recherche d'autonomie.

Pour les jeunes rencontrés au Foyer du Jeune Travailleur, la notion d'information évoque une activité pratique de lecture des petites annonces des journaux que ce soit pour la recherche d'un emploi ou pour la recherche d'un logement. Cependant ce souci qu'ils manifestent ainsi de réaliser une autonomie tant économique que résidentielle, ne les conduit pas à identifier, spontanément du moins, d'autres sources d'informations d'origine sociale qui leur permettraient de trouver une aide en ce sens.

Nombre des jeunes femmes du "sous-échantillon PMI" ont opéré très rapidement un glissement sur le thème de l'information sur les enfants. Que d'autres femmes dans des situations analogues mais interrogées sur les aides au logement, y aient fait référence spontanément également semble indiquer que ce n'est pas là un simple effet de la consigne de départ.

Les objets d'attention plus particuliers sont alors la santé, l'alimentation des enfants mais aussi le suivi de leur vie scolaire et l'organisation de leurs loisirs, beaucoup plus que la question de leur mode de garde. Les sources citées sont alors diverses mais le plus souvent c'est la revue Bonheur et la Chronique (à Fougères).

Les informations...pour moi c'est surtout les trucs de la CAF, parce que je suis toute seule avec deux garçons. Je lis surtout Bonheur et la Chronique.
N°11-PMI

Ce souci éducatif affirmé qui invite à la recherche et à la collection d'informations "sur tout ce qui concerne la vie des enfants" motive dans certains cas l'achat de revues spécialisées comme "Parents", dont la lecture est alors articulée à celle de Bonheur.

Je lis un peu tout ce qui concerne les enfants. J'achète Parents régulièrement que je garde là à portée de la main.

N°4-PMI

Je cherche beaucoup à m'informer sur les enfants. J'achète Parents à chaque fois qu'il sort. On reçoit Bonheur. Ça se complète un peu tous les deux.

N°8-PMI

1.2.3. - Une pratique ordinaire de l'information sociale

Ce qui précède laisse entendre que l'information sociale n'est pas perçue comme un domaine particulier d'information ou du moins qu'elle ne fait pas l'objet d'une attention particulière. Pour la majorité des personnes interrogées, les informations sociales semblent participer du flot général. Le rapport entretenu à l'information sociale est directement lié au rapport entretenu à l'information générale.

Si l'on distingue deux modalités (actif/passif), nous obtenons le tableau suivant :

Social Général	Actif	Passif	Total
Actif	14	8	22
Passif	1	16	17
Total	15	24	39

Tout d'abord nous observons que plus de la moitié des personnes interrogées entretiennent un rapport plus ou moins actif (sans qu'on puisse davantage préciser le degré) aux informations en général, alors qu'un tiers présente ce rapport actif aux informations sociales. L'autre point à noter est que pratiquement tous ceux qui ont un rapport actif à l'information en général, adoptent la même attitude active lorsqu'il s'agit d'informations de nature sociale. L'inverse n'est pas toujours vrai. Un tiers de ceux qui sont passifs s'agissant de l'information sociale ne le sont pas pour l'information en général. On vérifie bien ici que les informations sociales sont prises comme des thèmes d'information parmi d'autres qui ne suscitent pas un intérêt actif même lorsque les personnes se montrent intéressées par l'information en général.

Ces constats sont valables quelque soit le sous-échantillon de personnes interrogées. Il n'y a donc pas d'effet particulier de tel ou tel objet d'information sociale.

Les hommes se montrent plus fréquemment actifs dans leur rapport à l'information général que les femmes. (2/3 d'actifs à 1/3 de passifs pour les hommes et 1/2 d'actifs et 1/2 de passifs pour les femmes). Si on distingue 2 classes d'âges (< à 30 ans et > à 30 ans) on observe que globalement cette variable n'a pratiquement pas

d'effet sur le degré d'activité dans le rapport à l'information générale.

En revanche la situation matrimoniale paraît influencer sur ce degré d'activité. Alors que les personnes mariées ou l'ayant été se partagent entre "actifs" et "passifs", les individus célibataires ou vivant en concubinage se montrent plus actifs dans une proportion de plus de 2/3 pour 1/3. Tout se passe comme si l'ouverture sur le monde ou l'auto-centrement sur des intérêts personnels que peut constituer un rapport actif à l'information en général, diminuait à mesure que les liens conjugaux se renforçaient ou que leur rupture laissait place à des problèmes d'une autre nature.

1.3. - LA REVUE BONHEUR

1.3.1. - Une revue largement reconnue

Parce qu'elle constitue un vecteur important voire essentiel de la politique d'information et de communication des CAF⁵, institutions au coeur du travail de l'information sociale, nous avons interrogé les personnes de notre échantillon sur la revue "Bonheur" et nous leur avons demandé de la commenter en feuilletant quelques numéros récents.

Compte tenu de son image mitigée dans le public il y a encore quelques années⁶ il était tout d'abord important de mesurer le niveau d'identification dont la revue pouvait bénéficier auprès de personnes en difficulté sociale. Nous avons donc demandé aux personnes s'ils connaissaient la revue, s'ils la recevaient, s'ils la conservaient, s'ils la lisaient et comment. Les résultats qui suivent n'ont pas de valeur statistique, cependant on peut y obtenir des indications intéressantes grâce à notre approche qualitative.

Tout d'abord la revue Bonheur est globalement connue -au moins de nom- par pratiquement l'ensemble des personnes de notre échantillon (90 %).

⁵ Rapport Bélier à la CNAF, septembre 1987 p. 43.

⁶ COFREMCA, Etude d'évaluation socio-culturelle de la revue Bonheur, juin 1987

	Connu		Reçu		
	Oui	Non	Oui	Non	Total
Hommes					
Logement	4	0	3	1	4
PMI	0	0	0	0	0
RMI	6	2	6	2	8
Total H	10	2	9	3	12
Femmes					
Logement	8	0	7	1	8
PMI	11	0	11	0	11
RMI	6	2	4	4	8
Total F	25	2	22	5	27
Total H+F	35	4	31	8	39

Qui plus est, elle est davantage connue qu'elle n'est reçue, puisque quatre personnes de notre échantillon la connaissent sans la recevoir en ce moment, soit qu'ils l'aient reçue un temps, soit qu'ils la connaissent pour l'avoir vue chez leurs parents pour les plus jeunes, soit encore qu'ils l'aient remarquée sur des tables dans des salons d'attente. A noter que les femmes la connaissent dans une plus forte proportion, mais surtout que ceux qui disent ne pas la connaître appartiennent tous les quatre à notre sous-échantillon RMI (soit 1/4 de cet échantillon spécifique).

Non je ne connais pas. Moi je ne m'occupe pas de ça. Je ne regarde rien du tout. Ça ne m'intéresse pas. Pour moi c'est rien du tout. Ma femme lit ça comme ça. Vous savez moi et la lecture...

N°6-RMI

L'âge paraît avoir une influence déterminante sur la connaissance de la revue : 1 personne de moins de 30 ans sur 20 dit ne pas la connaître alors que ceux qui ne la reçoivent pas

appartiennent souvent à cette classe d'âge (5 sur les 8 qui ne reçoivent pas la revue), tandis qu'elles sont 3 sur 18 de plus de 30 ans (ne la recevant pas non plus) à dire qu'elles ne la connaissent pas.

1.3.2. - Une identification cependant imparfaite

Cependant dire connaître la revue Bonheur, ne signifie pas toujours savoir l'identifier parfaitement.

La revue Bonheur...?...ben....euh....oui je crois que c'est le catalogue qu'on reçoit. Ça doit venir de la CAF je crois. C'est pour nous informer sur les allocations, même les assistantes maternelles.

N°9-PMI

Si un bon nombre de personnes réussissent à l'associer à la CAF, pour d'autres l'identité de la revue est plus floue, ceci pouvant être lié à une mauvaise connaissance du champ des institutions sociales. Bonheur c'est alors "les trucs sociaux" ou bien encore "un truc catholique". Mais globalement la revue est bien identifiée comme une revue destinée aux familles et en particulier aux familles jeunes, "parlant" essentiellement des enfants et des prestations.

Ça peut être bien pour les gens qui ont des enfants en bas âge, car là il y a des tas de choses. Mais moi j'ai dépassé ce stade.

N°8-RMI

Tout ce qui intéresse sur les jeunes enfants, je m'en intéresse un peu moins. Je ne suis pas encore concerné.

N°9-Log

Je lirais les affaires de couple pour plus tard. Pour l'instant, l'école ça ne m'intéresse pas. Je n'ai pas d'enfants. (...) Finalement c'est plus pour des gens qui vivent en famille mais pour une personne seule non.

N°12-Log

Cependant la force d'une telle identification familiale de la revue joue sans doute à l'encontre d'une juste perception de pans entiers de la revue concernant les systèmes d'aide sociale non réduits aux prestations familiales et qui pourraient intéresser plus fortement les populations en difficultés sociales autres que familiales.

1.3.3. - Une référence de l'information sociale

Il reste que Bonheur constitue une référence dans le domaine de l'information sociale sur les droits pour ceux qui la connaissent bien. Elle est souvent alors la source principale d'information avec la Chronique (à Fougères qui fournit surtout des renseignements pratiques). Elle est citée de ce fait par ces personnes comme un point de départ de l'information, préféré parfois à un déplacement à la CAF.

Bonheur, c'est le seul livre que je lis car la presse quotidienne je ne suis pas une fan. (...) Dernièrement, j'ai entendu parler de ces Centres Familiaux de vacances, mais je n'avais aucun renseignement. C'est à partir de Bonheur que j'ai pu faire toutes mes recherches.

N°3-PMI

*Je trouve ça bien...
...C'est très clair*

N°3-Log

Au niveau des enfants, des allocations quand je cherche une information, au lieu d'aller à la CAF, je préfère lire dans Bonheur.

N°11-PMI

Oui c'est pas mal. C'est les prestations pour les enfants, là je sais comme ça que je vais avoir de l'argent parce que mon fils rentre en primaire.

N°8-Log

Alors que la revue Bonheur permet de collecter des informations introuvables ailleurs, la mauvaise perception de sa diffusion ne contribue pas à fidéliser ses lecteurs potentiels : les personnes interrogées éprouvent du mal à situer la fréquence de parution, certains ne sachant pas dire s'ils la reçoivent toujours ou non.

C'est le truc de la CAF ?... Je ne suis pas sûr de toujours le recevoir.

N°12-PMI

Il y a des fois je l'ai, des fois je l'ai pas. Maintenant ça va peut être aller mieux avec les nouvelles boîtes aux lettres.

N°6-Log

Je l'ai reçu et puis quand j'ai déménagé, ils ont du perdre mon adresse. Mes parents la reçoivent donc quand je vais les voir je la lis.

N°10-RMI

On peut ainsi penser que ceux qui la reçoivent et la perçoivent le moins bien sont également ceux qui sont les moins enclins à conserver les numéros de la revue comme références d'information. Les quelques indications chiffrées qu'on peut retirer de notre échantillon vont aussi dans ce sens. Ainsi les personnes de notre sous-échantillon RMI sont ceux qui disent le plus souvent ne

pas conserver la revue Bonheur (12 sur 16 jettent la revue avant ou après lecture). Mme CR dont le dossier de demande de RMI est en suspens, reçoit la revue Bonheur mais ne la lit pas ne se sentant concernée en rien par son contenu. A la présentation des numéros, elle se contente de lire rapidement les sommaires sans autre commentaire, de manière monotone et d'une manière tout à fait détachée signifiant son désintérêt mal masqué par une remarque finale : "La revue ? Elle est bien", sans autre commentaire.

Ce livre là c'est pareil quand on l'a lu ça va à la poubelle ou c'est la petite qui s'amuse avec pour la déchirer. Ça parle des lois, des petits comme des grands, pour savoir où on en est.

N°5-PMI

1.3.4. - Une lecture en pointillés

Que la revue soit jugée ainsi le plus souvent de manière positive par ceux qui la connaissent, ne constitue pas cependant un gage de lecture assidue. Sans surprise, Bonheur est davantage lu par les femmes que par les hommes.

Je ne la lis pas. Ça ne me concerne pas trop. C'est les problèmes de couple et je ne suis pas marié. Je suis célibataire.

N°2-RMI

On peut noter ainsi que 5 hommes déclarent ne jamais la lire alors que seulement 3 disent ne pas la recevoir chez eux tandis que 4 femmes disent ne pas la lire alors qu'elles sont 5 à dire qu'elles ne la reçoivent pas. De même 2 hommes (sur 12) la lisent assidûment tandis que les femmes sont 5 (sur 27) à le prétendre. Mais le plus souvent la lecture est superficielle. La revue paraît davantage feuilletée, parcourue que réellement lue.

Je ne lis pas entièrement. Ça dépend des moments, si je vois un sujet qui m'intéresse je continue la lecture, si ça ne m'intéresse pas j'arrête.

N°3-PMI

Je parcours. Avec mon bébé c'est difficile de faire quelque chose en entier.

N°12-PMI

Je regarde la couverture, s'il y a quelque chose qui m'intéresse je garde sinon je jette. Quand j'ai lu, je garde dans le meuble et puis ensuite je jette. Je ne les garde pas très longtemps.

N°9-PMI

Ces réflexions sont typiques de ce mode de lecture en "passant", vite fait, d'où souvent une difficulté des personnes à nous dire justement (c'est-à-dire de manière réellement fondée) comment ils appréciaient la clarté de la revue. L'affirmation fréquente que les articles de la revue sont clairs est sans doute surévaluée en raison de la propension des gens à l'indulgence pour la revue ou encore en raison de leur réticence à avouer un déficit de compréhension qu'on a pu cependant dans certains cas sentir. Les données chiffrées suivantes permettent cependant quelques remarques.

Sentiment de clarté des articles de la revue Bonheur

	Très clair	Clair ou assez clair	Clair mais long	Compliqué	Total
Log.		8	2	1	11
PMI	3	3	4	1	11
RMI	2	5		1	8
Marié	3	3	1	1	7
Concubin		4		2	6
célibat.		6	2	3	11
Divorcé Séparé		2	3		5
Veuf		1			1
<= 30 ans	2	9	4	4	15
> 30 ans	2	7	2	1	14
Total	5	16	6	5	39

Sentiment de clarté des fiches ou tableaux de la revue Bonheur

	Très clair	Clair ou assez clair	Pas assez détaillés	Compliqué	Total
Log.	3	2	4		9
PMI	4		5	2	11
RMI	4	2			6
Marié	1	1	5		7
Concubin	3	1	2		6
célibat.	5	1	1	2	9
Divorcé Séparé	1	1	1		3
Veuf	1				1
<= 30 ans	5	1	4	2	12
> 30 ans	5	3	5		13
Total	11	4	9	2	26

Tout d'abord il faut noter que, pour les personnes de notre échantillon RMI qui la lisent, la revue paraît très claire, montrant bien que le groupe des RMI est loin d'être homogène dans son rapport à l'information sociale. D'autre part les personnes qui estiment la revue claire mais qui trouvent en même temps les articles trop longs présentent un profil spécifique. Il s'agit le plus souvent de jeunes femmes parents isolés de notre échantillon PMI, mobilisées par leurs jeunes enfants. Comme le dit aussi une jeune femme qui vient d'avoir un second bébé :

J'ai juste regardé les images. Je n'ai plus le temps de lire alors je regarde comme cela. Quand je n'avais que ma première fille j'arrivais encore à lire des trucs mais là maintenant (avec mes deux enfants) je n'ai plus le temps. c'est incroyable.

N°10-PMI

D'autre part ce sont plus souvent les personnes sans expérience familiale et dans une moindre mesure celles à faible expérience conjugale qui avouent que les articles sont pour eux compliqués.

De manière globale, les fiches ou tableaux de la revue paraissent nettement plus clairs que les articles. Ce fait est à corréler sans doute aussi avec la difficulté des personnes à s'investir suffisamment dans la lecture d'articles jugés parfois longs. Cependant la contrepartie de cette clarté est aussi assez fréquemment regrettée puisque un bon nombre de personnes jugent les fiches ou les tableaux insuffisamment détaillés. Ce jugement n'est pas tant le fait de ceux qui disposent d'une faible expérience familiale que de personnes mariées. On peut supposer que chez ces personnes la connaissance d'un minimum d'informations sociales opère comme un amplificateur d'une demande qu'elles n'ont pas toujours ou les moyens ou la volonté de satisfaire par des investissements plus importants dans la lecture de la revue qui pourrait éclairer sur les tableaux ou les fiches. En effet les données chiffrées montrent que les personnes mariées ne manifestent pas une lecture plus assidue que celles qui ne le sont pas.

Dans de telles conditions de faible investissement il n'est pas étonnant que la revue soit objet d'amnésies de plusieurs sortes. On a vu déjà que certaines personnes ne savent plus trop si elles reçoivent Bonheur ou non. Le test de quelques numéros récents à permis de mettre en évidence que si le numéro de février 91 (dossier "Assistances Maternelles : question de confiance) restait encore en mémoire, des numéros plus anciens aussi importants que le spécial prestation de novembre 1990 étaient plus souvent oubliés, bien que les prestations constituent comme on va le voir le point focal de la lecture de Bonheur.

Ce numéro spécial prestation de la revue Bonheur pouvez-vous me dire s'il vous dit quelque chose ?

J'en ai reçu un il n'y a pas longtemps. Non ça ne me dit rien. Je n'ai pas lu celui-là. En général, je les lis tous, mais peut-être trop vite.

N°5-Log

L'amnésie porte aussi sur la lecture. Un certain nombre de personnes ne savent plus très bien en feuilletant les revues qu'on leur soumet si elles ont bien lu tel ou tel article.

Est-ce que ces deux numéros vous disent quelque chose ?

A priori....non.

Pouvez-vous regarder celui-là (n° septembre 90 dossier "Bébé cherche garde obstinément") vous en souvenez-vous ?

Non, non ça ne me dit rien.

(...)

Et cet autre n° (n° de février 91) ?

Ah oui c'est vrai le dossier "assistante maternelle", mais je ne sais plus si je l'ai lu. ce dossier.

Vous connaissez le système des assistantes maternelles ?

Oui parce que j'ai ma soeur qui est assistante maternelle...elle garde une petite fille.

En général quand il y a une dossier comme cela qu'est-ce que vous faites ? vous regarder de quoi ça parle ou vous lisez entièrement ?

Cà dépend. Si j'ai du temps je vais lire en entier. Sinon je regarde comme ça.

Et ce numéro spécial prestation vous vous en souvenez ?

Non je ne me souviens pas du tout.

N°11-PMI

LARES : Et l'autre revue avec le dossier Assistances Maternelles ? L'article sur les quartiers ?

C'est pas notre coin.

LARES : Et ça "Un an de prestations à la clé" ?

Ah ça oui, c'est tous les 3 mois !! Je regarde toutes les fiches...L'aide aux vacances, ça oui je vais lire.

LARES : *Vous vous souvenez l'avoir lu ?*

Non ...Je l'ai reçu, mais je ne sais pas ce qu'il s'est passé car je ne l'ai pas lu.

LARES : *Et le dossier pour les jeunes ménages ?*

C'est pour les jeunes ménages, vous savez ça va faire 20 ans qu'on est mariés. Au début quand on a débuté, c'était bon ; mais maintenant que ça fait 20 ans ... on ne s'occupe plus de cela ; sinon mes enfants me disent "Maman tu es bien capable de t'occuper de ta fille".

N°5-PMI

La dernière fois je cherchais quelque chose, je croyais que c'était dans Bonheur que je l'avais vu, mais je ne l'ai pas retrouvé. Ça ne devait pas être dans Bonheur alors.

N°1-PMI

1.3.5. - Une lecture intéressée

Si elle est une revue de référence, le constat que l'on peut faire de la perte de références que les personnes semblent manifester conduit à s'interroger sur la productivité de la revue. En fait, comme le reconnaissent la plupart des personnes qui la lisent, la revue n'est lue que par l'intérêt qu'elle est à même de susciter dans l'instant de sa réception. Le retour sur la revue, sur des numéros anciens reste une pratique rare, soit parce que le temps manque, soit que la revue a été jetée, soit parce qu'il n'y a plus le souvenir du contenu de ces anciens numéros ou encore parce qu'ils n'ont pas été suffisamment bien rangés pour qu'ils puissent être aisément retrouvés. Il serait donc difficile d'établir un catalogue ou un hit parade des thèmes

suscitant le plus d'intérêt, d'autant que cet intérêt paraît bien varier selon les circonstances.

Ce qui est sûr c'est que la logique de la lecture ne correspond pas -ou rarement pour la population enquêtée- à la logique de l'émission. Si les personnes peuvent être informées par la lecture de la revue Bonheur, ils ne la lisent pas vraiment pour s'informer, c'est à dire pour accumuler une connaissance des droits et services sociaux ou acquérir de nouveaux savoirs de nature psycho-pédagogiques ou sociaux., qui sont contenus dans l'intention même de la revue.

Ainsi pour prendre l'exemple d'un certain nombre de jeunes interrogés et en particulier des jeunes hommes, la lecture qu'ils peuvent faire de Bonheur reste marginale, tel ce jeune travailleur en foyer pour qui Bonheur évoque spontanément des articles sur le tiers monde qu'il a pu y lire, même s'il identifie bien ensuite la revue comme traitant "des différents problèmes qui peuvent arriver dans la vie" ce qui lui fait penser à une revue reçue par ses parents "Dossier familial".

En définitive ce qui retient le plus d'attention ce sont les fiches ou les tableau de présentation des différentes prestations délivrées par la CNAF. En ce sens également on peut parler d'une lecture intéressée.

Ah oui...Toujours. C'est toujours les ressources que je regarde quand je le reçois. C'est cette page là d'office.

N°1-PMI

Les prestations c'est très bien. Moi c'est ce que je regarde souvent. Je ne regarde que ça pratiquement. J'estime que c'est normal... C'est normal.

N°3-PMI

Les fiches prestations ça je regarde toujours.

N°10-PMI

Ces réflexions parfois incidentes dans les réponses reviennent souvent comme un point de convergence du discours sur Bonheur. Mais là encore les dossiers sur les prestations ne sont pas toujours lus comme une source d'information. Les personnes ne lisent souvent que les fiches qui les concernent ignorant les autres au risque de ne pas être informés sur des droits qu'ils ne soupçonnent pas.

Je ne la lis jamais, déjà je n'aime pas lire et de toutes façons on ne touche rien des allocations.

N°7-RMI

Ils affichent là davantage une logique de **vérification**, de suivi de leur droit que de véritable information.

Je regarde surtout les prestations par rapport aux ressources. Voir les changements à signaler. L'allocation pour jeunes enfants ça ne paraît pas avoir changé (à ce que je vois), l'allocation de garde d'enfants à domicile, ça je lis pas, pas question de ça, j'en n'ai pas besoin.

N°7-RMI

Ça nous donne une information quand ça augmente quand ça diminue, comme cela on n'est pas surpris.

N°3-PMI

1.3.6 - Une revue utile

Si elle ne permet que rarement apparemment de découvrir de nouveaux droits, si le souvenir des informations lues peut souvent paraître fragile, la revue bénéficie d'un jugement positif, les personnes y trouvant ponctuellement et plus ou moins régulièrement de quoi satisfaire une curiosité, des possibilités de vérification de savoirs incertains, de répondre à des questions conjoncturelles,

d'alimenter des échanges de services dans la famille ou avec des amis. Tel homme y a lu des conseils psychologiques relatifs à la "femme enceinte" au moment de la grossesse de sa femme ; telle femme suit au travers de Bonheur les problèmes du handicap (sa fille étant dans cette situation), telle autre est retournée chercher à la cave des numéros de Bonheur pour retrouver des conseils sur "le blocage des enfants quand les parents ont annoncé l'arrivée d'un nouvel enfant" ; telle autre encore se souvient d'avoir "envoyé un courrier à la sécu pour les points retraite" à la suite de la lecture d'un article sur les retraites que lui avait fait lire sa fille, telle autre a pu renseigner son fils en apprentissage sur le montant du SMIC.

Le plus souvent ce sentiment d'utilité n'est pas lié à un souvenir précis mais à l'impression que Bonheur apporte quelque chose sans qu'il soit réellement possible de préciser quoi.

Je les garde mais récemment je ne me souviens pas que cela m'est servi. J'ai dû voir quelque chose sur l'APE.

1.4 - LE MAL-ENTENDU DE L'INFORMATION

Cette première approche de l'information sociale dans l'ensemble des messages d'information peut permettre de faire un premier constat amplement vérifié par le reste de l'étude : celui d'un **mal-entendu** de l'information. Les personnes n'ont pas toujours conscience ni du poids, ni de la portée, ni du sens de l'information. Celle-ci n'est pas prise pour elle-même comme message construit dans une intentionnalité. Elle est plutôt saisie par les intérêts multiples que les personnes développent dans leur vie quotidienne. L'information sociale ne paraît pas alors faire l'objet d'un traitement singulier. Elle constitue ou non selon la situation singulière des personnes un objet d'intérêts plus ou moins intenses. On peut donc parler d'un mal-entendu tant par le faible écho que paraissent recevoir les messages que par cette sorte de différence de longueur d'onde qu'on perçoit entre l'émission et la réception de l'information.

On est ainsi conduit à réitérer un constat maintes fois fait dans les études en communication : nous observons une tension voire une contradiction entre la logique de la diffusion des informations sociales et la logique de leur réception et de leur usage⁷.

En anticipant quelque peu sur certains résultats qui seront analysés plus finement dans la suite de ce rapport on peut tenter de

⁷ Jean-Luc OUTIN dans son étude sur les modalités d'accès aux prestations familiales avait déjà d'une certaine manière repéré ce phénomène en parlant de l'affrontement de deux logiques, la logique rationnelle institutionnelle abstraite des CAF et la logique pratique de "l'avoir besoin" des usagers. Cf op. cit pp.42-45

Cependant il se s'agit peut être pas tant de l'expression d'un rapport de domination social et culturel entre ceux qui détiennent le pouvoir d'administrer et les compétences d'abstraction et ceux qui sont dépossédés de ces propriétés ; que de modes distincts de construction de l'information dans des registres incommensurables mais possédant chacun leur rationalité et leur opérationnalité.

préciser les différences de nature de ces logiques qui constituent pour nous des registres de "grandeurs"⁸ différentes.

L'information sociale étudiée principalement (écrite) visant à fournir la possibilité aux personnes, aux familles de bénéficier de leurs droits (soit en les demandant, soit en les défendant) ou des services sociaux de proximité (en les identifiant dans le temps et l'espace) ou encore de tirer profit de conseils pour régler un problème, s'inscrit dans une logique de constitution de banque de données.

Il s'agit dans cette perspective de fournir aux gens les moyens et les données nécessaires à l'engagement dans une action. L'idée qui préside ici est qu'avant toute chose il convient de connaître le champ des possibles afin de pouvoir ajuster une réponse, un choix de la manière la plus "rationnelle" ou la plus légale possible (soit d'un point de vue pratique soit d'un point de vue économique, soit d'un point de vue juridique). Nous sommes bien là dans un idéal-type rationnel-légal tel que Max Weber sociologue du début du siècle le dégageait à propos du fonctionnement de la bureaucratie⁹. Dans une telle logique, l'information suppose chez les personnes (identifiées alors comme des usagers) s'informant ou informées d'une part une capacité d'anticipation sur l'action et d'autre part une capacité de traitement des données accumulées dans la phase préliminaire de l'action.

Cela suppose une activité de collection et d'enregistrement des séries de données afin qu'elles soient aussi complètes et fiables que possibles, dans le souci constant d'un libre accès aux droits qui

⁸ On s'inspire là des travaux de Luc BOLTANSKI et de Laurent THEVENOT montrant l'existence, dans les situations d'échange social marquées par la dispute ou le différend, d'attitudes et de représentations élaborées en référence à des principes supérieurs communs organisant l'ordre des choses et des personnes.

BOLTANSKI L., THEVENOT L., De la justification. Les économies de la grandeur, Paris : Gallimard (NRF), 1991.

⁹ Ce terme ne revêtait pour lui aucune connotation péjorative (telle qu'il peut l'avoir aujourd'hui). Il désignait un type de fonctionnement fondé sur la nécessité civique d'une impersonnalité de l'action administrative afin d'en limiter ou supprimer tout risque d'arbitraire. La bureaucratie était le mode d'intervention de la puissance publique qui devait permettre aux citoyens de bénéficier de manière égale leurs droits.

font le bien commun. Pour reprendre une autre terminologie, on peut dire en suivant les "économies de la grandeur" que l'information sociale est conçue du point de vue de l'institution dans une double nature industrielle (modèle informatisé de traitement de l'information) et civique (participation de chacun au bien collectif que constituent les droits).

La logique de la réception des informations sociales telle que nous avons pu l'observer globalement, ne correspond pas vraiment à un tel schéma. D'où, comme on le verra plus loin, les différends qui peuvent s'élever, les désaccords qui peuvent s'instaurer à propos de la qualité de l'information, "sa pauvreté", "son manque de transparence", "son absence quand on en a besoin" etc... Le temps de l'information et le temps de l'action ne sont pas si séparés que cela dans les faits. Au contraire souvent c'est l'urgence d'une situation appelant une réponse quasi-immédiate qui oriente l'action d'information. Celle-ci ne peut pas alors se réaliser dans sa logique. Elle n'en a plus le temps. D'autre part, les personnes n'entrant pas dans cette logique de l'accumulation mais au contraire dans ce qu'on pourrait décrire comme un papillonnage (soit prédation, soit cueillette pour reprendre une image des chasseurs-cueilleurs d'un mode pratique de subsistance mais aussi de la "pensée sauvage"¹⁰ dans les sociétés primitives), elles ne disposent pas de séries d'informations ni complètes, ni homogènes, ni parfaitement fiables. C'est plus souvent ce qu'on peut appeler le calendrier personnel des événements familiaux qui rythme alors le rapport au monde extérieur dont participe l'information sociale, que le calendrier qu'on pourrait dire institutionnel selon lequel est diffusé l'information. On pourrait dire que les personnes entretiennent fondamentalement un rapport domestique (et non pas industriel ou civique) à l'information. Elles se comportent davantage comme personnes singulières ou comme membres d'une famille que comme usagers sociaux, où ce qui importe c'est davantage la qualité de proximité des relations avec ceux qui peuvent "rendre service" (ce qui revêt une autre signification qu'informer). Au total l'objectif

¹⁰ LEVI-STRAUSS Cl., *La pensée sauvage*, Ed. PLON 1962.

n'est donc pas tant ici pour les personnes de bénéficier de manière égalitaire d'un droit général ou d'un service social public que de répondre à un problème pratique et particulier.

Chacun construit l'information selon un mode particulier qui est fonction de son niveau (à distinguer d'une hiérarchie des capacités ou des compétences) de traitement, c'est à dire en fonction des intérêts par lesquels sont définies les positions.

Nous pouvons résumer ce décalage de logiques entre l'émission et la réception des informations sociales par le tableau suivant :

Niveau	Type de logique	Logique de l'émission industriel/civique	Logique de réception domestique
Agencement de l'information		concentration densité accumulation banque de données	éparpillement porosité papillonnage
Temporalité de l'information		anticipation préparation remise à jour calendrier institutionnel	urgence instant obsolescence calendrier personnel
Objectif de l'information		assurer les conditions d'un traitement égalitaire des citoyens / droits et services sociaux	trouver une réponse à un problème pratique particulier et personnel

Si l'information est un échange, il semble bien que cet échange soit comme tous les échanges, paradoxal dans la mesure où ce qui est échangé change de nature dans sa circulation même. Loin qu'il faille adopter un point de vue purement technique selon lequel la réussite d'une communication comme dans une transmission se juge à la fidélité du message dans le processus même de sa diffusion de l'émetteur au récepteur, il convient de saisir la dynamique proprement sociale de l'opération d'information. Ce qui est à l'origine une information, c'est à dire un message construit à vocation quasi-universelle (il doit être valable pour le plus grand nombre puisqu'il appelle à la participation de chacun au tout social) doit pour remplir son objectif être approprié, être traduit. Cette appropriation est un phénomène essentiel puisque s'y tient tout à la fois l'acquisition (le fait qu'une personne particulière acquiert pour elle même ce qui est destiné à tous) et l'adaptation (elle le fait en y trouvant de quoi satisfaire sa situation singulière). Il y a dans ce mouvement une opération fondamentale de traduction qui fait que l'information appropriée devient méconnaissable comme information. Ce rapport d'appropriation invite à s'intéresser de plus près aux systèmes de médiation de l'information sociale.

Si l'information est un échange, il semble bien que cet échange soit comme tous les échanges, paradoxal dans la mesure où ce qui est échangé change de nature dans sa circulation même. Loin qu'il faille adopter un point de vue purement technique selon lequel la réussite d'une communication comme dans une transmission se juge à la fidélité du message dans le processus même de sa diffusion de l'émetteur au récepteur, il convient de saisir la dynamique proprement sociale de l'opération d'information. Ce qui est à l'origine une information, c'est à dire un message construit à vocation quasi-universelle (il doit être valable pour le plus grand nombre puisqu'il appelle à la participation de chacun au tout social) doit pour remplir son objectif être approprié, être traduit. Cette appropriation est un phénomène essentiel puisque s'y tient tout à la fois l'acquisition (le fait qu'une personne particulière acquiert pour elle-même ce qui est destiné à tous) et l'adaptation (elle le fait en y trouvant de quoi satisfaire sa situation singulière). Il y a dans ce mouvement une opération fondamentale de traduction qui fait que l'information appropriée devient méconnaissable comme information. Ce rapport d'appropriation invite à s'intéresser de plus près aux systèmes de médiation de l'information sociale.

CHAPITRE 2

LES SYSTEMES DE MEDIATION DE L'INFORMATION SOCIALE

2.1 - LES MESSAGES INSTITUTIONNELS

2.1.1 - Le traitement des trois niveaux (sensibilisation, informations, démarches) par les documents

La description d'une entrée en relation avec les institutions prestataires peut se faire en cinq phases, avions-nous annoncé dans notre projet. A chacune de ces phases, une stratégie d'information différente peut être mise en oeuvre, une attitude particulière du récepteur est déclenchée et des facteurs spécifiques d'échec peuvent intervenir.

Nous identifions ces 5 phases comme autant de "conditions de félicité" (de réussite) pour la diffusion de l'information. :

- 1 - Entrer en contact avec une source d'information ("Ils disent quelque chose")
- 2 - Percevoir la pertinence de l'information ("Ca me concerne")
- 3 - Y trouver un intérêt et croire en sa possibilité ("J'y gagne, j'ai mes chances")
- 4 - Savoir comment faire la démarche ("Je peux le faire pratiquement")
- 5 - Faire la démarche ("Je demande, j'agis, j'attends une réponse").

Notre recherche fournit peu d'éléments pour comprendre le dernier point, qui porte moins directement sur l'information : la démarche dépend plus souvent d'une organisation efficace de l'espace (des lieux pas trop éloignés ou facilement accessibles, et surtout facilement identifiables, ex "La rue St Yves", c'est-à-dire où toutes les ressources sont rassemblées) et du temps (des heures d'ouverture adaptées, régulières, des personnes disponibles, des délais raisonnables de traitement des dossiers).

Ces différents points sont les causes les plus probables d'échec d'une démarche, lorsqu'elle est prête à s'engager ou en cours de réalisation. D'autres encore (accueil, complexité du

dossier) sont aussi évoquées et rentrent plus directement dans notre analyse des stratégies d'information.

Nous avons finalement retenu trois grandes phases dans l'information, phases pertinentes du point de vue du récepteur qui cherche à ce moment des informations différentes, et pertinentes pour l'émetteur, qui doit adopter un arsenal radicalement différent :

- la sensibilisation ("ils disent quelque chose et ça me concerne")
- l'information ("j'y gagne, j'ai mes chances, j'y ai droit").

Le terme sera ici employé dans une définition restreinte.

- Les démarches (comment faire ?)

Notre analyse a porté exclusivement sur la documentation papier disponible pour les usagers : les affiches, les vidéos, les messages publicitaires ou encore les informations orales transmises par les professionnels ne pouvaient être traités avec la même finesse, sans nécessiter une autre enquête. La plupart d'entre eux interviennent pour renforcer soit le réseau, la sensibilisation (publicité, vidéos principalement) soit le niveau des démarches (accompagnement oral). La documentation écrite supporte, elle, les trois objectifs mais ne parvient pas à les traiter également.

Les documents analysés (cf la liste en annexe) provenant de la CAF, du CCAS, de l'OPHLM, du Centre Social de Fougères et du Conseil Général, ne différencient guère ces trois niveaux : c'est la première observation qu'il faut bien souligner. Malgré l'abondance des documents dans certains cas (cf la CAF), les stratégies d'information ne distinguent pas des visées particulières. Tout y est, croit-on, sur des supports différents.

Or, lorsque tout est agrégé, lorsque les objectifs ne sont pas clairement définis, l'institution privilégie nécessairement un point de vue, un niveau d'information : on ne peut jamais tout dire à tout le monde. Le parti pris de généralité conduit souvent à ne rien dire à personne. Dans les documents observés, ce qui se dit avant tout, c'est la logique interne de l'institution, son statut d'organisation (ou de mesure) générale, située hors contexte. Le niveau de l'information est en fait toujours privilégié, celui qui énonce les mesures, les conditions, les calculs. La sensibilisation qui consisterait à attirer, à susciter l'intérêt et le niveau des démarches qui consisterait à expliquer très précisément ce qu'il faut faire et où

s'adresser (numéros de téléphone, noms, adresses, horaires, lignes de bus même) sont toujours négligés dans cet amalgame apparent.

Implicitement, il est supposé que d'autres médiations feront le travail de sensibilisation et de démarches : or, rien n'est moins sûr. De fait, cela revient à s'en remettre aux médiateurs humains, qui, nous le verrons, sont les mieux placés dans le cas des populations les plus en difficulté. Les documents édités localement (cf Centre Social de Fougères, Ville de Rennes) parient d'ailleurs plutôt d'emblée sur cette méthode et se limitent à fournir des adresses, ce qui au moins traite de façon efficace le niveau d'information, des démarches.

a) Le traitement de la sensibilisation

Dans ce moment d'une stratégie de communication, il s'agit d'attirer l'attention, de manifester l'existence d'une mesure, ou mieux d'une solution à une situation de façon à faire percevoir très rapidement la pertinence de l'information pour les populations concernées. La communication doit s'appuyer sur deux éléments essentiels :

- une accroche,
- une personnalisation.

L'accroche est constituée par tous les outils de mise en page (qualité du support, couleurs, titres, blocs, visuel, photos etc...) qui permettent de rendre visible le document sans pour autant le rendre incongru dans un contexte d'information sociale.

La personnalisation consiste à permettre immédiatement au lecteur de se sentir concerné, d'effectuer une projection de sa situation sur le document : l'intitulé des situations et le recours aux exemples ou aux questions sont parmi les éléments clés à utiliser pour effectuer cette mise en contexte d'une mesure apparemment générale et incapable de traiter des cas particuliers.

Les documents recueillis montrent tous une grande faiblesse sur ces points tant dans l'accroche que dans la personnalisation. Mais il convient de préciser que d'autres supports (video, affiches, publicité) ont pu être mobilisés pour effectuer cette sensibilisation : il est clair en effet que le recours au visuel est essentiel dans

l'accroche, particulièrement vis-à-vis de populations souvent réfractaires à la lecture (à première vue)¹¹.

L'accroche

Le recours au visuel, essentiel dans cette étape, est souvent très limité. Un dessin de présentation fait souvent office de reconnaissance du thème (cf documents Conseil Général, fiches CAF anciennes). Le logo et l'identification cohérente dans une série de fiches semblent surtout permettre le signalement de l'institution et du système d'information (ex : fiches CAF ou fiches aide sociale) mais ne facilitent pas nécessairement une compréhension. Certains documents n'ont pas du tout recours au visuel (information CAF, RMI-CCAS, RMI-national). L'effort est plus net dans Bonheur (cf les fiches prestations), dans "la clé du mieux vivre" de l'OPHLM, dans le guide des prestations familiales (CAF). La qualité de ces documents, y compris dans le support et dans le maquettage en général, devrait contribuer à les rendre attirants pour les lecteurs, si la quantité d'informations fournies ne les rebutent pas !

L'usage de couleurs, de grands titres ou d'encadrés renforce ces accroches possibles. Le lecteur, peu enclin à la lecture, ira directement vers ces informations brèves. C'est pourquoi notre proposition de mise en page à tester pendant les entretiens reposait sur un modèle de la revue féminine grand public : ces revues adoptent désormais (comme les revues télé) des mises en page à base de petits blocs, qui peuvent faire apparemment fouillis mais qui surtout accrochent des regards et des intérêts très variables, dans une lecture plutôt rapide, jouant l'accroche immédiate. Il faut remarquer pourtant que ces revues n'hésitent pas à exploiter du texte pleine page uniquement lorsqu'il s'agit de relater un fait divers en détail. Seuls des encadrés mettant en valeur des phrases du texte brisent

¹¹ Les recherches sur l'illettrisme ont conduit à relativiser cette évaluation générale des compétences d'un individu, qui ne tient pas compte du contexte : selon les domaines de lecture et l'intérêt qu'on y trouve, la performance peut varier énormément.

l'unité de la page mais maintiennent une accroche à partir de situations-chocs.

La personnalisation

C'est la deuxième condition pour qu'une sensibilisation opère : donner l'occasion de projeter sa situation personnelle vers ce document pour pouvoir dire "ça me concerne" très rapidement ?

De ce point de vue, l'organisation des informations par "mesures" n'est pas la plus attirante puisque les personnes ne peuvent pas a priori établir le lien avec leur situation. En même temps, les organismes sociaux veulent à tout prix éviter de tomber dans un particularisme qui risquerait d'écarter des bénéficiaires potentiels ou de détourner l'esprit égalitaire de la loi : les énoncés sont alors plutôt généraux, voire même administratifs. Partir d'une situation-type n'est quasiment jamais fait car plusieurs mesures peuvent s'y appliquer : il s'agit alors plutôt de documents introductifs, récapitulatifs (cf guide des prestations familiales ou fiches affaires sociales du Conseil Général) qui par leur caractère très général (toutes les situations, toutes les mesures) contraignent le lecteur à un autre repérage parfois difficile. La présentation du Centre Social de Fougères ("Coucou, me voilà") répond, elle, très bien à cette exigence de départ sur une situation partagée par beaucoup, qui conduit vers la présentation d'une mesure. L'usage d'un papier couleur, malgré sa qualité médiocre et le caractère artisanal de la mise en page, contribue à un repérage très aisé par les lecteurs (vérifié dans nos tests).

Parfois nous trouvons cependant l'emploi d'exemples (dans les articles de Bonheur surtout) ou de questions-réponses (information-CAF). Ces deux ressources sont peu économes en texte et peuvent donner l'impression de particulariser abusivement : elles sont pourtant indispensables pour favoriser l'analogie, la comparaison entre la situation du lecteur et la situation (fictive ou non) proposée, même partielle. Si leur usage demande certaines précautions, on ne peut nier qu'on entre en résonance avec un mode cognitif de construction des connaissances, l'analogie, beaucoup

plus fréquent parmi les populations défavorisées que le mode analytique. Présenter des principes généraux, des règles, des mesures relève plutôt d'un registre civique (le droit de tous les citoyens, leur égalité) ou d'un registre industriel (le règlement, l'efficacité administrative) alors que l'analogie entre situations permet d'introduire, dès ce document, un registre que nous appelons, avec Boltanski et Thévenot¹², "domestique", relevant des relations de proximité, de famille, de voisinage, d'affinités.

Cette opposition entre le registre civique-industriel des institutions et celui domestique des personnes susceptibles de bénéficier des aides structure toutes leurs relations : ici elle renvoie à des modes d'information, à des schémas cognitifs divergents. La sensibilisation ne peut guère s'effectuer si une réduction volontariste de la distance culturelle et un changement de registre de la part des institutions n'est pas effectué. C'est en ce sens qu'il faut entendre personnalisation : partir du point de vue des personnes, de leurs modèles cognitifs, de leurs situations précises et non des catégories administratives. Deux maquettes de documents de sensibilisation ont été réalisées par Euristic Média : Mini CAF et "Je travaille : comment faire pour garder mon enfant ?", qui mettent en oeuvre les principes présentés ici.

b) Le traitement de l'information

A ce stade, il s'agit de fournir des données précises pour établir les droits et les chances du lecteur d'y accéder. Si l'on doit motiver le bénéficiaire potentiel en lui présentant les avantages à tirer des mesures proposées, on doit en même temps ne pas lui faire espérer d'impossibles recettes s'il ne remplit pas les conditions établies. Il est aussi nécessaire de préciser des règles générales tout en exposant déjà certains cas particuliers qui démentent la règle (ex : le RMI : condition : avoir plus de 25 ans, à moins que l'on ait un enfant à charge) sans pour autant les exposer tous, ou entrer dans des détails sans intérêt pour la majorité des lecteurs.

¹² BOLTANSKI, THEVENOT, op. cit.

Les contraintes pesant sur la stratégie d'information à ce stade sont doubles et contradictoires :

- motiver et décourager,
- universaliser et particulariser (des règles et des cas).

On le voit, la tâche n'est pas aisée et ne relève plus d'une simple mise en forme de données administratives. Lorsque les documents se limitent à cette dernière approche, ils ne s'intéressent plus à la communication avec un récepteur et pratiquent plutôt l'auto-référence : il faut posséder le code de l'émetteur et participer entièrement à son univers pour saisir le message. L'émetteur ne peut pourtant s'abstenir de définir son intention (motiver/décourager) et l'univers des destinataires qu'il suppose (universaliser/particulariser) : nous dirons qu'il ne peut éviter à ce stade de prescrire et de circonscrire¹³ (un public potentiel mais toujours fictif).

Les documents étudiés présentent l'information selon trois aspects dominants :

- **systématique** : les mesures font partie d'un système, les règles sont cohérentes,
- **restrictif** : la liste des conditions constitue la plus grande partie du texte,
- **civique** : les droits sont justifiés et des compensations éventuelles demandées. ex : "Le RMI est un engagement personnel à essayer de tout mettre en oeuvre pour trouver des solutions durables" (information CAF) (avant de parler de minimum de ressources garanti).

Ces trois aspects ne répondent réellement qu'à un des objectifs d'information recherchés par les personnes : les conditions à remplir permettent d'établir ses droits, ses chances d'obtenir l'aide présentée. Les dimensions systématique et civique n'intéressent guère les bénéficiaires éventuels d'un point de vue pratique mais

¹³ Nous avons mis en évidence quatre dimensions de la communication didactique à travers l'étude des modes d'emploi : description, inscription, circonscription, prescription. BOULLIER, Dominique. - Mode d'emploi de la panne, panne du mode d'emploi" *Cahiers de linguistique sociale*, 1989.

représentent plutôt l'expression de la logique industrielle-civique de l'administration.

Les mesures (car ici la présentation se fait en mesure, après la sensibilisation) doivent pouvoir répondre clairement et simplement à ces trois questions :

- **Qui ?** (conditions simples)
- **Combien ?** (calcul simple)
- **Quand ?** (durée, régularité prévisibles et rapidité d'obtention)¹⁴

en sachant que la question essentielle posée par les lecteurs est surtout "Combien ?" Toutes les mesures qui peuvent donner des réponses standards, simples à ces questions gagnent d'emblée en acceptabilité par le public. Aussi lorsque "information CAF" peut adopter comme titre : "Allocation Parentale d'Éducation :

2 252F/mois à partir de votre 3ème enfant", ses chances de réception sont considérablement accrues.

Mais la plupart des mesures sont particulièrement complexes à présenter.

1 - Ainsi déterminer "qui y a droit" suppose de désigner des catégories sociales qui n'ont aucune "réalité" en dehors de cet univers administratif (et notamment pour le fisc) : il faut alors utiliser des termes spécifiques pour préciser les "personnes à charge", les "revenus", les "statuts" (par rapport à l'emploi ou à la situation de famille). Les documents font toujours appel à un savoir supposé partagé par le lecteur quant à ces désignations : or, c'est un des points les plus problématiques, révélés dans l'enquête, que de savoir "se déclarer", se placer dans les catégories pré-établies, alors que les situations des personnes en difficulté sont souvent atypiques, aux frontières de plusieurs catégories. Il sera bon, dans nos recommandations de rappeler que ce savoir est très peu partagé et que les rédacteurs doivent en tenir compte.

¹⁴ La question "comment ?", essentielle, fait partie de la phase "démarche".

2 - Déterminer combien le bénéficiaire peut avoir droit reflète encore plus l'écart entre un système cohérent pour assurer la juste répartition des aides et des situations des personnes particulières et difficiles à chiffrer. Il faut avoir recours dans le meilleur des cas aux tableaux selon des critères multiples mais le plus souvent, il faut conseiller à chacun de faire lui-même le total de ses revenus ou en désespoir de cause, lui déconseiller carrément d'entrer dans un tel calcul ("le calcul de l'allocation de logement est très compliqué. Il sera effectué pour vous par les services de la caisse"). Cette information cruciale pour les lecteurs et décisive pour leur motivation à poursuivre la démarche, se trouve ainsi noyée dans des principes techniques ou renvoyée sur des intermédiaires, ce qui est encore la solution la plus réaliste pour les populations en difficulté. Mais toute mesure qui pourrait énoncer clairement son montant, avec seulement deux ou trois conditions associées, gagnerait à coup sûr en attrait pour toutes ces personnes, quitte à ce que les principes de justice conduisent à corriger après d'éventuelles incohérences.

Nous avons voulu tester l'intérêt d'un guide de calcul conçu pour le lecteur et qui lui permette de répondre à sa question essentielle : les résultats ne furent pas brillants et démontrent surtout que les "réfractaires" à la lecture sont encore plus "réfractaires" au calcul.

3 - Expliquer quand se dépose un dossier, quels délais sont nécessaires, quelle durée a la mesure, à quel moment doit-on renouveler sa demande ou informer de changements de situation, voilà autant d'informations qui induisent un calendrier de l'aide sociale. Ce calendrier est assez souvent expliqué, (ex : le RMI pour 3 mois) mais cette temporalité propre à l'administration suppose là encore un sujet possédant le rythme partagé par tous et capable d'anticiper ses changements de situation, de se projeter dans l'avenir, de planifier et de saisir la nécessité des délais. (Par ex : "Votre deuxième enfant naît en janvier, les allocations familiales vous sont accordées à compter de février" (que vous recevrez début mars !) Fiche CAF "Votre situation a changé"). Lorsque les renseignements peuvent être précis, le bénéficiaire sait à quoi s'attendre : "Il faut environ trois à cinq semaines pour obtenir le

paiement de votre RMI. Il vous est ensuite régulièrement versé vers le 5 de chaque mois ("Le RMI mode d'emploi"). Dans ce cas, les "environ" et "vers le" atténuent l'impact de l'information qui se veut précise, d'autant plus que la durée de la prestation (3 mois renouvelable) est expliquée plus loin et en termes complexes ("Chaque trimestre... Un formulaire pour savoir si votre situation a changé... C'est lui qui vous permettra de continuer à percevoir votre RMI.")

La plupart des mesures comporte ces exigences de calendrier pour le calcul des droits et pour les versements mais ne fournissent jamais un guide précis pour aider à se repérer et à anticiper, puisqu'on suppose, dans l'organisation même de la mesure, que le client sait prévoir et structurer son temps.

4 - Les choix à effectuer

La rédaction de l'information sociale demande d'effectuer des choix de communication qu'il convient de lister pour comprendre les différents documents étudiés :

- A qui s'adresse-t-on ? Directement à la personne ou à un médiateur, travailleur social ou autre relais disposant de compétences plus importantes dans les relations avec l'administration ? Certains documents, (fiches de la CAF notamment) en raison de la complexité des informations transmises ne peuvent s'adresser qu'à des médiateurs ou à des familiers des allocations. La fiche RMI du Conseil général par son caractère descriptif systématique présentant des détails de l'organisation (C.L.I., Cellule d'appui technique) apparaît plutôt destinée aux travailleurs sociaux qu'aux bénéficiaires du RMI.

- Quel niveau de compétence (langagière et savoir administratif) suppose-t-on à ce lecteur ? Le lecteur idéal des documents étudiés sait lire, compter, se déclarer, analyser sa situation, comprendre les termes administratifs. Même lorsqu'un document comme "information CAF" s'adresse directement au lecteur et essaye de le guider par des questionnaires, il doit miser sur un niveau de compétences moyen et prévoir une porte de sortie ("Si vous n'arrivez pas à faire votre calcul, n'hésitez pas à aller voir votre assistante sociale à la Mairie ou à votre CAF").

- Quel lien fait-on avec le travail des médiateurs ? Le document "Le RMI mode d'emploi" fait d'emblée référence au travailleur social dans la mesure où le document intervient après la rencontre : "Vous venez de déposer une demande de RMI". Cette stratégie d'information où l'écrit joue le rôle de soutien à l'entretien n'est pas mise en oeuvre clairement par les autres documents et semble pourtant prometteuse et plus réaliste vis-à-vis des populations en difficulté.

- Quelles informations générales sort-on d'un document lorsqu'elles sont valables pour plusieurs et font office de pré-requis dans la lecture ? Les petites fiches CAF comportent ainsi des fiches "généralités" présentant "la condition de ressources", "votre situation change", "l'enfant à charge". Elles résument bien l'apprentissage qu'il faut effectuer pour exploiter ensuite les fiches correctement. Le choix entre répartir ces informations ailleurs, les répéter sur chaque document ou les supposer connues doit être fait.

- Quel degré de précision doit-on adopter ? A tous niveaux, entrer dans les détails deviendrait fastidieux pour le lecteur mais en même temps, ces détails qui permettent d'évoquer des cas précis auront souvent des chances d'accrocher ce même lecteur. De plus, être trop précis quand les règles ou les barèmes changent, contraint l'institution à modifier trop souvent ses documents. Plusieurs documents évitent d'entrer dans ce genre de détail (ex : "Les principales conditions" dans information CAF, "Tout savoir sur le RMI", ou "Selon les modalités particulières et sujettes à modification" pour l'Allocation Logement dans "La clé du mieux vivre" de OPHLM).

- Quelle situation prendre comme repère ? Puisqu'il est impossible d'entrer dans les détails, il faut parier sur une situation "moyenne" ou "la plus probable" comme élément de référence. Malgré le caractère général de la mesure, il faut bien en effet évoquer une situation de départ, qui susciterait une demande d'aide. D'où l'usage dans la plupart des documents, de formules d'introduction générales pour situer un problème supposé. "Vous avez des problèmes d'emploi, de formation, de santé, de logement mais surtout des difficultés financières" (information CAF RMI). "Votre loyer ou votre crédit pour l'achat de votre logement sont trop élevés pour votre budget" (ancienne fiche CAF n°5). "Vous désirez faire

garder votre enfant" (fiche affaires sociales Conseil Général) : dans ce cas le titre lui-même exprime une situation très commune, malheureusement la suite du document demeure si générale que ni sensibilisation, ni information, ni même démarches ne peuvent être enclenchées à la seule vue de ces propositions.

Tous ces choix ne sont pas faciles à effectuer mais les rédacteurs doivent pouvoir utiliser cette grille pour piloter leur stratégie de rédaction et s'assurer qu'ils adoptent bien une démarche cohérente.

c) Le traitement des démarches

Les impératifs de guidage de démarches sont selon nous les suivants :

1 - Décomposer les tâches. Identifier un état initial (ce qui est souvent un pari et peut varier fortement : "On vous a remis un dossier", "Vous voulez déposer une demande") puis détailler les actions à effectuer.

2 - Décrire avec précision les objets de l'action (un document, un dossier, un rendez-vous, etc...), les lieux où peut se dérouler cette action et les délais à prévoir (le calendrier probable).

3 - Localiser à l'extrême les informations à fournir et permettre d'embrancher très vite sur un registre personnel ou domestique, à travers un contact avec un médiateur humain.

Ces trois objectifs sont rarement atteints dans les documents recensés. La plupart des documents ne traitent pas du tout cette question des démarches. C'est le cas notamment des documents d'origine nationale qui peuvent difficilement **localiser** une publication aussi générale : dire "Contactez votre CAF" n'est pas donner une information utile pour une démarche, il faut le numéro de téléphone, l'adresse, les heures d'ouverture et les lignes de bus qui passent auprès. Ces précisions ne sont pas anecdotiques, elles manifestent au contraire le souci de guider pratiquement l'utilisateur, en

se représentant concrètement sa démarche. Les démarches, lorsqu'elles sont présentées, sont plutôt abstraites (hors contexte précis) et non ordonnées. Ainsi les fiches de la revue Bonheur font ressortir, de façon heureuse (!), un petit feuillet "démarches" mais elles ne fournissent pas d'adresse (un document national) et surtout proposent des listes non construites de documents à joindre, sans guidage précis, séquentiel des tâches. La "machine administrative" doit être considérée comme aussi complexe que toute machine et son usage piloté grâce à un véritable mode d'emploi.

Certains documents (information CAF) orientent vers une personne pour faire le dossier, ce qui est sans doute assez réaliste pour les populations en difficulté, mais qui suppose une information très précise (une adresse, un numéro de téléphone et même un nom, malgré les risques de localisation et d'obsolescence très rapide qui en découlent).

Le document "RMI mode d'emploi" propose un espace d'écriture pour indiquer la personne à contacter, son adresse, numéro de téléphone et l'horaire d'ouverture. Ce qui permet d'adapter un document général à un contexte local : mais ce livret est fourni **après** le dépôt de la demande (ce qui limite sa dimension guide de démarches).

Signalons enfin que la ville de Rennes édite des livrets comportant seulement des adresses utiles pour une population type (handicapés, étrangers) ou pour un problème général (logement) sans autres informations que ces adresses et numéros de téléphone. Ces documents ressources sont sans aucun doute les plus utiles pour ces populations, car bien limités dans leurs objectifs.

C'est en effet la faiblesse principale des documents étudiés : à vouloir viser toutes les phases d'information, pour tous types de populations et dans tout environnement (échelle nationale), l'information perd toute pertinence et ne profite qu'à certains experts capables de s'approprier ces données abstraites et générales pour leur trouver une utilité dans leur cas particulier.

2.1.2 - Les méthodes de conversion d'une situation en prestation

Il est possible de se représenter les phases de l'information sociale comme une conversion successive d'objets en nouveaux objets : les "pannes" de l'aide sociale peuvent être diagnostiquées grâce à ce schéma, selon les phases où elles interviennent, comme des conversions ratées, comme des équivalences non assurées.

Le tableau suivant résume notre propos :

PHASES	CONVERSIONS
Sensibilisation	une situation ----> une demande
Information	une demande ----> un droit
Démarches	un droit ----> une prestation

1 - La sensibilisation doit permettre à une situation de se dire, de s'énoncer en se focalisant autour d'un problème qui se traduit en une demande. Le point de départ pour tout client potentiel de l'aide sociale n'est pas "la mesure X" ni "le droit à Y" ni même "mon problème Z". Pour les personnes en difficulté, la somme des problèmes est telle qu'il s'agit d'une **situation**, d'un état général qui peut même ne pas être vécu comme un problème ou comme une série de problèmes. La difficulté à contacter ces populations vient précisément de leur refus, ou de leur incapacité à énoncer une demande, c'est-à-dire déjà à s'adresser à quelqu'un (supposer qu'il existe, oser croire en la chance de succès d'une demande, oser être demandeur) et demander quelque chose (dire son problème et non pas tout le "magma" que représente une situation, ni encore ses "états d'âme").

Cette **adresse** et cette **focalisation** sont les deux conditions de la conversion d'une situation en demande. C'est le travail de sensibilisation qui doit le permettre, qui suppose de **partir de ces situations** et non de réduire par avance la conversion à la phase droit/prestation, et de favoriser l'émergence d'une demande. Toute cette conversion est court-circuitée dans les documents étudiés, ainsi que dans le travail de nombreux professionnels, qui ont déjà suffisamment à faire avec ceux qui énoncent des demandes précises. Pourtant, ils savent bien que ces demandes sont l'occasion de soulever une quantité de problèmes non apparents mais beaucoup plus décisifs pour l'insertion du demandeur.

2 - L'information confronte une demande avec l'état des règles d'action des aides ou des services et aboutit à définir un droit non pas abstrait mais réaliste, pratique. Dans cette conversion, il existe donc un détour par un corpus de règles générales. Le risque est grand de perdre de vue la demande initiale, face à la complexité et au caractère abstrait du droit général. La confrontation peut aussi aboutir à une absence de droit. Il existe donc de multiples occasions d'échec avant d'arriver à définir si oui ou non, M. X demandeur a bien droit à telle aide précise. L'information doit permettre cette conversion d'une demande vague et particulière en un droit précis et conforme aux règles générales. C'est à ce moment que la **mesure** devient pertinente et que sa présentation est indispensable : mais on aura noté que les documents partent le plus souvent de cette mesure elle-même pour essayer de décrire les situations et les demandes qu'elle peut traiter. Cette démarche inversée, centrée sur l'offre néglige précisément tout le cheminement de la demande : elle a cependant un atout, bien connu en marketing, qui consiste à susciter la demande par la seule apparition d'un produit sur le marché. Mais cette démarche orientée offre, suppose des clients réceptifs et en alerte sur ces produits, ce qui n'est pas le cas des populations en difficulté, coupées de la plupart des réseaux d'information ou de soutien.

Nous verrons plus loin que la création de ce réseau et le contact personnel avec un médiateur humain (un travailleur social) est la seule façon d'effectuer cette conversion d'une demande en droit, car la discussion général/particulier présentée par écrit

(conditions, cas particuliers, etc...) est incompréhensible pour ces personnes.

3 - L'étape des démarches consiste à convertir le droit réel mais encore potentiel en une prestation effective. A ce stade, la personne sait se définir dans le système des aides ou des services sociaux, elle y a trouvé sa place mais encore faut-il la réaliser, c'est-à-dire lui donner une réalité. Des informations d'un autre ordre sont nécessaires, beaucoup plus pratiques, permettant de remplir un dossier, de transmettre une demande, d'obtenir la prestation quelque soit sa nature. Il faut donner les moyens précis d'agir, alors qu'une "connaissance" pouvait suffire jusqu'à présent. Les documents recueillis, nous l'avons dit, sont très limités sur ce point, comme si l'information donnée pour confirmer un droit suffisait à motiver la personne, qui se débrouillera bien pour effectuer elle-même le travail de conversion en prestation. Il est vrai qu'ils considèrent, là encore, que le médiateur humain fera la majeure partie du travail, ce qui est sans doute le plus raisonnable pour ces personnes en difficulté.

Mais encore faudrait-il trouver ce médiateur et se déplacer jusqu'à lui. Autant d'occasions d'échecs de la dernière conversion, qui peuvent rendre compte du non-accès aux prestations.

Ces trois moments de conversion ont été présentés ici de façon linéaire : or, nous l'avons vu, les documents prennent ce cheminement par le milieu, s'occupant avant tout de définir un droit. Mais les personnes elles-mêmes ne suivent que rarement ce schéma linéaire, bien que ces étapes soient présente d'une façon ou d'une autre : il arrive qu'une personne rencontre un travailleur social et se retrouve d'emblée en position de démarche effectuée avant même d'avoir exprimé une demande. C'est grâce à cette démarche que quelqu'un d'autre a effectuée que la personne pourra décrire sa situation et formuler sa demande : l'intervention d'un travailleur social est ici analogue à une prestation (un conseil), sans conversion préalable. C'est seulement après ce contact que se feront les conversions nécessaires pour obtenir de nouvelles prestations, au-delà du conseil. De la même façon, le quasi marketing de l'aide sociale, qui consiste à susciter la demande, part des prestations pour essayer d'y faire correspondre des situations.

Ces exemples situent bien la stratégie de conversion particulière à mettre en oeuvre vis-à-vis de ces populations : faire émerger une demande grâce à un travail de sensibilisation et aussitôt engager le contact avec un médiateur humain grâce à un guide minimum de démarches limité parfois à un numéro de téléphone et à un nom. Dans tous les cas, il importe de voir que ce schéma de conversion nécessite de créer des équivalences entre des objets (situation-demande-droit-prestations) situés dans des univers différents et répondant à leur logique propre : tous les échecs de diffusion des prestations sociales peuvent être analysés et décryptés comme des défauts de conversion :

- par oubli d'une phase,
- par inversion de la démarche,
- par paramétrage insuffisant d'un des objets (manque d'information),
- par usage d'un outil de conversion inapproprié (oral /écrit, personnel/fonctionnel),
- par absence de référence à un principe supérieur de conversion adapté au bénéficiaire (ex : les règles administratives pour passer de la demande au droit).

2.1.3 - La présentation et le style des documents : la mise en scène d'une relation idéale

La présentation des documents et leur style de rédaction peuvent être décrits en détail pour faire apparaître des choix effectués : lorsqu'on les rapproche, un profil du destinataire supposé se dessine, auquel on attribue des savoirs, des compétences, des intérêts.

La présentation des documents

Nous fournissons ici une liste des critères d'évaluation de ces documents qui peut servir de guide à la conception, pour bien mesurer les conséquences des choix que l'on fait. Une évaluation comparée détaillée de tous les documents serait d'une lecture

fastidieuse mais nous donnerons des exemples au fur et à mesure. Toutes ces informations peuvent être retrouvées dans des ouvrages sur la lecture, comme ceux de F. Richeaudeau.

A - Le support

- Maniable ou non (sa taille notamment) : le guide HLM très grand ou les mini-fiches CAF très petites : 2 situations d'utilisation différentes.

- Rigidité (guide HLM, fiches CAF) : facilite sa conservation, son déplacement, son attrait (non rigide : "information CAF", style journal).

- Glaçage : facilite conservation et attrait.

- Reliure : facilite conservation et cheminement du lecteur, mais peut rebuter par le volume de texte supposé à lire.

- Format fiches : à l'opposé de la reliure, dispersion possible mais lecture plus ciblée, insertion dans une série possible.

- Signalisation extérieure : (logos, dessins, couleurs) utilisé par mini-fiches CAF, guide HLM mais très faible pour les autres (couleur papier au Centre Social de Fougères + graphisme suffisent à une identification).

B - Mise en page

- Volume d'informations : souvent trop important (y compris sur fiches brèves comme mini fiche CAF) sauf pour listes adresses (ville de Rennes, Centre Social de Fougères).

- Lisibilité (taille des caractères et organisation des paragraphes) : correcte sauf pour mini-fiches CAF.

- Titres et sous-titres : souvent mis en valeur mais encore trop uniformes (ne permettant pas une accroche visuelle aisée).

- Typographie variée ou uniforme : l'uniformité domine avec faible usage des italiques ou des gras qui permettent des lectures en diagonales des points importants

(uniformité dans fiches CAF ou dans guide HLM). Une variété trop importante serait aussi préjudiciable à une bonne lecture.

- L'usage des espaces blancs, des débords et des encadrés est insuffisant pour décompresser le texte et permettre des accroches diverses (un bon exemple d'encadré : la note "démarche" dans les fiches de la revue Bonheur).

- L'usage des colonnes favorise une lecture rapide et allège l'impression générale face au texte (cf mini-fiches CAF, information CAF) même sur des fiches de largeur réduite (contre-exemple : le guide HLM en pleine page A4). La justification sur les deux côtés est à déconseiller pour l'effet de bloc sans accroche visuelle (cf fiches mini-CAF très compactes ou fiches aide sociale anciennes de la DDASS). Le fer à gauche suffit.

La place du texte est beaucoup trop importante et l'absence de visuel condamne la plupart des documents surtout en direction de populations en difficulté dont le code culturel a intégré plus de capacités visuelles que de capacités de lecture. Les fiches de la revue Bonheur et le guide HLM font un effort sensible dans ce sens. Un seul dessin en couverture est toujours insuffisant pour réellement soutenir l'intérêt. L'usage des logos, qui commencent à être repérés lorsqu'ils sont répétées partout (ex : CAF), ne doit pas se substituer au visuel ou aux titres explicites car leur lecture est difficile et équivoque (ex : logos mini-fiches CAF, fiches Bonheur, fiches aide sociale).

La présentation des documents dans l'ensemble affiche le sérieux qui sied à ces grandes institutions : cette image n'est pas à négliger, car les interviewés n'apprécieraient pas des documents "pas sérieux", trop illustrés ou trop fantaisistes. La présentation choisie suppose une capacité de lecture très performante chez le destinataire. La seule dimension pratique réellement prise en compte, est celle du rangement ou de la manipulation (ex : mini-fiches CAF). Globalement, une image propre aux documents sociaux se dégage qui ignore les autres modèles de mise en page. Seule "information CAF" emprunte au modèle du journal avec une certaine réussite

(malgré tout, le texte est trop important). Cette démarcation conduit en fait vers un destinataire particulier plutôt professionnel qu'utilisateur ordinaire.

Le style rédactionnel et la structuration des données

Le style rédactionnel adapte un mode d'adresse au lecteur, qui construit un destinataire supposé. Ainsi le choix du "vous" est dominant mais assez récent car apparaissent parfois encore les termes "le locataire", "l'allocataire" qui parlent de lui à la troisième personne (ce qui suppose que le document est destiné à des médiateurs). Le "vous" alterne cependant avec un mode impersonnel : "Les charges sont payables", "L'APL s'adresse à", "Quand la mensualité d'accession ou le loyer ne sont pas payés" etc... On ne s'adresse plus directement à l'utilisateur qui voit les objets agir à sa place (l'allocation, la feuille de déclarations qui sont versées, remplies, payées etc...) sans qu'il intervienne explicitement. Cette mise en scène de l'absence de l'utilisateur est caractéristique de l'information administrative et réglementaire qui doit demeurer impersonnelle.

Le public visé peut alors être de trois types :

- le "pion" que l'on déplace mais à qui on ne s'adresse pas,
- l'expert en aide sociale qui sait traduire ces informations pour ses objectifs personnels et qui a adopté la visée fonctionnelle ("industrielle") de toute administration,
- l'intermédiaire, le professionnel du travail social qui sait utiliser ces données pour les retransmettre.

Un autre choix rédactionnel devrait être fait si l'on s'adressait directement à l'utilisateur avec l'intention réelle de lui faire comprendre ce dont il peut "bénéficier".

La terminologie et la longueur de phrases sont deux autres indicateurs du public visé. Les documents supposent des destinataires experts en lecture et en langue administrative. Or les rédacteurs sont sans doute persuadés avoir fait un effort

significatif. Mais des termes comme "allocation", "SMIC", "ressources", "minimum garanti", "déduire", "forfait", "à ma charge", "insolvable", "exonéré du ticket modérateur", sont pourtant difficiles à saisir pour les personnes rencontrées et donnent lieu à des contresens. Des expressions doivent parfois être employées pour garder l'exactitude juridique du propos et ne pas prêter le flanc à des interprétations douteuses. Des phrases très correctes comme "le solde de la régularisation, positif ou négatif, est exigible après l'envoi du décompte de charges" (Guide HLM) deviennent difficiles à comprendre à cause de leur précision. La langue familière semble inconcevable dans ces documents à la fois par souci de précision (qui pourtant crée la confusion) et par tradition (on se parle entre professionnels). Le dilemme du rédacteur apparaît toujours lorsqu'il faut choisir, comme le dit P. Guiraud, entre "tout dire à personne" (abus de précision, de langue technique) et "ne rien dire à tout le monde" (abus de généralités, de formules familières vagues mais sans substance)¹⁵. Mais il faut réaffirmer qu'il est possible d'effectuer un véritable travail de réécriture partant du point de vue et de la compétence supposée des populations en difficulté. Cela aboutira parfois, comme nous le soutenons, à considérer que certaines informations ne peuvent pas être expliquées par écrit à ce type de (non-) lecteurs.

La structuration des données souligne encore l'expertise supposée du lecteur : l'entrée privilégiée reste la mesure, les principes sont présentés et le système est décrit, les réponses aux questions essentielles sont proposées comme "Y ai-je droit ?", "Combien vais-je toucher ?", "Que faut-il faire et où ?". Cette entrée par questions manifeste un souci de se placer du point de vue du bénéficiaire potentiel, ce qui corrige l'impression de départ où le système se présente indépendamment des acteurs. Mais une évolution très nette apparaît, marquée par ces entrées par questions mais aussi par le souci de partir de situations (même générales) ou de demandes larges (fiche Conseil Général : "Vous voulez faire garder votre enfant", modèle de titre orienté bénéficiaire non repris pour toutes les fiches de cette série).

¹⁵ GUIRAUD, Pierre. - La stylistique, Paris PUF (coll. Que sais-je ?), 1963.

On trouve aussi des présentations d'exemples (revue Bonheur) ou de questions-réponses (information CAF) qui oriente vers un autre modèle, non plus l'usager compétent et analyste mais l'usager désorienté, pragmatique et raisonnant par analogie.

La rédaction comme la présentation laissent plus souvent supposer que le client viendra à l'information, qu'il sait ce qu'il cherche, qu'il a déjà formulé une demande, qu'il est capable de passer du général (les règles présentées) au particulier (son cas personnel). Or, les personnes en difficulté sont entièrement prises dans leur **situation** et il n'est même pas certain qu'en émerge spontanément une **demande**. Et cette situation est toujours particulière : ces personnes ne peuvent pas effectuer ce va et vient du général au particulier qui suppose de savoir appréhender un système de règles pour ce qu'il est, à savoir un ensemble formel qui ne traite pas chaque cas, et qui suppose de se **décentrer** de sa situation. Cette opération constitutive de la position de **sujet** de la personne, fournit les compétences socio-cognitives pour ne plus se voir comme le centre du monde ni comme l'objet placé par l'autre.

Or, ces personnes en difficulté sont à la fois entièrement centrées sur ces difficultés, (omniprésentes et saturant leur environnement) et entièrement dépendantes du "destin", de "ils", d'un autre qui les place où il veut. On mesure l'écart qui peut exister avec une information conçue pour des sujets indépendants, pratiquant l'examen rationnel des situations, le calcul des avantages/inconvénients, la projection à long terme, l'abstraction et l'analyse de système de règles, et capables de s'orienter. Il apparaît d'ailleurs que toute la phase d'information (au sens strict où nous l'employons par opposition à sensibilisation et à démarches) ne peut être présentée par écrit qu'à la condition d'adopter ce modèle d'un client compétent. Dans le cas des populations en difficulté, il vaudra mieux réserver la phase d'information aux médiateurs humains.

2.2 - LES MEDiateURS INSTITUTIONNELS

2.2.1 - Les enjeux du travail d'information

L'information sociale n'est pas le fait d'une seule source institutionnelle qui en posséderait le monopole. Plusieurs acteurs institutionnels se partagent ce travail. De ce premier constat découle deux séries d'observations qui ne sont pas sans incidence dès lors qu'on cherche à saisir l'information comme un système de médiations :

- tout d'abord, si plusieurs acteurs se partagent le travail d'information c'est qu'ils existent séparément, distincts les uns des autres, mêmes s'ils interviennent de manière proche et en complémentarité. S'il en est ainsi, c'est que des missions sociales différentes coexistent pour former les services sociaux "offerts" au public.
- L'information n'est donc pas le travail particulier d'une institution sociale, mais au contraire s'inscrit dans un ensemble de missions qui constituent le travail premier de différentes institutions. Au sein de chaque institution le travail est organisé comme il se doit, en différents services dont une analyse organisationnelle montrerait qu'ils possèdent des intérêts différents voire divergents.

Quel effet cette organisation institutionnelle des services sociaux peut-elle avoir sur le succès de l'information ? Il ne s'agit pas simplement de savoir si la multiplicité des sources facilite en quelque sorte statistiquement la réception, bien que cette question soit importante. Il s'agit de saisir d'une part comment les prétentions identitaires légitimes de chaque institution pèsent sur la formulation des messages d'information (l'information étant alors l'occasion d'une politique de communication visant à faire valoir l'image de

l'institution au travers des produits qu'elle peut offrir¹⁶) ; et d'autre part comment les visées de l'information que certains services institutionnels cherchent à promouvoir s'inscrivent plus ou moins dans le bon fonctionnement d'autres services de ces institutions ou d'autres en relation plus directe avec le public.

L'étude des messages émis à propos des objets de l'information sociale sélectionnés (RMI, PMI, aide au logement) permet de voir ces logiques institutionnelles à l'oeuvre.

Une gestion intéressée de l'information par les médiateurs institutionnels : l'exemple du RMI.

Le RMI est l'exemple type d'un dispositif d'aide qui a fait l'objet d'une intense politique d'information combinant différents types de supports médiatiques (écrits, visuels) et relayés par différents organismes institutionnels et associatifs en de nombreux points. Ceci s'explique par la nature profondément novatrice du dispositif dans l'organisation de notre système de protection sociale et par l'urgence des enjeux socio-économiques auxquels il cherche à répondre. Engageant plusieurs acteurs à divers échelons territoriaux et à différents niveaux d'intervention, le dispositif apparaît particulièrement complexe dans l'équilibre économique-politique qu'il réalise pour sa conception et dans la réglementation de sa mise en oeuvre sur le terrain.

Le fait est que l'ensemble peut apparaître comme "une grosse machine" difficile à cerner dans ses contours précis, y compris parfois même pour ceux qui sont censés l'expliquer sur le terrain aux personnes intéressées. Or lorsqu'on interroge tant les instructeurs du RMI que les animateurs d'insertion, il ressort nettement que l'une de leur préoccupation majeure n'est pas tant l'explication fine du dispositif (de sa finalité et de ses subtilités) que l'urgence d'un soutien aux bénéficiaires potentiels. L'exigence perçue d'une mise en confiance de personnes qui perdent toutes

leurs repères sociaux n'invite pas à embrouiller la situation par des explications trop détaillées.

Ce qui importe davantage aux yeux des instructeurs et des animateurs c'est davantage l'accrochage de la procédure, c'est l'établissement d'une relation de confiance par une personnalisation de l'accueil qui permette la bonne constitution du dossier (collecte des renseignements et des pièces justificatives nécessaires). Si les éléments fondamentaux du dispositif sont présentés (mode de calcul de la prestation par différence des revenus à l'indemnité maximale ; distinction entre droit à la prestation et droit à l'insertion) leur bonne compréhension est rarement vérifiée.

D'ailleurs, un flou paraît entretenu (plus ou moins sciemment) autour de ces éléments soit parce qu'ils sont compliqués dans leur détail (le taux de versement de la prestation variant selon des systèmes d'abattements liés à des avantages en nature ou à des situations sociales d'obligations alimentaires ; et en fonction de mesures d'intéressement à la reprise d'une activité professionnelle rémunérée) ; soit encore parce qu'ils mettent en jeu la gestion de la relation d'insertion. Ce dernier point est important car l'information présentant le RMI comme un Droit se trouve pervertie par les ambiguïtés du consensus politique qui a présidé à son instauration. Le positionnement des personnes en difficulté par rapport au travail d'insertion n'est pas facilité par cette indétermination politique qui pèse sur la notion de "droit à l'insertion", et qui peut diviser les agents de la mise en oeuvre du RMI jusque sur le terrain.

Au-delà de dispositions éthiques cette confusion s'explique par des considérations plus pratiques liées à la gestion des populations. Il n'est pas outre mesure étonnant que l'information sur le Droit du RMI, soit contrainte par l'utilité de lier le droit à la prestation au "devoir" d'insertion dans une logique du contrôle social. Ce qui dans le registre politique a pour nom "la contrepartie" revêt au niveau pratique l'intérêt d'aider les animateurs d'insertion à tenir leur rôle par une gestion serrée des personnes qui ne saisiraient pas spontanément la notion de droit à l'insertion. Il est alors plus simple de présenter l'insertion ou plus exactement le suivi d'activités d'aide à l'insertion comme une obligation, sous peine de sanction par suspension voire par exclusion du bénéfice de la prestation.

¹⁶ On peut lire en ce sens le document de la CNAF sur sa politique de communication 1989-1992.

Au niveau de l'instruction, l'information sur le RMI consiste à donner les éléments permettant aux personnes de suivre (ou plus exactement d'attendre) le traitement de leur demande et non à expliquer le droit. Ce qui importe avant tout c'est en quelque sorte de justifier le délai de réponse entre la demande et la notification d'accord ou de rejet par un exposé du circuit du dossier dans les différents services sociaux.

La relation de confiance, la découverte de la personne, de ses problèmes, ça se fait aussi au cours du remplissage du pré-bilan, par le questionnaire d'insertion. C'est là qu'on voit tout de suite les problèmes évidents. Ce n'est qu'ensuite qu'on commence à parler du dispositif RMI. On présente le circuit pour l'établissement et le traitement du dossier. C'est rappelé sur une feuille qu'on donne à la personne au premier accueil. Là, il faut montrer tout le circuit jusqu'au versement du RMI, pour justifier les 6 semaines de délai, que les personnes ne comprendraient pas autrement.

Instructeur d'insertion

Si je devais expliquer le RMI ? Je lui dirais que cela va passer devant plusieurs... en plusieurs étapes quoi... La sécurité sociale, l'assistance sociale... euh... (silence) il y a 4 ou 5 étapes à ce que j'ai vu sur les papiers... On m'avait dit un mois et le dossier doit passer une semaine par bureau... Je crois que c'est ça... Il y avait la CAF, il y avait l'assistante sociale, l'animatrice du RMI je crois... Elle le connaît déjà le dossier... Il y a la Ville.

La Mairie, non ... je ne sais pas si c'est pareil que la CAF, il y a plusieurs étapes pour voir si bon.... On y a droit ou pas.

N°5-RMI

On voit bien là que dans la relation directe au public l'information formelle telle qu'on peut la déduire des textes de définition du droit au RMI et telle qu'on peut la retrouver (déjà simplifiée) dans des documents d'information, subit une traduction orale par les médiateurs institutionnels qui s'en saisissent pour garder une maîtrise de la relation au détriment parfois de l'objectif final qui serait que les personnes accèdent à une maîtrise du dispositif. On le perçoit ici déjà, la relation d'information est aussi une relation où ne se joue pas que l'intérêt des bénéficiaires d'aides sociales mais aussi l'intérêt de l'organisme prestataire ou gestionnaire ou simplement d'accueil du public.

Une concurrence larvée dans la gestion communicationnelle de l'information : l'exemple des services dans le domaine de la PMI.

La protection maternelle et infantile est stricto sensu un domaine relevant des compétences administratives du Conseil Général qui a en charge la gestion des services de PMI. Cependant, on peut l'entendre dans un sens élargi, en incluant les services qui gèrent les prestations pour frais de garde (CAF) ou qui interviennent dans la gestion directe ou indirecte (par des subventions) des équipements de proximité assurant des gardes régulières ou occasionnelles (crèches, haltes garderies...) (CAF, Centres Sociaux, Municipalités...). Ces différents services font l'objet d'une demande importante à laquelle il devient particulièrement gratifiant de répondre.

La qualité des services offerts est cependant souvent dépendante de l'organisation locale d'une bonne complémentarité entre les différents éléments qui concourent à la couverture du secteur de la PMI. On comprend bien alors l'intérêt des différentes institutions à s'entendre sur cette organisation. Au niveau de la ville de Rennes, l'ICASOR travaille dans ce sens, en associant dans une réflexion conjointe la DAS, la CAF et la Ville de Rennes. Une des actions prioritaires de son instance technique (ITICASOR) est de constituer une brochure d'information commune dans le domaine des services offerts aux familles en matière de petite enfance. Si la

mise au point technique d'un document n'est pas une affaire simple, il apparaît surtout qu'elle constitue une opération délicate dans la sélection des informations pertinentes (dans l'ensemble des informations diffusables) et, au travers de cette sélection dans la constitution d'un équilibre entre les prérogatives et les services offerts par les divers partenaires.

C'est qu'une telle plaquette n'est pas simplement un outil d'information sur ce qui existe en matière de droits et de services, c'est aussi l'occasion d'une information sur les institutions de la scène sociale de la petite enfance. Les débats internes soulevés au sein de l'ITICASOR et de l'ICASOR tant à propos de la rédaction de la plaquette commune d'information que pour l'animation locale des Relais Accueil Assistantes Maternelles mis en place par la CAF, pour améliorer l'information conjointe des parents et des assistantes maternelles illustrent bien ce propos. La constitution de l'information participe par la mise à plat de ce qui existe, d'un inventaire des rapports de forces entre les institutions entre elles, mais aussi des rapports de services différenciés entre les institutions et le public.

On peut également prendre l'exemple du fonctionnement du service RAM de Fougères. Si ce dernier ne vient pas se surajouter à l'ensemble des services existants au risque de redondance, mais au contraire définit son action à l'articulation des acteurs déjà en place; il vient bien révéler les enjeux institutionnels de la gestion de l'information. S'y joue en particulier le pouvoir de contrôle ou tout au moins de relation privilégiée avec les Assistantes Maternelles que possèdent les services PMI du Conseil Général. Cela se traduit par le refus du CDAS de Fougères de transmettre le fichier adresse des AM de la circonscription au service RAM. Pour circuler de ce service aux AM, l'information doit ainsi transiter par le CDAS qui peut alors intervenir dans la définition du message.

Le partenariat se conjugue là avec l'équilibre des pouvoirs et ne met pas simplement en jeu les institutions mais aussi les associations représentantes des AM comme l'AFAC bien implantée à Fougères, qui cherchent aussi à contrôler l'information délivrée par le nouveau service RAAM et susceptible de modifier le rapport de forces (essentiellement le rapport salarial assez particulier) entre les AM et les parents. C'est ainsi que les réunions d'information

organisées conjointement par le RAAM et le CDAS de Fougères pour présenter les transformations de la PSAM (Prestation spéciale assistante maternelle) en AFEAM (Aide aux familles pour l'emploi d'une assistante sociale agréée) seraient imprégnées de ces effets parasites comme on le verra plus loin.

Les limites économiques de l'information sociale : le cas des aides au logement.

Si les organismes HLM sont intéressés à informer leurs locataires sur leurs droits en matière d'aide au logement, c'est avant tout en référence aux aides classiques gérées par la CAF (l'allocation logement et tout particulièrement l'aide personnalisée au logement) qui permettent de rendre solvable le locataire, voire de garantir (plus ou moins selon la couverture assurée) le paiement du loyer. Dans ce domaine, l'information usuelle recouvre alors souvent l'établissement d'un dossier de demande d'APL dans les services location. L'information sur les aides exceptionnelles n'est pas véritablement prise en charge sous la forme d'une information directe. Ainsi l'OPHLM de la Ville de Rennes ne délivre ce type d'informations que sous une forme codée au travers de son rapport d'évaluation sociale diffusée dans les dossiers d'"Habiter Ensemble", journal qu'il édite à l'intention de ses locataires. Mais cette forme n'est véritablement lisible que pour les médiateurs institutionnels. L'information est davantage dirigée vers le champ politico-institutionnel que vers la masse des locataires.

Ce n'est pas dire que l'OPHLM ne se préoccupe pas d'informer, bien au contraire, mais la structure de son information, les objets d'attention découpent une frontière entre l'information utile à un locataire ordinaire et l'information sociale. Celle-ci paraît davantage laissée aux services sociaux, l'OPHLM se préoccupant davantage des informations qui permettent l'articulation de la vie de l'Office sur la vie de quartier. Ce qui se joue au travers de ces informations c'est l'image de l'office comme acteur dynamique dans le domaine de l'habitat et non pas sa vocation de logeur social. Ce qui ressort des difficultés socio-économiques ou socio-culturelles,

n'est pas un objet privilégié de l'information, sans doute parce que le savoir faire des organismes HLM ne se définit pas à ce niveau. D'une certaine manière, la prise en compte des problèmes d'accès à un logement ou de maintien dans un logement suite à un défaut de paiement du loyer ou à des problèmes de voisinage, sans être ignorée par les logeurs sociaux, est traitée davantage sur le mode du contentieux que sur le mode de l'information.

S'il existe comme à l'OPHLM de la Ville de Rennes, un service "Assistance Locataires", sa définition s'inscrit dans l'organisation d'une maîtrise des impayés de loyer, son rôle est avant tout de l'ordre du pré-contentieux. Il s'agit de trouver avec le locataire défaillant une solution immédiate appropriée à son problème (soit par la négociation de délais de paiement soit par l'ouverture d'une demande d'aide à la commission "dettes de loyers"). Mais à chaque fois il s'agit de déclencher des procédures plus que de délivrer de l'information appropriable par la personne pour qu'elle puisse régler sa situation. L'information est alors plus économique que sociale. Cette dernière dimension est plutôt renvoyée aux soins des services sociaux par le biais de lettres de signalement aux assistantes sociales de secteur qui entament (ou non) une action d'information à visée pédagogique en direction de ces familles par des conseils en économie sociale et familiale.

Au total, il semble bien qu'en matière d'aide au logement les enjeux économiques et financiers qui commandent la gestion des flux de locataires (admission, mutations, expulsions...) l'emportent sur les enjeux pédagogiques de l'information sociale. On ne parle pas ici du problème des relations de voisinage qui d'un point de vue socio-culturel est lié à la question de l'aide au logement (problème de maintien dans les lieux) et qui pourrait sans doute faire l'objet d'un travail d'information mais qui est traité souvent à part et plutôt par des actions d'interventions ponctuelles que par une action préventive.

Ces quelques exemples tirés de nos observations sur le terrain, illustrent bien combien l'information ne saurait être réduite à un travail technique et qu'elle s'inscrit dans un contexte de positionnements politiques et professionnels des institutions (et de leurs agents) qui la prennent en charge en parallèle de leurs missions

génériques. Positionnements entre les institutions elles-mêmes et vis-à-vis des "usagers-clients".

2.2.2 - Une perception de l'information sociale pervertie par la perception des médiateurs institutionnels et des institutions.

Qu'au travers de l'information sociale ne se joue pas que l'information technique mais aussi le système des relations sociales entre les institutions et les bénéficiaires de droits, de services ou de conseil, permet de comprendre que la perception de l'information par les personnes destinataires ne se fait pas dans un espace de communication parfaitement fluide. Cet espace est loin d'être exempt du bruit que constitue l'écho des sentiments, des représentations que les personnes se font des institutions et de leurs agents au cours des relations qu'ils entretiennent avec eux.

Une identification vague des institutions

Nous avons déjà présenté à propos de la revue Bonheur à quel point l'identification était imparfaite. Sans que le cas soit général, il semble bien que les personnes interrogées éprouvent du mal à cerner avec précision les institutions auxquelles elles ont affaire : ou bien elles ne les situent que dans l'approche singulière de leur problème ou bien le repérage se fait global et relativement indifférencié comme par adhésion à un savoir social collectif. Il n'était pas rare que les personnes interrogées demandent à l'enquêteur, la signification de certains sigles qu'ils lisaient sur les papiers qui leur étaient montrés. Il nous fallait alors par exemple expliquer ce qu'était la DAS qui comme pour Mme LL n'était connue que par le service PMI. Mme XXXXX pour sa part qui a eu contact avec un médiateur institutionnel sur la question de la garde des enfants, ne sait pas préciser quel pouvait être le statut professionnel de cette personne (puéricultrice, assistante sociale ou autre).

Lares : La CLI, Commission Locale d'Insertion, cela vous dit quelque chose ?

Une commission sans doute...

Lares : Vous voyez ce que c'est ?

Oui. On passe devant... je ne sais pas où c'estCDS ? Non ?

Lares : CCAS ?

Oui c'est cela.

N°9-RMI

Lares : L'APL, l'AL c'est donné par quel organisme ?

Non, je ne sais pas quel organisme. Moi je sais qu'ici on peut toucher mais j'ai pas fais la demande parce que je pense que je ne pourrais pas l'avoir.

N°10-Log

Une relation tendue aux médiations institutionnelles

Ceci motive d'ailleurs des réactions contrastées voire parfois ambivalentes aux institutions ou aux agents qui les représentent. Les histoires personnelles, les expériences malheureuses dans le règlement de difficultés plus ou moins importantes, et qui ont été sources de tensions avec les médiateurs institutionnels ouvrent parfois des dénonciations violentes des institutions. Le cas de Monsieur KM, récemment sorti de détention, est exemplaire de ce type de situation où les difficultés pour trouver une solution l'engagent dans un discours critique où se mêlent impression de ne pas être véritablement pris en considération et sentiment de ne pas être suffisamment informé.

LARES : Vous me dites que vous vous intéressez plus aux informations sociales, des choses comme ça depuis que vous même vous êtes en situation de toucher le RMI, avant c'est pas une chose qui...

Non, jusqu'à 87, 88 ça m'a jamais (silence)...

Ca m'intéresse parce que c'est des choses qui me concerne quand même aujourd'hui directement, par exemple le RMI, si y'avait pas aujourd'hui le RMI y'aurait rien, j'ai jamais travaillé assez pour les ASSEDIC etc.. j'ai pas d'enfant, comme pour les appartements par exemple, le logement, on n'est même pas chez nous là. Bon, là, je vais avoir un appartement à moi, c'est un studio, j'ai fait les démarches de mon côté et ma mère est allée voir toute seule, j'ai encore une soeur qui est mineure, et moi, je vois les démarches qu'elle fait au téléphone, auprès des assistantes sociales, je vois quand même que (silence)... quand elle parle de cas prioritaires ou de cas spéciaux, bon, des gens défavorisés, je vois souvent que (silence)... c'est quand même, bon, y'a des cas plus graves que celui de ma mère plus urgents mais c'est quand même dur à avaler.

LARES : Vous sentez un décalage entre ce qui peut être dit et ce qui se passe en vrai ?

A Rennes en plus entre parenthèses, pour en plus une ville socialiste comme Rennes etc.... moi, je suis arrivé à Rennes, déjà quand j'ai commencé à me promener au centre ville, les étrangers, en général les étrangers. (silence) ... et bon, ma mère, la seule chose qui lui ont proposé c'est un boui-boui à côté de la gare, là.

LARES : Elle a fait des démarches où ?

A l'Office d'HLM, social, bon, déjà, automatiquement quand vous dépendez par exemple du RMI, donc, vous n'avez pas de ressources n'importe où vous appelez, ils demandent où vous êtes inscrit, c'est jamais la vraie question du problème, par exemple si Mme PL n'était pas là, où est-ce-qu'elle serait cette dame

et sa fille, voilà, déjà, ma mère si elle avait pas eu un coup de chance, c'est-à-dire que là-bas euh.(silence)... ma soeur qui commençait à représenter une trop grosse responsabilité pour eux, bon, ça les arrangeait un peu de les donner à ma mère, ça se prépare les éducateurs, j'ai jamais été suivi, quand je suis décidé à être droit, à être correct je ne sais pas, à chercher du boulot, je cours à droite, à gauche, je me suis débrouillé à trouver un studio, je suis sorti j'avais rien sur moi, et moi, quand je suis arrivée à Rennes, j'ai jamais été suivi, déjà là, j'ai jamais eu de proposition.

LARES : Vous avez fait des démarches, le studio vous l'avez eu comment ?

Je l'ai eu je crois avec un peu de chance, quand même, parce que. (silence)... c'est ce que je vous disais aussi, on est pas assez renseigné, parce que là, c'est le RMI, qui m'a orienté vers le PACT ARIM qui s'occupe, il a une cellule des personnes uniquement qui sont envoyées par le RMI, à ce que j'ai entendu comme il m'a expliqué, mais (silence) ... comment ils s'appellent (silence) ... j'ai jamais entendu parlé d'eux, et moi je suis à Rennes et j'ai trouvé par mal. Parce que ça sert, moi ce logement il est privé, personnellement j'avais aucune garantie, j'avais pas de fiches de paye, j'ai rien, même le salaire, le loyer (silence)... y'a des règles pour avoir un appartement, les loyers d'avance etc... donc automatiquement si on n'a pas de travail on n'a pas, ou si on n'a pas des gens, ou des amis qui peuvent poser des fiches de paye.

LARES : Par rapport à tout ça, vous trouvez qu'il y a un manque de renseignements ?

Il y a un manque de renseignements, moi, je dis.

N°5-RMI

On peut citer aussi un autre exemple caractéristique dans le domaine de l'accès au logement :

LARES : Est-ce-que vous vous souvenez qui vous a dit où il fallait s'adresser pour faire une demande ? Qui ? à quelle occasion ?

Non, je le savais, bon avant on habitait Avenue du Canada. On a fait juste une demande d'échange.

LARES : Vous étiez déjà en HLM

De toute façon on n'a pas le droit de changer.

LARES : On n'a pas le droit de changer ?

Non, quand on est HLM on est obligé de rester HLM, on n'a pas le droit de changer d'Office.

LARES : Il y a des gens qui changent d'organisme ?

Ben oui, je ne comprend pas parce que nous, on n'a pas le droit de changer.

LARES : Vous avez essayé de changer ?

Oui, on a essayé d'aller à l'OPAC.

LARES : Et alors ?

Ben je ne sais pas parce que normalement c'est l'Office qui devait faire la demande de mutation et je ne sais pas si elle a été faite.

LARES : Donc il y a eu quand même une demande de mutation ?

Oui, mais je ne sais pas si elle a été faite ...

LARES : Vous n'avez pas essayé de savoir ?

Ben chaque fois qu'on demande, on n'a pas le droit.

LARES : Et quels arguments ils donnent en disant "Vous n'avez pas le droit" ?

Ils ont à dire qu'on a déjà un logement et comme les Aiguillons ou l'OPAC, ils ont moins d'appartements que les HLM....

LARES : Vous avez essayé l'Aiguillon aussi ?

Oui, oui.

LARES : Parlez-moi de ça, des contacts que vous avez eu pour changer de logement ?

Oui, ça fait deux ans, ça fera trois ans au mois de décembre. On a fait une demande quand la petite est arrivée.

LARES : Parce que là vous avez quatre enfants ?

Oui, qui sont deux par chambre. Elle est née en Août 88, j'ai fait ma demande, parce qu'avant elle dormait avec nous, elle était bébé, le 28 décembre 1988. Depuis je n'ai jamais eu aucune proposition, à part il y a quinze jours, j'ai été le visiter mais j'ai refusé tout de suite, à Cleunay.

LARES : Sinon est-ce que vous allez les voir régulièrement ?

Oui, je leur téléphone au moins une fois par mois et j'y vais aussi une fois par mois.

LARES : Il y a quelqu'un que vous voyez régulièrement ?

On est obligé parce qu'on passe dans différents bureaux, et je vais au bureau des demandes d'échanges d'appartements.

LARES : Donc il y a quelqu'un que vous connaissez mieux ?

Oui, normalement la personne, qui s'occupe de nous, s'appelle Madame D, mais elle ne s'occupe jamais de nous.

LARES : Elle ne s'occupe pas de vous ? Comment ça se passe ?

Je ne l'ai jamais au téléphone, si je l'ai elle me dit qu'il faut attendre, c'est toujours la même chose.

LARES : Vous utilisez plutôt le téléphone ? Vous vous déplacez de temps en temps ?

Oui.

LARES : Ça vous est arrivé combien de fois à peu près depuis deux trois ans ?

Oh pas mal de fois, mais c'est toujours la même chose, dernièrement ça devait être au mois de mars et on m'a répondu qu'il n'y avait rien.

LARES : Qu'est-ce que vous envisagez de faire maintenant ?

On a plus qu'à attendre, ce n'est plus la peine d'appeler, on désespère. Même avec l'assistante sociale de la ville, qui a justement un contact et qui connaît bien madame D, elle a fait un rapport sur nous pour avoir un logement. J'ai vu le rapport : c'est juste trois ou quatre lignes sur nous et c'est terminé.

LARES : Et avec l'assistante sociale comment cela s'est passé ?

Elle ne nous a pas aidé, pas du tout.

LARES : Vous l'avez vue combien de fois cette dame là ?

Je l'ai vu l'année dernière, au mois de janvier, mais autrement je lui téléphone. Pas spécialement que pour mon problème de logement.

LARES : Oui mais restons dans le cadre du logement.

A chaque fois j'engage la conversation là-dessus, elle me dit qu'elle ne peut plus rien pour nous, que c'est à nous de faire le nécessaire.

LARES : Vous trouvez qu'elle ne répond pas à votre demande ?

Non, elle ne fait rien du tout.

LARES : Sinon le contact est sympathique ?

Oui, elle est très gentille. Elle ne peut rien faire.

LARES : Vous pensez qu'elle ne peut rien faire ?

Théoriquement on est prioritaire, mais je ne sais pas par quel bout ? J'ai même écrit au Directeur des HLM.

LARES : Vous avez écrit au Directeur ?

Oui et il n'a pas eu l'amabilité de me répondre et ma lettre est dans mon dossier.

LARES : Ça fait combien de temps ?

Je ne sais plus si c'est l'année dernière ou cette année. A lui et aussi à Monsieur Eliot, le Président des HLM mais aucune réponse.

LARES : Mais pourquoi ça traîne ?

Ils ont à dire qu'il n'y a pas de logement et même s'il avait, comme dernièrement ou j'ai appelé mon assistante sociale, j'ai dû y aller, mon mari était là, même s'ils ont de grand appartement ils les gardent pour les gens de l'extérieur. De toute façon, ils ne veulent rien savoir.

LARES : Vous trouvez qu'il y a une injustice ?

Plus ou moins, parce qu'il y en a eu des appartements, mais jamais on nous les a proposés, parce que je connais quelqu'un qui avait une maison HLM à la Poterie ils ne l'ont pas proposée à nous.

LARES : Vous ne savez pas pour quels raisons ? Vous n'avez jamais eu de problèmes avec eux ?

Non, je n'ai jamais eu de problèmes c'est ça que je ne comprends pas, parce qu'à la Volga, justement elle nous l'a dit l'autre fois, qui a été proposé à quelqu'un d'autre qui était prioritaire et nous pourtant on est prioritaire, on a quatre enfants.

N°6-Log

Le cas de Mme FE montre bien comment pour les personnes c'est souvent en définitive la capacité des agents institutionnels à débrouiller leur situation qui forge leur image de médiateurs de l'information sociale. Car toute relation négative antérieure constitue un handicap pour l'établissement des contacts ultérieurs et rompt ainsi le système de médiation de l'information.

LARES : Comment s'est passé ce contact ?

Ça s'est bien passé. Quand j'ai reçu une réponse pour un logement, je l'ai visité, ça me convenait et donc je suis allée voir l'assistante sociale et je lui ai dit que j'avais cette proposition mais qu'il y avait un problème, mon mari était au chômage et donc pour payer le déménagement et avancer le loyer j'étais un peu embêtée, elle m'a dit de ne pas m'inquiéter.

LARES : Elle vous a rassurée ?

Oui, je vous donne le feu vert, prenez le logement et moi je fais le nécessaire. Parce que je n'osais pas trop accepter le logement à cause de ça, c'est elle qui m'a dit de donner la réponse au HLM que je le prenais, et qu'elle s'occupait du reste. Après je l'ai revue bien sûr.

LARES : Est-ce que vous étiez à l'aise avec elle ? Vous la connaissiez déjà ?

Oui, je la connaissais. Mais avant je n'aimais pas trop aller la-bas, je la trouvais un peu froide. Une fois j'étais allée la voir, c'était pas pour avoir une aide financière, c'était parce que ça n'allait pas, je n'avais pas trop le moral, et quand je suis allée la voir elle n'a pas dû trop comprendre ça et elle ne m'avait pas reçue comme j'aurais aimé. Alors quand j'ai reçu une réponse pour le logement je n'osais pas trop et elle m'avait agréablement surprise.

LARES : Et vous aviez plutôt une image, un peu ...

Je ne sais pas... c'est vrai aussi ça fait partie de leur travail de donner des fois un petit réconfort à quelqu'un même pour faire une démarche financière et ça elle n'avait pas su me le donner. Mais tout ce qui concerne le logement, elle a été très bien.

LARES : Elle vous a semblée efficace, compétente ...

Oui.

LARES : Vous me dites quand même que ça a été long parce que vous avez attendu plus de deux ans ? Vous alliez la revoir ?

Elle ne pouvait trop rien faire, parce qu'elle n'avait pas le dossier, c'était la CAF, j'avais mis ça justement entre les mains de la CAF pensant que ça aurait été plus rapide, parce que je me suis dit puisque c'est eux qui me verse l'allocation logement et que le nombre d'enfants dépassait le nombre de pièce du logement, je me suis dit, moi l'allocation logement ils ne pourront pas me la supprimer étant donné que c'est eux qui ont mon dossier.

LARES : Le fait que ça a traîné, comme ça, vous trouvez que c'est normal ?

Je n'ai pas trouvé ça normal. Je me suis dit que j'étais peut-être trop pressée et que je n'étais pas toute seule.

N°4-Log

Importe aussi dans ce type de médiation, la capacité des agents institutionnels à appréhender et à prendre en compte la situation particulière de la personne (leurs problèmes pratiques quotidiens) pour expliquer les droits et non pas de partir de ceux-ci pour conseiller les personnes à conformer leur situation aux conditions réglementaires d'accès ou bien à renoncer à des pratiques banales. Les exemples de Mme RT et de Mme CT donnent la mesure de ce problème et des effets néfastes qu'il est susceptible de produire sur le pouvoir de communication des institutions :

LARES : Et l'assistante sociale, elle aide facilement ?

Facilement, pas toujours, parce que je connais une dame qui y est allée la voir, elle avait trois loyers de retard, et l'assistante sociale lui a dit qu'elle avait qu'à vendre sa salle à manger. Alors je ne sais pas si c'est ... hein..... une femme qui a mon âge, elle ne va quand même pas vendre ses meubles pour payer son loyer. Je trouve ça lamentable, moi ... C'est mon avis ... Si vous

étiez assistante sociale je ne vous aurais pas retenue, parce que je ne suis pas pour les assistantes sociales. Celles de l'armée sont très gentilles, mais alors les civiles, c'est pas ... Vous entendez une assistante sociale vous dire -parce que j'avais une facture d'eau exorbitante- puisque vous travaillez dans la cuisine vous écoutez moins de douches par jour, elle m'a dit "Vous n'avez qu'à prendre qu'une douche la semaine". Ma fille elle travaille à Carrefour, elle avait une Mobylette, fallait bien qu'elle paye l'essence, alors elle a dit "Elle a qu'à prendre un vélo". Quand vous entendez des personnes comme ça, on se demande qu'est-ce-qu'elles font pour être assistantes sociales, je trouve ça lamentable. J'étais avec ma fille, je crois que si elle ne s'était pas retenue, elle lui aurait balancé le sac dans la figure. Qu'est-ce-que vous voulez qu'on y fasse, elles sont là pour qui ? Elles sont payées à rien faire. Il y en a qui sont sympas qui essaient de nous aider, mais il y en a ...

(....)

LARES : Pouvez-vous me raconter comment s'est passé ce contact ? L'assistante sociale, est-ce-qu'elle vous avait parlé de tout ça, de l'aide personnalisée au logement ?

Non, elle ne s'est occupée de rien du tout, elle m'a dit de s'adresser au Griffon ...

LARES : Quand vous êtes allée voir l'assistante sociale, c'est vous même qui êtes allée voir l'assistante sociale ?

Oui

LARES : Comment ça s'est passé de façon plus précise ?

Elle m'a dit "vous allez au Griffon" et c'est tout. "Vous allez au Griffon, vous faites une demande, nous on ne peut rien pour vous". Voilà, ça a été net ... Nous, c'est pas nous qui attribuons les logements, on ne peut rien faire.

LARES : En fait, elles ne font pas leur boulot ?

Elles ne font pas leur boulot.

LARES : *Est-ce-qu'elle vous a semblé curieuse, autoritaire ?*

L'assistante sociale là, elle est très curieuse, elle veut savoir beaucoup de choses, mais rien donner.

LARES : *Tout à l'heure vous disiez, on a un peu l'impression qu'on a des comptes à rendre.*

Oui, c'est vrai ...

LARES : *Sinon est-ce-que vous avez eu des contacts avec les HLM ou la CAF ?*

Non, aux HLM j'y suis allée le mois dernier pour payer le loyer de Mr R..., j'ai pas tellement admis leur procédé parce que bon parce que monsieur R... est décédé d'une crise cardiaque. On nous a fait payer, il faudrait presque prévoir notre mort à l'avance, parce qu'ils nous ont fait payer un mois de caution. Alors j'ai dit "Je ne comprends pas", j'ai dit "Il est décédé le 23 janvier, il faut payer le mois de février", alors ils ont dit "Ben, oui, mais c'est comme ça", alors j'ai dit "Il faut prévoir qu'on va mourir".

Quand on déménage de nous mêmes on a trois mois de préavis c'est normal, mais là !!!! J'ai ma fille qui n'était pas contente parce qu'elle est allée faire l'état des lieux, parce que vu que j'étais divorcée je n'avais pas à m'en occuper.

Ma fille est allée, le monsieur lui a répondu, "Puisque vous avez a rouspéter vous allez bientôt toucher l'héritage", l'héritage de quoi ?... Mon mari n'avais pas de sou... Ils ont dit, "Vous n'aviez qu'à laisser les meubles comme ça, on se serait payés dessus. Alors il avait un loyer à payer, le mois de janvier, je trouve ça vraiment idiot de dire vous n'aviez qu'à laisser les meubles dedans on se serait payés. Il y avait certainement plus de meubles que de loyer à payer.

LARES : *Oui, vous êtes assez choquée de l'attitude ?*

Oui. C'est une chose qui ne les regarde pas. N°2 Log.

Je lui avais dit : "De toute manière par rapport à moi tu n'auras peut-être pas le droit, je ne sais pas".... je lui ai dit : "Nous on attend pour 2 et on n'a pas le droit", donc.... C'est plus ou moins je pense l'APL parce que c'est vrai en ayant des difficultés comme moi au chômage, ils ne donnent rien ils savent très bien qu'on a une perte d'argent et ils ne nous aident pas, elle avait dû me dire "Faites un gosse", la première année qu'on était allé elle nous avait "Mariez-vous", mais se marier pour avoir des droits. C'est à la CAF qu'on nous avait dit ça. Ils se moquent de nous des fois, on a l'impression qu'ils nous prennent comme des chiens. Ils manquent de courtoisie. Il y a des gens en France qui font pas mal d'enfants, ils connaissent toutes les ficelles. Je suis restée la-bas 3 heures pour 5 minutes et on m'a dit non. Alors que normalement on voit le cas tandis que là, ça été non tout de suite.

N°7-Log

Ceci ne l'empêcherait pas de conseiller à une autre personne d'aller à la CAF pour régler un problème mais en "s'armant de patience"...

Un repérage fondamental des lieux ressources

Il convient en effet de noter qu'en dépit de cette mauvaise identification, de cette attitude critique (souvent conjoncturelle) par lesquelles s'exprime la distance aux institutions, les lieux institutionnels (la CAF, les centres sociaux, le service RMI, le Griffon...) sont globalement bien repérés comme des espaces ressources où on peut aller (où il faut bien aller ?) se renseigner si besoin, quand on ne sait pas trop où aller précisément. Cependant une distinction importante doit être faite à ce niveau entre l'identification massive de la CAF comme espace global d'information et les autres services institutionnels plutôt repérés par

leurs agents et tout particulièrement par les assistantes sociales. Il est vrai également que celles-ci apparaissent souvent aux personnes (éprouvant du mal à distinguer les statuts) comme l'espèce générique des travailleurs sociaux.

Lares : Vous lui diriez de se renseigner où ?

Je ne sais pas... à la CAF, au centre social. Il y a la halte garderie au centre social, donc ils doivent bien avoir des relations. (...)

Lares : Si vous aviez à expliquer à une amie ces aides (prestations pour frais de garde) ?

Je sais qu'en nourrice non agréée, elle ne peut rien demander. Par contre les nourrices agréées, c'est déductible des impôts. Il y a quelque chose à la CAF. Je lui dirais d'aller se renseigner à la CAF.

Lares : Avez-vous cherché à approfondir la question ?

Je suis allée à la CAF. Je n'irais pas au centre social, je préfère aller directement où je suis sûr de trouver la réponse.

Lares : Et le centre social ne pourrait pas vous donner une réponse ?

Si, ils pourraient peut être me donner une réponse mais je ne sais pas si elle serait complète. Ils m'enverraient peut être justement à la CAF.

N°4-PMI

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou bien du mal à payer son loyer, qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous lui conseilleriez ?

Oui ... J'ai eu le cas, parce que ma belle-soeur justement elle avait des problèmes et ... je lui ai dit "Tu vas voir l'assistante sociale de ton quartier" et elle a été la voir ... Je lui ai dit, parce qu'elle avait des problèmes,

elle s'est retrouvée au chômage donc...elle avait des problèmes d'argent et elle ne pouvait pas payer son loyer, et je lui ai dit d'aller voir son assistante sociale, voilà ... et après je ne sais plus...

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît pas ni l'APL ni l'Allocation Logement qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous lui conseilleriez ? Vous connaissez cette allocation là ?

Oui. J'ai eu le cas aussi, j'ai une amie, elle m'a dit qu'elle habitait dans le coin, je lui ai dit pour avoir allocation logement tu vas voir à la CAF, demander une demande, un dossier de demande d'allocation logement. Elle est même venue me voir pour remplir son dossier et elle l'a rapporté à la CAF.

N°6-Log

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou à payer son loyer qu'est-ce-que vous lui diriez ?

Je l'aiderais à faire une lettre auprès de la CAF c'est-à-dire à l'assistante sociale, en lui disant "Voilà j'ai des problèmes d'argent, ou j'ai des problèmes pour trouver un logement" et éventuellement quels sont ces problèmes, je ferais photocopier toutes ses factures et ainsi de suite. Et je demanderais un rendez-vous ou demanderais un entretien. Je lui demanderais si elle a fait une demande auprès du Griffon ... Eventuellement, je lui dirais "Tu écris à Hervé ou au Président, et tu expliques toutes tes difficultés". Ca dépend, ça peut être une personne divorcée, elle a quand même besoin d'être aidée, ou éventuellement d'envoyer une personne pour lui dire à quelle porte elle doit taper.

N°3-Log

Il n'est pas rare ainsi que les personnes interrogées (et que l'on met ainsi en position de médiateur social) sur ce qu'elles expliqueraient des aides, à quelqu'un qui pourrait en avoir besoin,

se contenteraient spontanément de lui conseiller d'aller voir à la CAF.

LARES : Si je vous dis que je ne connais rien, ni APL, ni allocation logement ?

C'est la CAF qui vous expliquera tout.

LARES : Mais vous contournez ma question, c'est quoi l'APL ? C'est quoi l'Allocation Logement, c'est quoi la différence ?

La différence, vous allez au bureau de la CAF, vous demandez si vous avez le droit à une aide et ils vont vous expliquer d'après le style de logement que vous avez si vous avez le droit à l'APL. N°1-Log

L'assistante sociale constitue aussi très souvent le point stable du système de médiation sociale, le point d'aiguillage à partir duquel se fait l'orientation qui peut même dispenser du coup de s'intéresser plus avant à la structure de ce système de médiation.

LARES : C'est une aide importante l'APL ?

Pour moi, c'est une aide importante, c'est plus de la moitié du loyer.

LARES : Ça varie en fonction de quoi ?

Ca varie en fonction des ressources ... Par contre, c'est mal organisé, c'est mal fait.

LARES : Pourquoi ?

Justement je voulais en revenir tout à l'heure, ils m'avaient donné tant, je n'avais jamais fait de déclaration et ils m'ont donné tant, deux ou trois mois après ils se sont aperçus qu'ils avaient donné trop il fallait que je rembourse tant, alors que moi je ne pouvais pas les payer je me suis renseignée à un organisme qu'il y a à côté de la Préfecture.

LARES : Qui s'appelle ?

Je ne me rappelle plus.

LARES : C'est quoi cet organisme ?

Je ne sais plus.

LARES : Qui vous en avait parlé ?

Mon assistante sociale, toujours mon assistante sociale. Je vais vous le faire voir.

LARES : Ça peut m'intéresser si vous le retrouvez.

C'est l'organisme à qui j'ai demandé le recours. (...)

Je l'ai fait avec mon assistante sociale. Vraiment quand j'ai un problème, je vais la voir, on en parle et elle me dit les démarches que j'ai à faire. Je vais à la CAF pour l'APL, pour mon problème que j'ai eu. Mais c'est elle qui me renseigne.

N°5-Log

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou bien du mal à payer son loyer, qu'est-ce que vous lui diriez et qu'est-ce que vous lui conseilleriez ? A la fois le nom des aides, où s'adresser, les lieux d'information, le genre d'aides qu'on peut avoir.

Déjà, je lui dirais d'aller voir l'assistante sociale, même pour avoir n'importe quelle aide que ce soit de la CAF ou une aide du secours catholique des choses comme ça, secours catholique ou Griffon il faut passer par l'assistante sociale de son quartier, si je connais des aides qu'elle peut obtenir par cette assistante sociale je lui dis.

LARES : Votre amie a du mal à trouver un logement ou à payer son loyer, c'est vraiment une question sur le logement ?

C'est l'assistante sociale.

LARES : C'est tout ce que vous lui dites ?

Oui.

LARES : Si elle vous pose des questions plus précises, du style "est-ce que

tu sais s'il y a des aides si on a du mal à payer son loyer ?", qu'est-ce-que vous allez lui répondre ?

Je la renvoie directement à l'assistante sociale.

N°2-Log

LARES : Maintenant, si j'ai du mal à me loger qu'est-ce que je peux faire ?

Je n'en sais rien du tout. Il faut peut-être aller voir l'assistante sociale peut être aussi sûrement... J'ai jamais eu de problème pour ça Il faut aller voir l'assistante sociale de la CAF surtout celle de la CAF, mon assistante sociale a fait ça plus vite parce que j'ai des problèmes. C'est plus rapide que les assistantes sociales du quartier. Elle est là deux ou trois par semaine, vous téléphonez pour savoir quand elle est là et puis c'est tout. Peut-être au Griffon aussi, on peut y aller.

LARES : C'est où ?

Je ne sais pas le nom de la rue c'est dans le centre à côté de la cathédrale. C'est peut être la rue du Griffon.

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît pas ni l'APL ni l'Allocation logement qu'est-ce-que vous lui diriez ?

Je connais puisque je touche l'APL. Pour l'allocation logement il faut aller à la CAF, au guichet de la CAF et demander un dossier. C'est rue des Alliés. J'y vais souvent quand j'ai des trucs. Je préfère y aller moi-même comme cela je suis sûre qu'ils sont arrivés.

N°8-Log

Une identification pratique des espaces d'information

Souvent ainsi l'identification se fait de manière tout à fait pratique. Le nom, le statut de l'institution importent finalement

moins que sa localisation. Cette connaissance acquise souvent par l'expérience de la déambulation (il faut y avoir été, s'y être déplacé pour savoir précisément où c'est) conduit assez souvent les personnes à identifier les services sociaux par le nom de la rue où ils ont leurs locaux ou bien encore par l'objet singulier par lequel ils sont connus.

C'est ainsi que le service RMI est généralement appelé "rue St Yves" comme on parlait du "Griffon", que la CAF à Fougères est associée à la "rue Lesueur" ou que le centre social de la zup de Fougères est identifiée au "Bd Grosly", que l'OMHLM est appelé Jean Coquelin etc... Se constitue là un savoir social empirique et pratique fait de références spatiales dont la validité est étroitement locale. Ce type de savoir établi en dehors des références normalisées par les sigles, rend parfois (dans un premier temps) l'échange avec des personnes extérieures au système d'information localisé difficile (les premiers entretiens nous ont permis d'acquérir cette connaissance de base). Mais une fois acquise, cette connaissance permet sans doute une meilleure circulation de l'information par un ancrage dans un système de repères liés aux pratiques spatiales. Cela permet aussi dans le même temps une meilleure appropriation de ces espaces institutionnels qu'on hésite au départ à fréquenter. En effet, il apparaît une symbolique de la rue s'opposant à celle des sigles. Alors que ces derniers participent d'un savoir quelque peu ésotérique ou averti, la rue appartient à tous. C'est le lieu par lequel les choses peuvent alors s'expliquer simplement.

LARES : Si vous aviez à expliquer à quelqu'un ce qu'est le RMI que lui diriez-vous ?

Je lui expliquerais déjà ce que j'ai fait par moi-même, je lui conseillerais déjà d'aller rue Saint-Yves et lui expliquer en gros ce que seraient ces droits, par exemple s'il est au chômage, le RMI c'est une réinsertion entre le chômage et le travail... les conditions pour y avoir droit : ... (...)

N°11-RMI

LARES : Vous lui diriez où il faut aller ?

Oui, même s'il demandait à l'accompagner je l'accompagnerais... rue St Yves. Moi j'y suis allé tout seul.

N°5-RMI

Lares : Si vous aviez à expliquer à une amie qui pourrait en avoir besoin ce qu'est le RMI, qu'est ce que vous lui conseilleriez ? Qu'est-ce que vous lui expliqueriez ?

Je lui dirais d'aller voir l'assistante sociale avant parce que c'est par ça qu'on nous dit. L'assistante sociale c'est fait pour cela quand même. Elle est bien gentille...

Lares : Supposez que vous ne puissiez pas la voir. Vous lui expliquez quoi ?

Je lui dirais d'aller rue St Yves. C'est là qu'il faut qu'elle va et pas ailleurs.

N°9-RMI

Ce qui importe c'est alors de bien prendre conscience que cette perception n'est pas sans donner des tonalités particulières au rapport que les personnes entretiennent à l'information.

2.3 - LES MEDiateURS SOCIAUX

L'information sociale possède ses lieux de production et de diffusion institutionnalisés. Comme on vient de le voir ceux-ci sont globalement bien repérés non pas tant par leur identité ou leur position dans le système de médiation institutionnel que par leur caractère pratique et par leur situation géographique. Ainsi ce mode d'identification pratique des institutions par leur rue confirme bien que la circulation de l'information sociale se définit alors dans un rapport tendu aux institutions qui définit un espace possible d'entraide sociale entre ceux qui partagent une situation donnée et qui se reconnaissent alors aux lieux références qu'ils répertorient, qu'ils tentent de s'approprier. Le rapport à l'information des personnes en difficulté est alors compris dans un système d'opposition entre le "nous" et "eux" ¹⁷ qui fait exister en marge des médiateurs institutionnels, quoique dans un autre registre, ceux qu'on peut appeler des médiateurs sociaux. Ce sont assez diversement les membres de la famille (parents, frères et soeurs ou belles soeurs), le voisinage (les voisins ou collègues de travail) ou encore les amis.

2.3.1 - Des médiateurs sociaux inaperçus

Notre grille d'investigation faisait place à des questions relativement précises sur ces médiateurs sociaux. Cependant force est de constater que le discours des personnes interrogées s'est révélé très pauvre à cet égard. Bien peu étaient ceux qui se montraient capables de se souvenir (lorsqu'on le leur demandait) par exemple d'où provenaient les éléments d'information qu'ils possédaient sur tel ou tel sujet.

¹⁷ HOGGART R, La culture du pauvre, Paris, Ed de Minuit, 1970

LARES : Est-ce-que vous vous souvenez qui vous a dit où il fallait s'adresser pour faire une demande ?

Comment j'ai su. Alors, là, je n'en sais rien... Je ne crois pas que c'est l'assistante sociale parce que au début j'ai dû faire ma demande au Griffon. Le griffon ? J'en sais rien du tout... C'est le CCAS, ou c'est peut-être ma mère, je ne sais plus. Je sais que je suis allée au Griffon, ils m'avait proposé un appartement, comme c'était un F2, je n'en voulais pas et ils m'ont dit, pour l'instant on a que des F2 vous êtes obligée de les prendre et j'ai dû l'avoir par la CAF le premier, donc il fallait que je passe par la CAF pour avoir celui-là, je suis toujours obligée de passer par la CAF.

LARES : Vous vous souvenez à quelle occasion c'était quand vous avez cherché ce logement là ?

C'est parce que je ne me plaisais pas à Maurepas, et c'était trop petit. On était trois dans une chambre, il y a des limites.

N°8-Log

Le souvenir des raisons pratiques qui motivent la recherche d'une information l'emporte sur celui de l'origine de l'information. On peut penser que pour les personnes l'information n'existe pas telle quelle c'est-à-dire toute constituée. Il leur faut la reconstituer par un cheminement mêlant en ordre divers plusieurs éléments, plusieurs sources. Le résultat acquis il ne leur reste plus en mémoire du parcours d'information suivi qu'une image confuse. Lorsque l'information de base existe mais qu'elle ne trouve pas d'usage, l'origine de l'information est même complètement ignorée. Lorsqu'on pousse les personnes à se souvenir malgré tout c'est alors le milieu familial qui apparaît comme médiateur de l'information social.

LARES : Etes vous au courant des moyens de gardes ?

Non

LARES : Vous n'en avez jamais entendu parler ?

Si, un peu

LARES : Par qui ?

C'est la famille qui en parle

LARES : Vous savez ça comment ?

Comme ça, à parler. Ça fait un moment déjà ... dans mon entourage il y a des gens qui sont agréés.

LARES : Où est-ce-que vous appris tout ça, qu'il existait des crèches, qu'il existait des possibilités de faire garder son enfant à domicile ou par des assistantes maternelles, vous avez appris ça par vos amis, parents, les voisins les assistantes sociales ...

Les nourrices, j'ai toujours su, je connais toute petite des gens qui gardent les enfants et autrement ce qui concerne les crèches c'est pareil, j'ai entendu dire, et j'ai lu.

N°4-PMI

Les sources d'information sont donc multiples et c'est à leur croisement que les personnes parviennent à rétablir l'information.

LARES : Comment êtes-vous au courant ? Qui vous a renseigné ?

Par les journaux, Ouest France et la chronique ils marquent toutes les adresses. La chronique c'est une fois par semaine. L'assistante sociale en a parlé.

N°7-PMI

LARES : Etes-vous au courant des possibilités qui existent pour faire garder vos enfants ?

Il y a la halte garderie, il n'y a que ça que je connais. Je suis au courant par la puéricultrice qui passe voir Steven, c'est elle qui m'en a parlé, et par ma soeur, parce qu'elle emmène son gars aussi, ma belle-mère, elle a un petit bébé mais là c'est pareil je pense que c'est la puéricultrice qui lui en avait parlé.

N°9-PMI

Ou bien encore c'est souvent la dernière démarche d'information qui reste en mémoire celle qui a permis de trouver une réponse et c'est bien souvent une source institutionnelle qui est citée.

A la différence des informations sur les modes de garde ou sur les modes d'accès au logement pour lesquels les personnes interrogées se sont montrées moins capable de préciser d'où émaner leur connaissance, l'origine des informations sur le RMI paraît mieux identifiée. Sans doute faut-il attribuer cela au fait que la prestation est plus récente. Le tableau des réponses fournies à la question "Comment avez vous entendu parlé du RMI pour la première fois ?" est le suivant :

Média	amis-voisins	Famille	Travaill. social	TV-radio	Presse	Doc info
Nombre	6	1	4	3	2	0

Sans que ces données ne soient toujours représentatives, on peut noter le poids important des informations transmises par le voisinage (des amis ou de la famille), puis des médias (TV, radio, presse). La transmission des informations par les médiateurs institutionnels n'est citée que 4 fois sur 16. Le point important également est que les documents d'information ne sont jamais repérés comme source initiale de renseignement.

2.3.2 - L'information : un produit d'échange

C'est donc plus souvent de manière incidente dans leurs propos que les personnes révèlent comment l'information leur parvient par des membres de leur entourage familial, résidentiel ou professionnel. Il apparaît alors que les éléments d'information sont des produits courants d'échange entre les personnes. L'information circule donc ainsi de manière banale en dehors des circuits institutionnels. dans les conversations courantes. L'épreuve qui consistait à demander aux personnes d'avoir à conseiller un(e) ami(e) qui serait en difficulté soit pour accéder à un logement ou pour payer le loyer, soit pour faire garder son enfant, soit encore pour trouver un minimum de revenu, s'est révélée tout à fait réaliste. Si quelques personnes se sont montrées en difficulté devant cette épreuve, c'était plus parce qu'elles ne savaient pas trop comment expliquer que par ce que cette situation leur paraissait inconcevable.

Bien au contraire, il est souvent arrivé que cette situation fictive soit le moment de souvenir de situations réelles passées.

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou à payer son loyer, qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous lui conseilleriez ?

J'ai une soeur qui n'y connaît rien du tout qui a des gros problèmes de logement, qui travaille, elle ne s'en sort pas avec sa paie, elle a un mari, 4 gosses et justement vu sa paie elle n'a le droit à rien à la CAF, donc elle n'y connaît rien la-dedans. Je lui explique.

(...)

LARES : Mais là quand même vous avez pris quelqu'un qui a quand même des ressources ? Mais quelqu'un qui n'aurait pas de ressources ?

Je lui dirais la même chose. La dame qui est au premier qui a des difficultés aussi, je n'ai pas besoin de

lui dire grand chose parce qu'elle en sait plus que moi, elle m'a prêté un bouquin sur les lois "la loi pour nous".

N°5-Log

LARES : *Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou bien du mal à payer son loyer, qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous lui conseilleriez ?*

Oui ... J'ai eu le cas, parce que ma belle-soeur justement elle avait des problèmes et ... je lui ai dit "Tu vas voir l'assistante sociale de ton quartier" et elle a été la voir ...

LARES : *Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît pas ni l'APL ni l'Allocation Logement qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous lui conseilleriez ? Vous connaissez cette allocation là ?*

Oui. J'ai eu le cas aussi, j'ai une amie, elle m'a dit qu'elle habitait dans le coin, je lui ai dit "Pour avoir allocation logement tu vas voir à la CAF, demander une demande, un dossier de demande d'allocation logement". Elle est même venue me voir pour remplir son dossier et elle l'a rapporté à la CAF.

LARES : *Elle est allée le chercher à la CAF et vous l'avez aidé à remplir son dossier ?*

Oui, parce qu'il y avait des choses qu'elle n'avait pas à remplir.

N°6-Log

J'ai eu mon fils qui a eu 25 ans. Il a travaillé un petit peu, il n'a pas eu droit au chômage. Je lui ai dit "Ben maintenant tu vas au RMI, rue St Yves faire un dossier. Tu auras droit à quelque chose".

N°13-RMI

Cette circulation de renseignements plus ou moins développés se fait sur le mode de l'échange de service, de l'entraide. C'est le cas au foyer du jeune travailleur où l'un des jeunes interrogés suit actuellement une formation dans le secteur social et se trouve en position d'informateur pour les jeunes résidents moins bien renseignés que lui.

LARES : *Tu m'as dit que tu étais amené à discuter assez souvent dans les conversations avec les uns et les autres de ça, quelles sont les questions qui reviennent ?*

Qui a le droit ? Comment je peux en bénéficier ? Où je dois aller chercher ce papier là et si c'est utile de le faire ? Comment s'est décidé, si c'est à la tête du client, si c'est sur le salaire ?

N°9-Log

L'échange d'information se fait parfois de manière dérivée à l'occasion de conversations diverses.

Ben, c'est-à-dire que bon, ben, surtout pour les allocations de garde d'enfants à domicile c'est toujours intéressant parce que on n'est pas souvent d'accord, avec des personnes que je connais, on dit que les aides maternelles ne sont pas assez payées.

N°2-Log

L'enquête a parfois été ainsi pour les personnes interrogées, l'occasion de découvertes de nouveaux éléments d'information non pour elles-mêmes mais pour des amis.

LARES : Ça c'était pour l'APL, regardez celle d'abord qui correspond, c'est une autre petite plaquette d'informations sur l'APL ? Vous me dites à chaque fois que vous voyez quelque chose.

Ça je ne savais pas.

LARES : C'est quoi ?

"Vous êtes accédant à la propriété déjà propriétaire, vous bénéficiez d'un prêt aidé à la question de la propriété ou d'un prêt conventionné", ça je ne savais pas. "Pour l'agrandissement, l'amélioration", ça je ne savais pas.

LARES : Vous n'êtes pas propriétaire, donc ça c'est pour les propriétaires.

Oui, mais je ne savais pas. On peut savoir pour le dire à quelqu'un. C'est comme ma belle-soeur, je ne sais pas si elle est au courant de ça.

LARES : Elle est propriétaire ?

Non, ils veulent, ils aimeraient bien être propriétaires, je ne sais pas si elle le sait.

LARES : Le reste, vous connaissez bien.

Oui, je connais bien. Au cas où j'aurais un changement de situation, je le savais, la charge d'un enfant, je le savais aussi.

LARES : Et sinon sur l'allocation logement ? Ça fait longtemps que vous ne vous intéressez plus à ça ?

Ça fait 5 ans que je suis au chômage, ça fait longtemps que je bénéficie de l'APL, sur le logement ça fait longtemps. Malgré que j'avais demandé à ma sœur d'aller à la CAF ce qui est marqué pour demander des imprimés. Comme elle s'est retrouvée au chômage, je lui ai dit de faire la demande. De toute façon ce n'est pas grand chose par rapport à l'APL. Ils demandent toujours la même chose, sauf là où je ne savais pas qu'il fallait renouveler

.N°5-Log

LARES : Pour que cela vous plaise il faut que cela vous concerne directement ou non ?

Non pas forcément... ça dépend du thème. Ça peut très bien m'intéresser pour en parler à d'autres personnes, entre amis on peut s'aider comme ça, on se donne des conseils.

N°3-PMI

2.3.3 - Effets des médiations sociales sur la perception de l'information sociale

Cette pratique du bouche à oreille si elle alimente le circuit de l'information, le système des médiations, n'est pas sans constituer un bruit de fond pour l'information sociale institutionnelle. Les messages institutionnels quelque soit alors le travail construction dont ils sont l'objet se trouvent alors parasités, détournés de leur sens. c'est toute la portée de l'information qui se trouve ainsi affaiblie d'une certaine manière. Une confusion générale se produit entre les différents types de médiations engendrant toute une série d'effets pervers : depuis le sentiment qu'il y a un manque d'information jusqu'à l'impression qu'il y a une redondance de l'information en passant par le regret d'une certaine pauvreté ou l'aveu de perte d'informations.

C'est ainsi que les personnes de notre sous échantillon "logement" pensent le plus souvent ne pas recevoir d'informations particulières sur la question des aides pour le logement.

Que plusieurs sources simultanées ou presque soient ainsi en concurrence dans la captation de l'attention des personnes crée l'impression de déjà vu ou de déjà su. L'information reçue perd alors de sa pertinence puisque c'est parfois l'ensemble du message qui est invalidé par des éléments de connaissance approximatifs.

LARES : *Les choses que la puéricultrice vous a dites, vous les saviez déjà ?*

Pas tout, mais il y avait beaucoup de choses que je savais déjà. Mais bon j'ai écouté comme ça... Ce que j'ai retenu c'est surtout qu'il y a une visite tous les mois et qu'il fallait prendre rendez-vous à la halte garderie.

N°4-PMI

Le cas de Mme LL qui auparavant était assistante maternelle, est assez exemplaire de ce type d'attitude. Elle n'a pas trouvé très clairs certains articles de la revue Bonheur sur les assistantes maternelles justement parce que ce qu'elle lisait ne correspondait pas à son expérience personnelle. Bien souvent les personnes éprouvent ainsi du mal à distinguer de nouvelles informations dans les documents que nous leur faisons lire. A la question "Est-ce que cela vous a appris quelque chose de lire ça ?", une réponse courante est "Non pas vraiment ces des choses que je savais par ailleurs". Or la mesure d'un déficit objectif souvent important d'information (cf chapitre 4), montre que cette connaissance n'est pas si sûre. Ces effets de méconnaissance ne sont bien sûr pas indépendants les uns des autres, même si cela peut apparaître parfois paradoxal. Le manque d'information ressenti peut ainsi se conjuguer avec le sentiment d'une redondance de l'information car le rapport distendu à l'information produit une globalisation des données. N'est mémorisée qu'une image floue des messages dessinée au carrefour de ses multiples traductions (ce qu'on a pu lire, ce qu'on a pu entendre ici ou là, ce qu'on a pu voir, ce qu'on a pu comprendre...). L'information est bien souvent alors dépouillée de sa pertinence pratique et constitue ainsi un savoir en attente. Dans ce contexte le flux des messages n'est vraiment perçu comme une redondance. Cependant, toute question précise quant à ce sujet auquel une personne peut être confrontée lui fait apparaître l'insuffisance de ce degré d'information lui donnant l'impression d'un manque d'information.

2.4 - LA CERTIFICATION DE L'INFORMATION

Un des effets majeurs de cette configuration du système de médiation où se répondent en échos déformés les messages institutionnels et les "conversations sociales", c'est sans doute l'inquiétude plus ou moins prononcée du caractère incertain des informations possédées. Cette inquiétude s'est parfois manifestée avec intensité durant l'enquête. Les enquêteurs ont parfois été sollicités par les personnes pour répondre à des questions de détail qu'elles étaient amenées à se poser. Les personnes cherchaient ainsi à déplacer l'investigation sur le registre de la conversation. On a pu comprendre ainsi comment pouvait se constituer l'information des personnes dans l'échange des incertitudes. En effet, sur certains objets les enquêteurs n'avaient pas d'information particulière ou le l'impression de savoir. Amenés à se prononcer dans les moments d'investigation-entretien, ce qu'ils pouvaient dire paraissait repris par les personnes enquêtées comme éléments de savoir. Ceci n'était pas sans créer de nouvelles sources d'erreurs ou de confusion, d'incompréhension et de quiproquos, mais semble constituer un mode ordinaire de construction conjointe de l'information par les personnes. Ce savoir reste cependant incertain, approximatif et appelle pour devenir opératoire une vérification, une confirmation.

2.4.1 - La vérification de "ce qu'on sait"

Un premier type de vérification de "ce que l'on sait" se fait par la lecture ou la relecture d'articles. Lors de notre test sur la revue Bonheur on a pu observer ainsi que les personnes que les articles qui attireraient le plus n'étaient pas tant ceux qui pouvaient apporter de nouveaux savoirs sur des domaines inconnus mais au contraire ceux qui "disaient déjà quelque chose". Dire quelque chose c'est ici faire écho à un déjà-vu.

LARES : Je vais vous présenter 2 numéros de la revue Bonheur que vous allez feuilleter.

1er numéro :

C'est plus ce qui touche à l'enfance en général, l'école : j'ai quand même un enfant qui est en CE2. Ça sur les "16/18 ans" les ressources, Mes droits. ça m'arrive de tout lire Le dossier sur les gardes d'enfants, ça je lis tout parce que je m'occupais d'une crèche parentale.

2ème numéro :

LARES : Vous vous souvenez de ce numéro là ?

Oui oui, il était à traîner sur la table là. J'ai dû tout regarder. Les droits, les assistantes maternelles, et l'aide aux vacances.

LARES : Ça vous a appris des choses ?

Je ne me rappelle plus (rires). Si peut être deux ou trois petites choses comme j'ai fait un BAFA il n'y a pas longtemps, j'ai encore pas mal de trucs en tête.

N°7-PMI

On voit comment alors ce processus de certification de l'information peut lui même alimenter le jugement de redondance de l'information.

D'autres personnes disent vérifier leurs droits en utilisant les fiches d'information diffusées par les institutions. Il en est ainsi souvent des fiches CAF qui ne servent pas tant à informer au sens étroit du terme qu'à vérifier que l'institution verse bien les montants de prestation, ne se trompe pas ou ne trompe pas les allocataires.

LARES : C'est à la CAF qu'on trouve ces petites fiches-là ?

Dans les présentoirs avant ils avaient des feuilles un peu plus grandes, et ils déterminaient bien chaque chose. Quand j'y allais je prenait de temps en temps pour voir si je ne me suis fait pas avoir. Je fais tellement attention.

N°5-Log

On retrouve là dans l'usage des documents d'information le rapport distant aux institutions qui rend ce travail de confirmation de ses droits particulièrement difficile ou coûteux pour les personnes. Le soupçon, la méfiance sont parfois si forts que des personnes sont amenées à vérifier auprès de plusieurs institutions ce qu'elles ont pu entendre dire par un voisin, comme cela nous a été confirmé par un responsable de service social rencontré lors de l'enquête à propos des appels téléphoniques concernant la transformation des prestations pour frais de garde. Des personnes lui téléphonaient en lui demandant de confirmer ce que telle ou telle autre institution contactée (la DDASS, l'URSSAF, le Centre social...) lui avait dit à propos de la nouvelle AFEAM.

2.4.2 - La mise en doute de l'information

Cependant ce travail de recherche de confirmation des éléments de savoir trouve une limite importante dans la mise en doute de l'information qui souffre alors d'un manque de crédibilité. Le doute est parfois si fort que les expériences vécues et plus particulièrement celles de l'exclusion constituent un puissant écran à la réception des informations "officielles". Du coup le savoir d'auto-protection lié à l'image d'un monde coupé en deux, ("ils" et "nous") invalide tous discours, toutes informations qui voudraient faire croire à l'égalité des droits, ou à la protection sociale, et le considère même comme mensongers.

LARES : Est-ce-que vous savez que ça donne des droits le RMI ?

Des droits à quoi ... boo... on n'a pas le droit à l'aide aux vacances, quand on n'a qu'un ou deux on devrait avoir le droit comme les autres...

LARES : Il y a le droit à autre chose, vous lui diriez quoi ?

Ah non... si elle a le droit à autre chose, elle a de la chance...

(...)

LARES : Je vais vous montrer des documents ?

Bah... j'aime pas beaucoup lire.

LARES : Vous allez me dire, c'est justement des choses sur le RMI, vous allez regarder et vous avez me dire lequel vous préférez le plus.

Y'en a long... Je touche le complément de ma paye, c'est tout alors je gagne 1 700 et il me reste 60 000 F à moi et combien ils donnent par gosse alors.

LARES : Vous êtes marquée ici.

Humm... c'est pas vrai 840 par gosse, il faut avoir un certain âge, le soutien familial, ah ben j'ai pas ça moi. Y'en a des explications.

LARES : Qu'est-ce-que vous en pensez ?

Y'a où tourné fou la dedans. Je ne regarde pas tout ce qu'ils disent.

LARES : Vous ne trouvez pas ça bien avec les témoignages ?

Si mais est-ce-que c'est vrai ? Il faudrait être sûr que tout ça est vrai...

LARES : Les témoignages ?

Ouais. Je voudrais voir ça.

LARES : Pourquoi, vous dites ça ?

Parce que. Ils déduisent l'allocation logement, les allocations familiales tout ça, du RMI, ben.... il reste

pas grand chose. Quand tout est déduit il en reste plus. Ils font la différence de ça ?

LARES : Tout à fait.

Et ben dis donc... ceux qui ne touchent pas pour un enfant comment ils font ?

LARES : Vous allez voir un autre document qui va vous l'expliquer.

Parce que moi j'ai eu ma fille j'ai touché l'allocation orphelin parce que je suis séparée de mon mari et elle est handicapée d'un oeil et c'est tout ce que je touche pour elle, elle aura pas autre chose. Elle a pas le droit aux vacances et ben elle ira pas.

(...)

...celui là il est bien mais si c'est vrai ? S'ils me donnent un peu de sous.... sinon je ne mangerai pas.

LARES : Pourquoi vous prenez le petit ?

Parce qu'ils disent combien on va toucher, tout du moins si c'est bien vrai, quelles sont les limites ?

LARES : Parce qu'ils disent combien on touche ?

Ben oui, pour une personne seule c'est bien. Ben c'est ce que je touche, pour une personne seule, on m'en donne pas plus avec ma fille elle n'y a pas le droit, c'est vrai qu'elle va à l'école, elle a que 18 ans.

N°8-RMI

La lecture des fiches d'information ne suffit pas alors à dissiper les "certitudes" vécues. Les catégories administratives (qui distinguent les diverses situations de chômage en fonction du moment dans la trajectoire, des âges, de la situation socio-économique) ne font pas le poids face aux catégories de la perception empirique basées sur l'expérience d'exclusion du marché du travail et donc d'exclusion sociale.

LARES : Je vous demande de regarder ces petites fiches, est-ce-que vous avez des informations que vous ne connaissiez pas ?

C'est vrai que l'allocation logement ils nous versent l'argent et l'APL c'est directement versée à l'Office. c'est marqué là, mais je le savais déjà.Vous avez vu ce qui est marqué ? Vous êtes au chômage, vous avez le droit, ouais ben tient ... moins de 25 ans en plus vous avez le droit, ... sûrement... C'est des menteurs. Je ne pense pas que les RMistes ont le droit, ça m'étonnerait, parce que je gagne autant qu'un RMiste et je suis au chômage et je n'ai pas le droit alors.... c'est vraiment débile, ils se moquent du monde. Ce n'est pas la réalité.

(...)

LARES : Est-ce-que vous vous retrouvez compte tenu de votre cas particulier ?

Je ne sais pas, ils disent que j'ai le droit, et j'ai pas le droit alors.... C'est comme partout, on vous dit "Vous avez droit" et en fait vous n'avez pas le droit. C'est vrai qu'ils prennent en compte les revenus du ménage mais ...

N°7-Log

Dès lors que le doute perdure vis-à-vis d'informations qui contredisent le vécu quotidien, que les moyens de certification de l'information ne rencontrent pas d'écho, c'est la notion de droit elle-même qui se trouve pervertie. Comme on le verra plus loin l'accès aux droits apparaît incertain lui-même comme l'information. A la limite comme le révèlent bien les lapsus, le droit apparaît comme une chance. C'est plus affaire de loterie que de droit.

LARES : Est-ce-que tu crois que des fiches comme ça, ça donne bien une information ou alors des choses que tu ne comprends pas ?

Je pense qu'il y a assez d'information, si tu as le droit ou non, si tu as des chances d'avoir droit et ce qu'il faut faire, ce qu'il faut amener, où s'adresser.

LARES : Est-ce-que tu t'y retrouves compte tenu de ton cas particulier ?

Là, on a le droit, mais maintenant c'est à savoir si j'ai vraiment le droit, pour ça, je pense qu'il faut contacter l'organisme ... et voir mon cas.

N°10-Log

2.4.3 - Que croire ? Qui croire ?

Au total, il semble bien que dans le domaine de l'information sociale, comme pour l'information en général d'ailleurs, se pose la question de la crédibilité. Comme on l'a dit l'information est par nature l'occasion d'une confrontation de deux modes de construction du monde social qui s'opposent dans la manière d'ordonner ce qui importe, ce qui compte, ce qui fait la grandeur des choses et des personnes. Dans le registre civique de l'information sociale ce qui importe c'est l'impersonnalité du droit. La forme d'excellence de l'information c'est pourrait on dire le code civil. Celui qui parle, qui dit le droit et qui est digne de confiance c'est le Législateur, être impersonnel qui ne sait communiquer que par la publicité, au sens originel du terme (rendre public) du texte des lois. Les fiches d'information sont ainsi une mise en forme, une publicité du droit. Mais dans le registre domestique de la circulation des savoirs pratiques comme forme d'entraide, ce qui compte c'est la relation de confiance qu'une personne connue, familière peut permettre. La forme d'excellence de l'information c'est alors le bon conseil, le "tuyau" qu'on peut donner à un ami, à un parent. La croyance est alors organisée par l'expérience vécue qui peut alors être mise en partage. La forme de diffusion de l' "information", c'est

alors plutôt le témoignage. Une personne est crue quant elle peut témoigner que cela lui est arrivé personnellement.

L'affrontement de ces deux modes de circulation des messages sociaux est source de dilemme dans la mesure même où chaque personne possède à des degrés divers une capacité à reconnaître ces différentes formes de l'information sociale. Mais ce qui est dit d'une manière ou d'une autre ne se superpose pas directement. Une marge d'incertitude est ainsi créée qui engendre un message. Qui croire ? Que croire ? Ce qu'on a entendu dire par son voisin ou ce qu'on a pu lire dans la revue Bonheur ? Ce qu'on a lu dans les fiches d'information dans le salon d'attente au centre social ou ce que la puéricultrice a pu dire lors de la consultation du nourrisson à la maison ? La construction de compromis entre ces manières de délivrer l'information est possible mais ceux-ci restent fragiles, sensibles aux dénonciations de faux semblants. Il en est ainsi des témoignages qui peuvent être repris dans des documents d'information pour mieux faire passer le message, pour le rendre, plus concret plus personnel, mais l'impact paraît loin d'être assuré.

LARES : Pensez-vous qu'il faudrait donner des exemples personnels ? Des témoignages d'autres personnes ?

Oui, parce qu'on comprend mieux. Un exemple : ça explique mieux, mais là on comprend bien quand même, j'aime bien avec un exemple. Parce que des fois on comprend mais on a des doutes... Avec un exemple on est plus sûr.

N°9-PMI

LARES : Pensez-vous qu'il faudrait donner des exemples personnels ? Des témoignages d'autres personnes ?

Oui, pour attirer d'autres personnes et pour montrer que ça existe.

N°7-PMI

LARES : Qu'est-ce-que vous pensez des témoignages (fiche Mini-CAF) ?

Moi ... Je ne m'occupe pas des témoignages, j'ai toujours l'impression que c'est truquer, je n'y crois pas vraiment. Non, sincèrement, je n'y crois pas. Je ne crois que ce que je vois, c'est clair. Parce que les on dit, les témoignages, je ne sais pas, je ne connais pas ces gens, je ne sais pas la situation vraiment, est-ce-qu'on les a payer pour témoigner. Je suis devenue très méfiante. Je m'en fiche des témoignages, ça ne m'apporte rien, ça fait publicité "la petite chaîne qui porte bonheur..."

N°8-RMI

2.5 - CONCLUSION

Nous avons fait dans le chapitre précédent le constat d'une tension entre la logique de l'émission d'information et la logique de la réception. L'analyse du système de médiation de l'information sociale permet de prolonger cette observation par le constat d'un rapport le plus souvent ambivalent que les personnes interrogées entretiennent à l'information. Cette ambivalence peut être rapportée au souci de résoudre la tension entre la logique de l'émission et celle de l'usage.

En effet, le plus souvent, lorsque l'information n'a pas fait l'objet d'une attention particulière, qu'elle n'a pas été repérée comme telle (parce qu'elle ne correspond pas ou que la personne ne pense pas que les données d'information permettront de régler un problème ou une question qu'elle se pose), les personnes manifestent une attitude passive et relativement confiante dans leur connaissance des choses (droits, services, savoirs pratiques) et/ou dans leur capacité à en savoir plus le moment opportun. Ce premier rapport pourrait être caractérisé globalement comme l'illusion plus ou moins justifiée de savoir rendant l'information relativement inutile.

Mais dans les moments où se pose un problème, où il s'agit de faire valoir un droit, de trouver un service ou un conseil, les informations disponibles (collectées sur le mode du papillonnage sans souci de mise en ordre ou en cohérence) vont alors apparaître incertaines. Les personnes parce qu'elles n'ont pas procédé de manière rationnelle à une indexation de l'information (origine ; objet ; type ...etc) éprouvent du mal à fonder leur action (démarches ; questions ...) sur ce qu'elles savent ou croient savoir. Les données de l'information sont alors parasitées par une série d'interrogations sur leur fiabilité ("Ce que je sais est-il vrai ?"). Elles sont mises en doute, soit parce qu'il y a incertitude sur l'origine de l'information disponible (s'agit-il d'une personne qu'on connaît "comme cela" - parent ou voisin- ? Quel est le statut de l'information -fait avéré ou

rumeur- ?) ; soit parce qu'il y a une inquiétude sur sa propre mémoire des choses ; soit encore qu'il y a un doute sur l'honnêteté même de l'information ou des intentions qui la sous-tendent. Les personnes cherchent alors à engager des démarches ou des procédures de contrôle ou de vérification des informations en croisant les sources, sans pouvoir toujours réussir à fonder la fiabilité de l'information.

On peut distinguer en première approche un certain nombre d'effets (du point de vue des intentions des institutions sources d'information) que peut avoir cette ambivalence dans la logique de circulation des informations et cette ambivalence du rapport à l'information .

- Tout d'abord il nous semble que la productivité de l'information sociale écrite reste faible. L'ensemble de ce qui est émis est loin d'être perçu et assimilé par les personnes qui ne font pas toujours le rapprochement entre leurs problèmes et les données d'information disponibles ou mises à disposition. Cette faible productivité ne semble pas tant liée à un défaut technique de conception ou de présentation des messages d'information qu'à une inadéquation des modes de traitement de l'information dont disposent les personnes, inadéquates avec la nature même de l'information.

- D'autre part, cela entraîne ou renforce une certaine passivité des personnes dans le rapport à l'information écrite. Le fait de ne pas se situer dans la logique de l'émission et de ne pas pouvoir toujours élaborer une économie de la vérification provoque des incompréhensions sources de découragement et de détournement des données de l'information.

Cependant en dépit des phénomènes d'amnésie dont souffre l'information sociale et qui dénotent la tension entre des logiques opposées de construction de l'information ; on peut penser que la multiplicité des sources, le bruit qu'elles occasionnent par leurs interférences n'est pas totalement préjudiciable à l'impact des

messages sociaux. Si cela est néfaste du point de vue de la netteté des renseignements en circulation, cela permet ce qu'on pourrait appeler une socialisation de l'information. Cela contribue en effet, à constituer un fonds de conscience collective de l'existence de droits qu'il devient possible de revendiquer le cas échéant¹⁸. Est tissé de la sorte un filet de protection dans lequel chacun pourra retomber en cas de problème et rebondir pour autant que le processus de vérification et de certification des informations soit bien enclenché.

La question est bien alors celle des moyens pour faciliter cet enclenchement.

¹⁸ Nous avons pu mettre en évidence un phénomène semblable lors d'une étude sur l'impact des études en matière de protection de l'environnement. On montrait alors que l'oubli général du contenu des travaux de recherche dans ce domaine n'était pas un obstacle bien au contraire à l'émergence d'une prise de conscience des problèmes. Que les études participaient alors par leur existence même plus que par leurs conclusions, de la constitution d'une connaissance empirique des problèmes.

messages sociaux. Si cela est néfaste du point de vue de la netteté des renseignements en circulation, cela permet ce qu'on pourrait appeler une socialisation de l'information. Cela contribue en effet, à constituer un fonds de conscience collective de l'existence de droits qu'il devient possible de revendiquer le cas échéant¹⁸. Est tissé de la sorte un filet de protection dans lequel chacun pourra retomber en cas de problème et rebondir pour autant que le processus de vérification et de certification des informations soit bien enclenché.

La question est bien alors celle des moyens pour faciliter cet enclenchement.

¹⁸ Nous avons pu mettre en évidence un phénomène semblable lors d'une étude sur l'impact des études en matière de protection de l'environnement. On montrait alors que l'oubli général du contenu des travaux de recherche dans ce domaine n'était pas un obstacle bien au contraire à l'émergence d'une prise de conscience des problèmes. Que les études participaient alors par leur existence même plus que par leurs conclusions, de la constitution d'une connaissance empirique des problèmes.

CHAPITRE 3

L'IMPACT DE L'INFORMATION SOCIALE : CONNAISSANCE DES OBJETS ET RAPPORT A L'INFORMATION

3.1 - RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA METHODE

Pour mesurer l'impact de l'information sociale auprès des personnes en difficulté, il nous a paru nécessaire de mettre en oeuvre une méthode d'enquête spécifique que nous avons appelée "tests d'impact". Il s'agit là d'un affinement des techniques d'entretiens classiques, permettant de vérifier l'état des savoirs.

L'enquêteur n'est plus simplement dans une relation de simple écoute pour une analyse ultérieure ; mais il s'engage dans une demande de "justification" et de tests de ce qui lui est dit par la personne enquêtée. C'est donc l'ensemble de l'interaction que nous avons à analyser et non pas simplement les réponses. L'hypothèse qui sous tend cette méthode considère qu'une dimension essentielle du processus d'information est constitué par le **rapport à l'information**. Nous avons donc cherché à faire émerger dans la relation d'entretien (en dépit de et à grâce à son caractère artefactuel) ce rapport à l'information.

Nous nous appuyons ici d'une part sur une grille de propositions typiques dont les réponses sont soumises à un impératif de justification, et d'autre part sur les épreuves de connaissances visant à mesurer l'usage de l'information selon deux axes principaux :

- a) les attitudes par rapport à l'information
- b) le degré de connaissance des objets d'investigation (prestations RMI ; droit d'accès au logement pour les RMistes ; prestations pour frais de garde ; modes de garde et conseil PMI).

La combinaison des réponses données à des séries construites de propositions contenues dans nos grilles d'investigation, de même que la manifestation et l'enregistrement d'attitudes, de réactions durant les tests permettront d'ordonner (selon une codification pré-établie) les personnes enquêtées sur le premier axe. Le degrés de connaissance par rapport aux objets a été évalué par un **jury** notant les retranscriptions de passages sélectionnés des entretiens, se rapportant aux réponses données par

les personnes enquêtées à des "épreuves de connaissance". Ce jury était constitué par des membres "experts" appartenant au groupe de pilotage ou aux institutions sociales.

Cette procédure de test d'impact a permis ainsi de positionner les personnes enquêtées (identifiées par leurs principales caractéristiques sociales) sur une "cible", figurant l'impact que l'information sociale peut avoir sur elles.

En début de recherche nous avons présenté une première cible que nous pensions utiliser pour positionner les types de rapports à l'information. Cette cible distinguait :

a) d'une part 4 niveaux de connaissance des données de l'information dans chacun des 3 domaines soumis à l'investigation :

- connaissance précise de l'objet,
- connaissance minimale de l'objet/à une conjoncture donnée,
- connaissance vague de l'objet,
- méconnaissance de l'objet,

b) et d'autre part 4 types de rapports essentiels à l'information.

- un rapport actif
- un rapport passif
- un rapport réfractaire
- un rapport dominé ou traversé

Une première lecture transversale des résultats d'entretien nous a conduit à affiner ce second plan d'analyse. Nous avons construit une grille de codage du rapport à l'information sociale à 3 niveaux ou critères susceptibles de se combiner. Nous distinguons à présent :

1- l'ordre essentiel du rapport à l'information (actif/passif),

2- la qualité du rapport (selon une série de 8 qualificatifs déterminés de manière empirique ; inquiet ; indifférent ; pratique ; confiant ; méfiant ; opportuniste ; théorique ; critique).

3- La modalité du rapport (écrit / oral / visuel).

Nous avons constitué une grille de codage de ces différents rapports tant à partir des attitudes observées et relevées dans l'entretien et les tests que dans les réponses données et la manière de répondre. C'est dire que notre codification repose à la fois sur des critères objectifs (les réponses données aux propositions) que sur des critères plus subjectifs. Pour ces derniers nous avons contrôlé l'exercice de cette subjectivité en procédant au codage des attitudes des personnes interrogées de manière séparée par 2 personnes et en procédant à une confrontation des résultats de codification entre ces deux personnes et en retenant finalement les deux traits dominants de qualification du rapport à l'information (étant donné que les personnes interrogées n'entretiennent pas un seul type de rapport à l'information mais combinent ou alternent plusieurs rapports possibles (Nous y reviendrons).

On peut présenter cette grille de codage sous la forme d'un tableau de critères que l'on trouvera en annexe 2.

De la même manière nous avons préparé une grille de codage pour mesurer de manière la plus objective possible le degré de connaissance des personnes enquêtées. Cette grille distinguait trois niveaux dans les degrés de connaissance en précisant les différents indicateurs susceptibles d'être pris en compte pour chacun des domaines d'information.

Nous présentons dans le tableau suivant cette grille telle qu'elle a pu servir aux membres des jurys constitués pour l'occasion.

Entretien N°	Connaissance et usage des sigles Identification de l'objet principal (3 pts)	Identification des ressources (institutions, lieux, moyens...) (3 pts)	Connaissances et capacité de différenciation des éléments essentiels du dispositif (4 pts)	Total des points divisé par le nombre de rubriques (3)
MODES DE GARDE ET FRAIS DE GARDE	1) comprends ce que signifie "mode de garde" 2) nomme des appellations de modes de garde en usage (halte garderie, crèche familiale, nourrices agréées....)	1) Centre social des Cotterêts, du Gros Chêne, 2) Rue Lesueur 3) CAF 4) Relais assistante maternelle 5) service PMI, CDAS	1) Cite l'ensemble des modes de garde connus 2) Situe les modes de garde à proximité 3) Discerne de son point de vue les avantages/inconvénients 4) Connaît les aides pour l'emploi d'une nourrice	
PRESTATION RMI	1) explique que le RMI est une aide économique et une aide pour l'insertion 2) connaît le montant de ressource plafond	1) CCAS, Rue St Yves 2) CLI 3) Instructeur 4) animateur d'insertion ...	1) Allocation différentielle 2) Identifie le contrat d'insertion 3) explique la procédure de demande 4) connaît les conditions d'âges et de variation de l'allocation selon les charges de famille. 5) identifie des droits annexes	

AIDES au LOGEMENT	1) Distingue deux niveaux d'aides (régulières/exceptionnelles) 2) Connaît et utilise les sigles (APL; AL) 3) Situe les problèmes de situation socio-économique / aux question de procédure d'allocation de logement 4) Evoque les problèmes d'impayé de loyers	1) CAF et assistantes sociales 2) CCAS, le Griffon 3) HLM, Bureau Assistance Locataires 4) Confédération du Logement et association de locataire 5) les journaux d'annonces et les agences immobilières	1) indique les procédures pour l'obtention d'aides exceptionnelles (au Griffon ou au Bureau Assistance Locataire..) 2) distingue AL/APL et donne les différences de conditions d'obtention 3)	
-------------------	---	---	---	--

Dans la séance des jurys, les membres des jurys ne disposaient que d'extraits des entretiens d'où étaient absents les éléments d'appréciation du rapport à l'information, puisque ce n'était pas ce second niveau qu'ils devaient noter mais le seul niveau des connaissances. Ces extraits correspondent aux réponses fournies par les personnes à l'épreuve test d'explication des objets d'investigation à un ami. La liste des questions posées lors des épreuves-tests est en Annexe 2.

3.2 - LE MAL-ENTENDU DE L'INFORMATION SOCIALE

3.2.1 - Les notes des jurys

Une connaissance vague des objets de l'information sociale

Nous avons établi une échelle de connaissance des objets d'information en 4 niveaux qui correspond à une échelle de notes qu'ont pu décerner les jurys. Cette échelle s'établit ainsi :

Degrés de connaissance des objets	Echelle des notes (sur 10)
Méconnaissance	0 à 2
Connaissance vague	3 à 5
Connaissance minimale	6 à 8
Connaissance précise	9 à 10

Globalement, tous objets d'information sociale confondus, on arrive à mesurer une connaissance vague des objets d'information (moyenne = 4,0).

Notes Objet	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
RMI	1,8	1,4	1,8	5,0
Logement	1,3	1,3	0,8	3,4
PMI	1,3	1,2	1,1	3,6
Moyennes	1,5	1,3	1,2	4,0

On note que quels que soient les objets (RMI, logement, PMI) et même s'il est possible de distinguer un ordre de connaissance (en se fiant aux notes moyennes des jurys différents selon les objets) le niveau de connaissance reste "vague". En notant qu'il est difficile d'apprécier un effet de sévérité différentielle des jurys, on peut relever une meilleure connaissance de l'objet du RMI et une plus mauvaise connaissance des objets du logement et de la PMI.

C'est aux deux premiers niveaux de connaissance (identification de l'objet principal et identification des ressources) que les personnes acquièrent l'essentiel de leurs points (70% de leurs points en moyenne ; 70% pour PMI, 65 % pour RMI, 75% pour Logement).

Ce premier résultat est quelque peu paradoxal. En effet ce ne sont pas les objets sociaux les plus anciens comme les aides au logement et les services PMI, qui sont les plus connus (si on se fie à la capacité d'expertise des jurys) : le RMI apparaît bénéficier d'un meilleur score de connaissance quelque soit le niveau considéré (1, 2 ou 3). Il reste cependant difficile de croire que la compréhension du dispositif du RMI soit mieux intériorisée que les autres objets plus quotidiens pour de larges fractions de la population (modes de garde et aides au logement). Pour expliquer un tel paradoxe, il n'y a guère d'autre hypothèse que de penser que les modes de connaissance mis en oeuvre pour s'approprier ces savoirs sociaux ne peuvent pas se juger à partir des seuls critères retenus ici. Ces derniers (relayés par la forme même des épreuves de l'investigation) se rapportent pour l'essentiel, à la rationalité institutionnelle et ne permettent pas de saisir un mode de connaissance pratique qui ne trouve pas à se verbaliser mais qui se manifeste par l'action. La connaissance vague des objets sociaux ainsi mesurée, n'est sans doute qu'une mesure toute relative et qu'elle permet essentiellement d'évaluer la distance entre les registres d'information des émetteurs et des récepteurs pour l'objet considéré.

L'ordre essentiel du rapport à l'information

Il s'agit là de mesurer le rapport actif ou passif à l'information sociale. Globalement on note une faible activité dans le domaine de l'information sociale.

Rapport	RMI	Logement	PMI	Total
Actif	6 38%	5 42%	3 27%	14 36%
Passif	10 62%	7 58%	8 73%	25 64%
total	16 100%	12 100%	11 100%	39 100%

C'est cependant dans le domaine de l'information sur le logement et sur le RMI que les personnes montrent relativement un rapport plus actif.

On peut penser -si on recoupe ces résultats avec ceux concernant le degré de connaissance de l'objet- qu'il y a en moyenne un lien entre ces deux dimensions, comme l'illustre le tableau suivant :

Objet/Notes	Moyenne "actifs"	Moyenne "passifs"
RMI	5,9	4,5
Logement	4,3	2,7
PMI	4,7	2,8

Cependant, on observe que le bénéfice de connaissance par un rapport "actif" est plus élevé pour les RMistes que pour les femmes en ce qui concerne les objets de la PMI ou pour ce qui est des dispositifs d'aide à l'accès (ou au maintien) à (dans) un logement.

La qualification du rapport à l'information sociale

Si on retient comme nous l'avons fait ici, les deux premiers qualificatifs du rapport à l'information sociale (cf. rappel de la méthode plus haut) et qu'on additionne les occurrences de ces qualificatifs, il apparaît que le mode le plus fréquent ("l'indifférence") vient renforcer l'ordre essentiel du rapport à l'information tel que nous l'avons constaté (la passivité).

Ordre 1	Inqui et	Indiff	Pratique	confi ant	oppo rtun	Théori que	Critique	Méfiant	T
RMI	3	3	3	1	1	0	3	2	16
Log.	1	3	1	1	2	1	2	1	12
PMI	2	7	1	0	1	0	0	0	11
t1	6	13	5	2	4	1	5	3	39
Ordre2									
RMI	0	2	5	1	3	0	2	3	16
Log.	2	1	2	4	0	0	1	2	12
PMI	0	0	2	5	0	0	4	0	11
t2	2	3	9	10	3	0	7	5	39
Ord.1 +2									
RMI	3	5	8	2	4	0	5	5	16
Log.	3	4	3	5	2	1	3	3	12
PMI	2	7	3	5	1	0	0	0	11
t1+2	8	16	14	12	7	1	8	8	39

Ceci, vient suggérer qu'au croisement de la passivité et de l'indifférence (souvent liées : dans 12 cas sur 13), nombre de personnes sont pour ainsi dire traversées par l'information telle qu'elle est diffusée et jugée ici. Ceci concerne un peu plus de 30 % de notre échantillon.

Objet/	Actif-indifférent	Passif-indifférent
RMI	0	3
Logement	0	3
PMI	1	6

Une bonne part présentent cependant un autre profil puisque leur rapport à l'information sociale est caractérisé par l'utilité pratique : l'information ne vaut que si elle permet une action immédiate ou si elle autorise une réponse à une question qu'on se pose. Ce rapport pratique est plus souvent associé là aussi à un ordre passif.

Objet/	Actif-pratique	Passif-pratique
RMI	0	8
Logement	2	1
PMI	1	2

Un autre profil important se caractérise par un rapport confiant à l'information sociale presque également associé à un rapport actif que passif.

Objet/	Actif-confiant	Passif-confiant
RMI	1	1
Logement	2	2
PMI	2	3

Si on essaie de distinguer le type de rapport à l'information selon les objets sociaux, il apparaît que les personnes RMistes entretiennent globalement plutôt un rapport pratique, voire opportuniste à l'information sur le RMI. Pour l'information sur le logement les rapports dominants sont la confiance et l'indifférence. Pour la PMI, le rapport fortement dominant est l'indifférence.

Modalités du rapport à l'information sociale

Notre enquête sur le terrain des tests des documents écrits d'information, nous a conduit à réintroduire de manière plus explicite une mesure des diverses modalités possibles du rapport à l'information selon qu'il s'établit de manière privilégiée par l'écrit, l'oral ou l'image. Cherchant à coder le rapport sous ces paramètres nous avons noté parfois une dominante forte mais parfois une association entre deux modalités. Finalement nous arrivons au tableau suivant :

Objet	Ecrit	Ecrit+oral	Ecrit+visuel	Oral	Oral+visuel	Visuel
RMI	3	2	3	6	2	0
Log.	5	1	0	4	2	0
PMI	1	0	0	3	5	2
Total	9	3	3	13	9	2

On constate que globalement les personnes entretiennent plutôt un rapport oral aux objets de l'information sociale. On peut également noter que la part visuelle est loin d'être négligeable. Par ailleurs l'association des modalités les plus fréquentes est l'oral+visuel qui caractérise autant de cas (dans notre échantillon) que le rapport écrit à l'information. C'est dire que généralement les personnes ont vu plus que lu une information qui trouve alors une confirmation plutôt par les échanges verbaux que par la lecture.

Le profil sociologique des personnes "bien informées"

Lorsqu'on croise certaines variables sociologiques essentielles comme le sexe, l'âge et la situation familiale avec les notes attribuées par les jurys et avec l'ordre (actif ou passif) du rapport à l'information, on peut dessiner le profil sociologique des personnes pour lesquelles l'impact de l'information sociale atteint les meilleurs scores.

Tout d'abord, il apparaît que les hommes atteignent de meilleurs scores que les femmes :

5 hommes sur 12 ont une connaissance minimale de l'objet sur lequel ils étaient interrogés
Moyenne générale des hommes = 4,9
5 femmes sur 27 possèdent cette connaissance minimale (note entre 6 et 8)
Moyenne générale des femmes = 3,6

Ceci doit être corrélé à un rapport plus actif à l'information sociale que présentent les hommes.

5 hommes sur 12 manifestent un rapport actif à l'information sociale
10 femmes sur 27 manifestent un rapport actif à l'information sociale

D'autre part les meilleurs scores sont plus souvent le fait des personnes jeunes (entre 18 et 25 ans). On peut même noter que la moyenne des notes obtenues tend à baisser plus on devient âgé.

Catégories Ages	18 à 25 ans	26 à 30 ans	31 à 40 ans	> à 40 ans
Moyennes	4,4	3,4	3,3	3,6

Autrement dit et très paradoxalement à mesure que les personnes vieillissent, leur niveau d'information tend à diminuer. Ceci est également lié au rapport plus actif des jeunes générations vis à vis de l'information sociale.

6 jeunes de 18 à 25 ans sur 11 manifestent un rapport actif à l'information sociale
9 personnes de plus de 25 ans sur 27 manifestent un rapport actif à l'information sociale

Tout se passe comme si l'information sociale n'avait de véritable écho que dans la phase d'entrée dans la vie adulte et de constitution d'une famille. Dès qu'un minimum d'expérience de la vie sociale et familiale s'établit, il semble que les savoirs sociaux ne se comprennent plus dans la logique de l'information sociale.

7 personnes célibataires ou vivant en concubinage sur 22 ont une connaissance minimale de l'objet sur lequel elles étaient interrogées.
Moyenne générale des célibataires et des concubins = 4,2
1 personne sur les 17 présentant une autre situation manifeste une telle connaissance.
Moyenne générale des personnes mariées = 2,3
Moyenne générale des personnes séparées ou divorcées = 3,3

On peut d'ailleurs noter que les modalités (écrit/oral/visuel) du rapport à l'information sociale segmente sociologiquement notre échantillon.

Privilégient l'information écrite :

- Les hommes davantage que les femmes

6 hommes sur 12 présentent un rapport écrit à l'information sociale
 10 femmes sur 27 présentent un rapport oral à l'information sociale
 9 femmes sur 27 présentent un rapport oral-visuel à l'information sociale

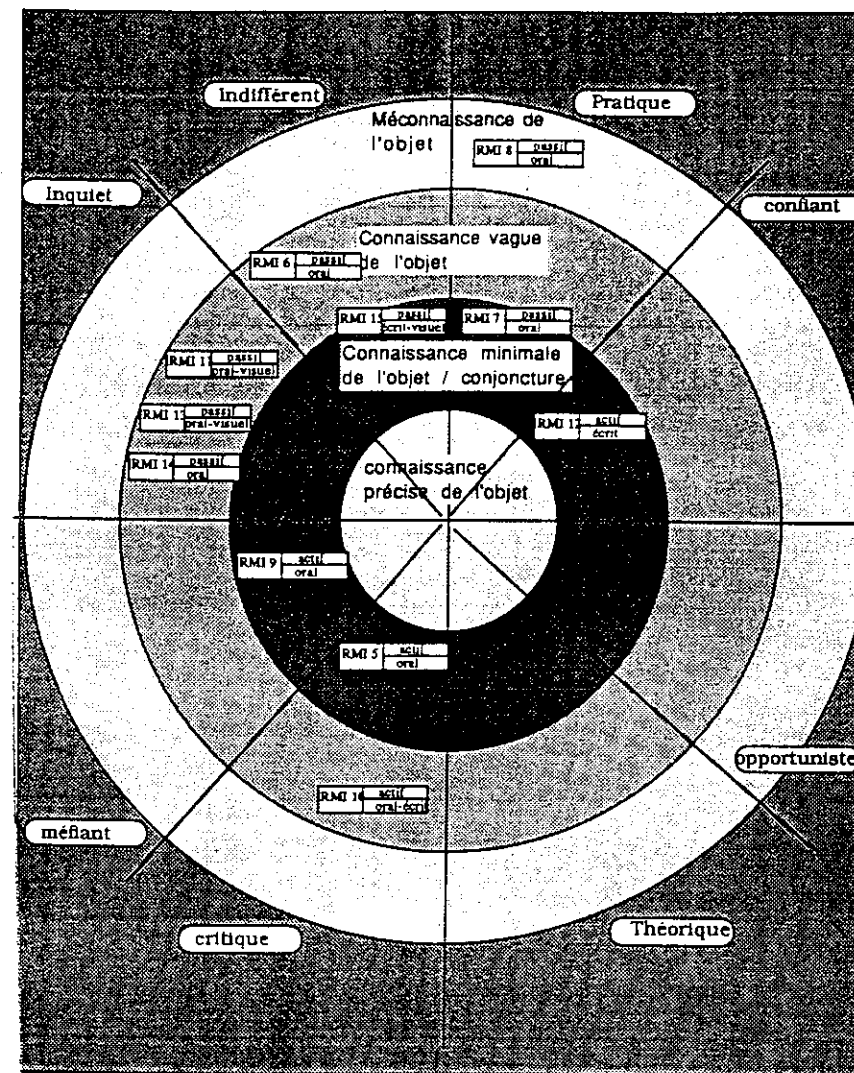
- Les plus jeunes davantage que les plus vieux

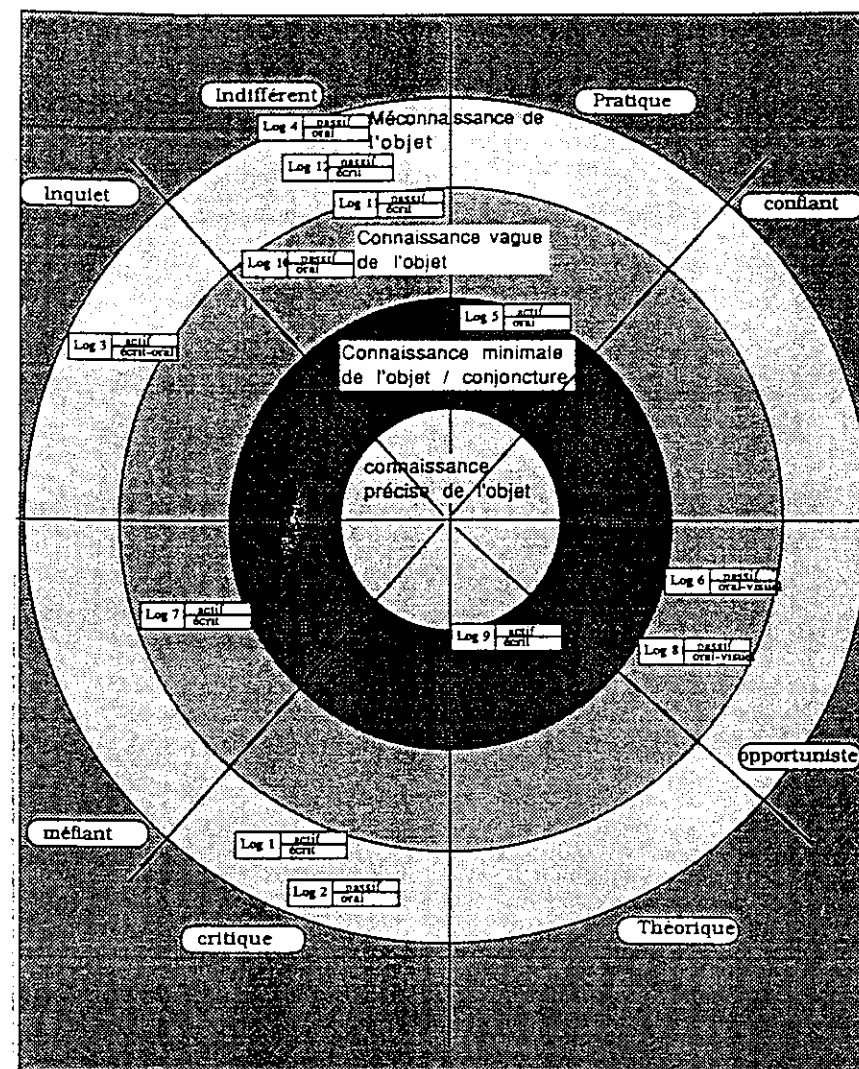
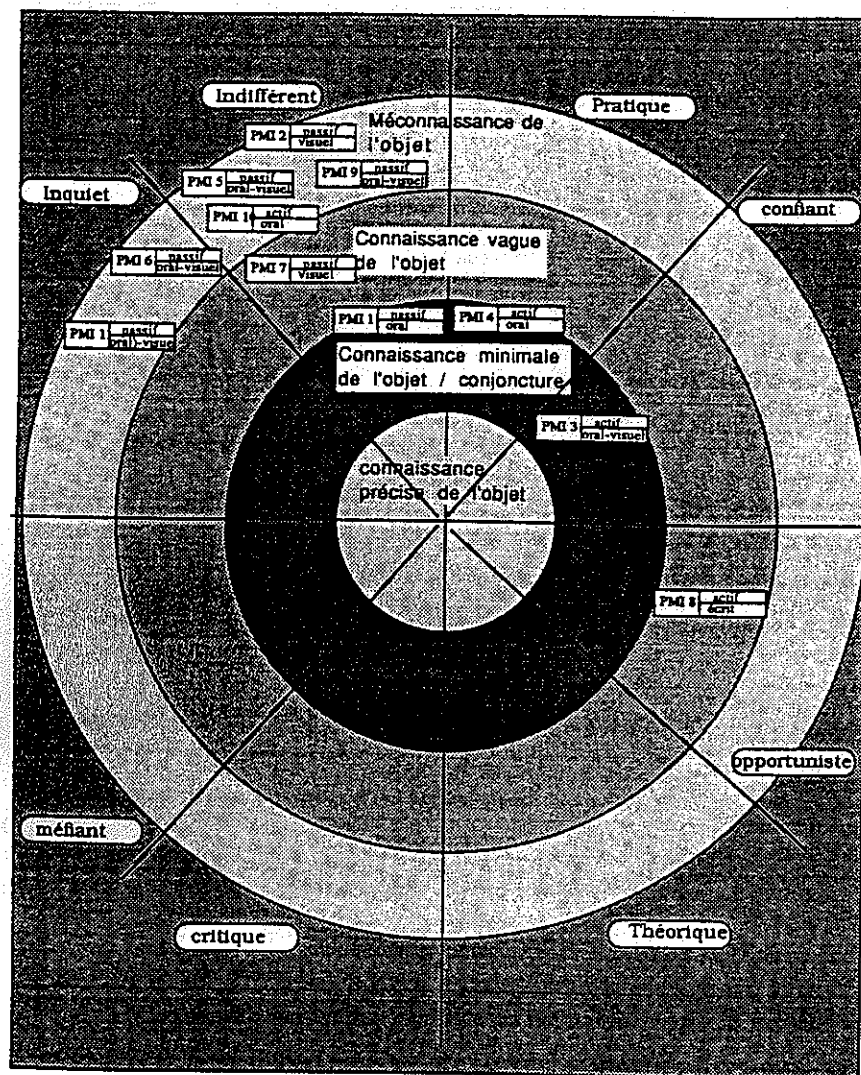
6 jeunes de 18 à 25 ans sur 11 présentent un rapport écrit à l'information sociale
 11 personnes de plus de 25 ans sur 27 présentent un rapport oral à l'information sociale
 7 personnes de plus de 25 ans sur 27 présentent un rapport oral-visuel à l'information sociale

- Les célibataires davantage que les autres

6 célibataires sur 14 présentent un rapport écrit à l'information sociale
 4 personnes mariées sur 8 présentent un rapport oral à l'information sociale

Ces résultats peuvent être illustrés par une cible croisant le degré de connaissance de l'information sociale pour chaque objet avec le type de rapports qui y sont entretenus par les personnes. On obtient ainsi 3 cibles différenciées qui montrent bien que le ciblage de l'information sociale reste aujourd'hui très faible.





3.2.2 - Une connaissance mal établie des droits et services

On l'a vu quelque soit les objets, RMI, aides au logement, services PMI, le niveau de connaissance manifesté par les personnes est relativement faible. Il convient de préciser quels sont dans chaque domaine les éléments qui font plus particulièrement problème du point de vue de l'assimilation et qui grèvent ainsi la perception de l'information.

Le RMI

On peut dire que s'agissant du RMI, l'information est mal perçue, au double sens de l'expression ; mal comprise et mal acceptée, du fait sans doute du recoupement, du renforcement des difficultés de compréhension et des difficultés de position. Le caractère stigmatisant du RMI paraît ainsi peser sur la recherche d'information. Ce phénomène a été tout particulièrement vérifié à l'occasion d'une réunion collective d'information sur le RMI à l'intention d'un groupe de personnes ayant rempli depuis quelques temps déjà leur dossier de demande de RMI mais n'ayant pas vu encore l'animatrice d'insertion. Plusieurs personnes se sont montrées mal à l'aise par cet aspect collectif de la réunion, d'autant que l'invitation ne le précisait pas explicitement.

Ce malaise s'est renforcé quand il s'est agi au cours de la réunion de présenter à l'entendement de tous, même de manière sommaire, les principaux éléments de sa situation. Après interrogation s'il apparaît que le fait de présenter son cas personnel de manière collective peut être source de nouvelles réflexions pour l'individu, une personne fit remarquer que l'information serait plus complète et plus ajustée aux cas personnels si c'était des entretiens individuels (prévus ultérieurement). Cette remarque déclencha alors un ensemble de remarques convergentes sur l'hésitation, la réticence à parler devant un groupe. "On a envie de garder ça pour nous" ; "J'ai hésité à venir quand j'ai vu que c'était en groupe" ; "Il y a même des gens qui ne disent pas qu'ils touchent le RMI. Si on leur dit vous pourriez avoir droit au RMI, ils disent ah bon ?! Comme s'ils ne connaissaient pas". L'effet de dévoilement ainsi produit a

sans doute peser sur la bonne réception des messages d'information, les personnes paraissent plus inquiètes d'obtenir un rendez vous personnel que de poser des questions sur ce qui leur était présenté. Globalement et au-delà d'une passivité assez forte, les attitudes dominantes ont souvent été la manifestation d'un "déjà-su" mais aussi la recherche de confirmation de rumeurs sur les stages, l'AFPA etc... On retrouvait bien là des observations faites lors des entretiens.

Les deux éléments fondamentaux du dispositif, le mode de calcul de l'indemnité et le contrat d'insertion ne paraissent pas toujours, loin de là réellement compris par les bénéficiaires du RMI. Ce qui ressort alors schématiquement c'est que l'information est un peu "de la poudre aux yeux", que "c'est pas vrai"; que "c'est de la publicité". Dans leur position ce qui importe aux personnes relevant du dispositif RMI, c'est la réalité matérielle des choses, "ce qu'on touche du RMI".

LARES : Qu'est-ce-qu'on touche au RMI ?

J'ai touché au début 400,00 F au départ, quand j'ai fait mon dossier j'ai touché 400,00 F et puis après j'ai touché 700,00 F mais quelqu'un qui est tout seul et qui a 25 ans je ne sais pas.

N°13-RMI

LARES : Les conditions pour y avoir droit c'est ?

Je lui dirais si t'as rien d'autre, aucun revenu.

LARES : Il ne faut avoir aucun revenu ?

Euh...Je pense que les gens qui touchent le RMI, ils n'ont pas droit aux ASSEDIC. Mais ça fait la balance de la somme... enfin d'après ce qu'on m'a expliqué à mon entretien.

LARES : Oui on vous a dit comment ça fonctionne le RMI ? La balance...?

C'est-à-dire que ...c'est pas parce qu'on touche le RMI qu'on touchera moins que quelqu'un qui touche

le RMI et les ASSEDIC. Il y a un équilibre... on m'a dit "Si vous ne touchez pas les ASSEDIC et que vous touchez que le RMI ça ne changera pas grand chose".

LARES : Autres conditions ?

Il faut être demandeur d'emploi aussi.

LARES : Il faut avoir moins de combien par mois pour toucher le RMI ?

Non je ne sais pas ?

LARES : Si je suis tout seul et que j'ai 2 700 francs par mois est-ce que je peux avoir droit au RMI ?

Non je ne pense pas.

LARES : Il faut toucher moins de combien ?

J'ai lu un papier comme quoi c'est pas parce qu'on ... on peut toucher le RMI tout en faisant un stage rémunéré ... on peut même je crois travailler et avoir le RMI ... je crois que j'ai vu cela quelque part écrit aussi...

LARES : Moins de combien ?

S'il n'a pas d'enfant à charge... s'il est tout seul ... euh... je pense que quelqu'un moins de 2 000 il aurait le RMI.

N°5-RMI

LARES : Vous savez ce qu'on touche ?

Au RMI ? 500,00 F

LARES : Est-ce-que vous savez si dans tous les cas, c'est comme ça ?

Ca dépend de l'âge, il y en a qui touchent 200,00 F, c'est beaucoup de boulot pour très peu de blé.

LARES : Est-ce-que vous savez si ça vous donne des droits en plus ?

Non, je ne pense pas. J'ai jamais été renseigné.

LARES : Je vais vous montrer un document et il y a tout là-dessus, vous allez me dire si vous trouvez ça clair et ce que vous en retirez ?

Avec 3 enfants ils touchent 4 000 F ça je ne savais pas ça. Je ne sais pas si c'est vrai.

LARES : Qu'est-ce-que vous en retirez ?

Pas grand chose.

N°6-RMI

La logique du mode de calcul différentiel de l'allocation n'est pas véritablement comprise, quand elle est seulement perçue ! Ceci n'est pas sans engendrer un sentiment de frustration, voire un mouvement d'indignation critique qui fait apparaître le dispositif comme un leurre, comme une tromperie. Il a souvent fallu du temps à nos enquêteurs qui se transformaient alors en médiateurs pour expliquer ce mode de calcul.

On peut aussi noter de la part des personnes un travail de transformation de l'information pour restaurer à sa manière la situation. La notion d'allocation est alors plutôt rapportée à un salaire - "ce que je gagne au RMI"-. De la même manière la notion de contrat d'insertion n'est pas perçue comme telle, mais comme un travail (ou son ersatz) physique ou moral justifiant "la paye". L'engagement dans un contrat n'est donc pas tant vécu comme un droit ou l'occasion d'une réinsertion sur le marché du travail, mais est vécu plutôt comme la satisfaction d'une exigence procédurière.

La notion de contrat d'insertion se confond alors soit avec le dossier :

LARES : A quoi on s'engage, qu'est-ce-que vous lui diriez ?

Elle s'engage à faire un travail.

LARES : Est-ce-que vous signez quelque chose ?

Oui, on signe des papiers

LARES : C'est vrai mais on signe autre chose. Un contrat d'insertion, ça ne vous dit rien ?

Je ne m'en souviens plus.

N°8-RMI

LARES : Et le contrat d'insertion, vous signez un contrat ?

Dossier ou contrat, c'est la même chose. vous cherchez loin là ..

N°7-RMI

soit avec d'autres noms de contrat comme le CES (Contrat Emploi Solidarité) :

LARES : Vous sauriez lui dire à quoi il s'engage en touchant le RMI ?

Alors là vous allez me le dire à quoi je m'engage ! (rires)

LARES : Vous avez signé un contrat d'insertion.....

Moi je suis en contrat de solidarité. Mais moi j'aimerais mieux travailler plus mais comme on m'a dit qu'il y avait que ce contrat là je ne peux pas travailler plus. M. M.... m'a dit : vous ne pouvez faire que 20 heures par semaine.

N°14-RMI

LARES : Il s'engage à quoi en touchant le RMI ?

A aller aux réunions ; il est convoqué et puis ils essayent de nous trouver du travail...

LARES : Le contrat d'insertion ça vous dit quelque chose ?

Oui c'est un revenu minimum d'insertion.

LARES : Non là je vous parle du contrat d'insertion.

C'est un contrat pour un mois, deux mois, trois mois, six mois, pour avoir un travail et pour nous en trouver. Un travail qu'on peut garder si le travail est satisfaisant.

N°15-RMI

En dépit des explications qu'ils ont pu avoir, les personnes n'arrivent pas toujours à établir la nature du lien entre le droit à l'allocation et le droit à l'insertion.

LARES : Si vous aviez à expliquer à une personne ce qu'est le RMI qu'est-ce-que vous lui diriez ?

Déjà ça porte bien son nom, Revenu Minimum d'Insertion mais d'insertion ? où, ça j'aimerais bien le savoir, je me suis souvent posée la question, je ne vais sûrement pas lui dire ça, ça va le démoraliser. C'est une allocation qu'on peut bénéficier dans certains cas, si on ne touche pas l'ASSEDIC, c'est le plus gros point, bien sûr il faut être au chômage.

(...)

LARES : Est-ce-que vous sauriez lui dire à quoi il s'engage ?

Non, je sais que quand je suis allée on m'a dit toutes les formes pour les recherches d'emplois etc... il y a souvent des réunions, toutes les nouvelles lois qui sont faites au niveau des employeurs qui veulent bien employer des RMistes comme ils disent et les conditions.

N°10-RMI

LARES : Et à quoi on s'engage quand on touche le RMI ?

On s'engage que si on vous trouve du travail, vous avez intérêt à y aller parce que sinon autrement on vous donne plus rien, c'est pas vrai ? Voilà. ça je lui ai dit aussi (à mon fils).

N°13-RMI

LARES : A quoi on s'engage quand on touche le RMI ?

On s'engage à mieux vivre dans la vie, il faut bien se mettre dans la tête que le RMI c'est pas éternel. C'est comme les aides aux enfants c'est pas toujours évident.

N°11-RMI

On peut penser que le primat de l'information orale sur l'information écrite ouvre là un espace à la rumeur plus ou moins entretenue par les travailleurs sociaux investis dans le dispositif afin de garder un contrôle sur les populations bénéficiaires. Ceci a pour effet de transformer la nature du contrat d'insertion qui apparaît alors comme une obligation de travailler un minimum pour rester bénéficiaire. L'insertion n'est pas perçue comme un droit mais comme un travail contraint et sans débouché réel.

La crainte alors est manifeste de voir se renforcer le caractère stigmatisant du dispositif par toute demande d'information supplémentaire, soit auprès de proches, soit même auprès des services sociaux.

Sur la PMI

Dans le domaine de la PMI, les femmes de notre sous-échantillon ont montré globalement une mauvaise connaissance des aides (services, équipements, prestations) pour faire garder leurs enfants. S'agissant des aides financières une seule personne a affirmé bien les connaître et avoir collecter des documents d'information à leur sujet. Bien souvent ces aides ne sont pas connues, certaines personnes le regrettant (3) comme Mme BN qui est parent isolé et qui déclare avoir eu pourtant une formation d'auxiliaire puéricultrice...

"Si cela se trouve j'ai droit à une aide et je ne le sais même pas. Il n'y a que le jeudi que je peux téléphoner à la CAF et c'est souvent occupé".

N°6-PMI

D'autres n'y voyant aucun intérêt (2). Mais l'attitude la plus caractéristique est l'affirmation d'une connaissance superficielle mais confiante, les personnes disant savoir où s'informer le cas échéant. Le fait est qu'aucune ne savait vraiment ce qu'était la PSAM, la prestation spéciale assistante maternelle, ne sachant a fortiori pas qu'elle venait d'être récemment transformée en AFEAM.

Nous avons pu cependant mesurer la difficulté de compréhension dont souffrait cette "amélioration" de la PSAM, à l'occasion d'une réunion d'information collective d'assistantes maternelles et de parents employeurs. L'information paraissait fortement parasitée par les difficultés de reconnaissance des statuts assistantes maternelles/parents employeurs. La complexité (reconnue par les puéricultrices (de la DAS et de la CAF) animant la réunion) des nouvelles exigences n'était pas sans générer alors un mécontentement sourd mêlé d'indifférence invitant à des attitudes dénonciatoires ou à des attitudes de distraction. (conversations en a parte entre 1 AM et le parent employeur ou corporatives entre AM). Le mécontentement fut exprimé plus explicitement par le seul homme présent à la réunion :

"On va être obligé d'embaucher une secrétaire en plus pour faire la comptabilité. On ne sait pas trop ce qu'il faut mettre dans la fiche de paie. On est un peu perdus avec tous vos tableaux. Nos fiches de paie à nous il y en a deux fois moins" (de chiffres à mettre).

Un autre parent poursuivant en disant aussi "C'est vraiment compliqué. On comprend qu'il y a des nourrices au noir..."

Mais c'est le débat organisé autour des relations entre AM et parents qui a fait apparaître le mieux l'imprécision des éléments d'information dont disposent les parents sur cet objet. C'est ainsi que le seul homme présent à cette réunion pensait qu'à partir du moment où on employait une nourrice agréée c'était une sécurité pour le placement de son enfant dans la mesure où si l'AM démissionnait elle était tenue de se trouver une remplaçante. Il y avait là une confusion entre le préavis de démission et la déclaration à l'AFAC (Association locale d'assistantes maternelles) de l'arrêt d'activité afin que cette association assure un remplacement. On peut aussi citer le cas d'une mère qui disait que lorsqu'elle a employé une nourrice, son information était incomplète. Elle ne savait pas qu'elle avait les charges à payer à l'ASSEDIC à l'URSSAF etc... Elle rajoute à l'appui de ce témoignage que beaucoup de personnes qu'elle connaît, pensent que la garde d'un enfant ne coûte

pratiquement rien puisqu'il y a une aide pour le salaire, alors que l'aide est pour les charges qui ne sont pas vue par les personnes.

En fin de réunion qui avait bien pour objet la présentation des nouvelles modalités de l'AFEAM et tout particulièrement le fait que les charges étaient à présent directement payées par la CNAF à l'URSAFF, une personne demande :

C'est bien la CAF qui paie l'ASSEDIC ?

Une autre personne remarque :

Je croyais que la CSG n'était pas payée par tout le monde mais simplement par les gros salaires

D'autres remarques permettaient de comprendre comment la multiplicité des sources d'information était source de confusion. S'inquiétant des nouveaux formulaires de déclaration qui n'arrivent pas, une personne dit qu'il avait écrit à l'URSSAF à propos de la déclaration de l'AM et qu'on lui avait fait savoir que c'était aux parents de demander les papiers pour les recevoir. Si cela était vrai pour une première déclaration, cela ne l'était pas dans son cas du fait de l'automatisme de circulation des formulaires de déclarations des heures travaillées dans le mois pour le calcul des charges payés par la CAF.

Cette réunion permettait bien aussi de mesurer alors les limites de l'information visant à promouvoir la profession d'assistante maternelle. Les parents présents paraissaient plus attentifs aux réflexions des puéricultrices sur les dimensions pédagogiques de la garde des enfants que sur les modalités réglementant la relation salariale. Peu de parents comprenaient ou entendaient l'utilité de l'établissement d'un contrat écrit avec leur assistante maternelle. Le débat faisait apparaître le sentiment général que cela ne sert à rien car si cela va mal entre l'employeur et l'assistante maternelle, ce n'est pas un contrat salarial qui réglera les problèmes relationnels avec l'enfant et qu'il suffit dans ce cas là de changer de nourrice. On comprend alors que toute l'information

diffusée lors de cette réunion sur l'importance du dialogue entre les parties du contrat salarial ne pouvait être vraiment entendue, car heurtant le positionnement des personnes plutôt comme parents que comme employeurs.

La mauvaise connaissance de l'aide dans le domaine de la petite enfance se manifeste aussi par la difficulté de nombreuses mères à préciser les différents modes de garde existant. Si une distinction sommaire entre les crèches et les nourrices est le plus souvent bien faite. La confusion semble régner dès lors qu'il s'agit de différencier les différents types de garde collective, même après une consultation rapide de la documentation présentée par l'enquêteur.

LARES : *Est-ce-que vous pouvez regarder le grand document ?*

Comment faire pour faire garder mon enfant ? Par exemple, qu'est-ce-que vous connaissez ?

Je disais les haltes garderie mais il y a aussi les crèches, je n'y pensais pas du tout, je savais bien qu'il y avait des crèches, mais c'est pareil les tarifs des crèches on ne les connaît pas, sur les crèches, on n'est même pas informé. Pas du tout informé.

LARES : *Est-ce-que vous pouvez regarder ?*

Il y a des limites d'âges pour les crèches et même pour les haltes garderie.

LARES : *Vous ne le saviez pas ?*

A la halte garderie je le savais parce que j'avais demandé pour ma fille s'ils pouvaient la garder et ils m'ont demandé l'âge qu'elle a alors je leur ai dit qu'elle avait 3 ans et c'est trop tard, ils n'ont plus le droit.

LARES : *La différence entre la crèche collective et la crèche familiale est-ce-que vous la connaissez ?*

Euh non

LARES : Et là avec ce qu'ils disent est-ce-que ça vous apporte des renseignements ?

Mais ils prennent toujours les enfants de - 3 ans ils ne prennent jamais un peu plus.

LARES : Et la crèche parentale est-ce-que vous connaissez ?

Non.....

LARES : Vous n'en n'avez jamais entendu parler ?

Ca ne vous dit rien ?

Non, question des gardes.

LARES : Je crois qu'il y en a une pas très loin.

Euh..... je ne sais pas, je ne peux pas vous dire.

LARES : Vous n'aviez pas entendu parler du système ?

Lisez le petit encadré sur la crèche parentale et vous allez me dire ce que vous comprenez ?

Ca nous apprend mais moi, je ne le trouve pas clair.

LARES : Si je vous demandais ce qu'est une crèche parentale, vous ne sauriez pas me dire ?

Non, je n'ai pas... il n'est pas clair. Comme là ils disent de faire un dossier pour avoir un agrément ils pourraient aussi qu'est-ce-qu'il faut dans le dossier, c'est vrai....

LARES : Sur le fonctionnement entre une crèche parentale et une crèche classique est-ce-que vous verriez la différence ?

Non..... euh !!!! non..... je ne vois pas Je ne vois pas du tout.

N°2-PMI

Sur les aides au logement

L'information est ici inaperçue. Ceci peut être lié à l'inertie des mécanismes d'accès au logement. Comme pour les modes de garde pour enfants, la structure du marché du logement opère une contrainte qui fait que le choix ne semble pas exister et que l'information ne sert à rien, ou plus exactement que cela ne sert à rien d'être informé. Quand on dispose d'un logement, les personnes ont le sentiment d'être pris en charge par les dispositifs ad-hoc de manière quasi-automatique sans qu'ils aient d'autres actions à remplir que de remplir un dossier. Il devient inutile de savoir comment cela fonctionne ensuite puisque cela semble être de l'ordre de la machine. Au total, il n'y a pas de réelle corrélation d'établie par les personnes entre les dispositifs ordinaires d'allocation d'aide au logement et les procédures d'accès à un logement. L'énergie dans la quête d'information est plutôt tournée vers la recherche de possibilités ou de dispositifs d'aides pour le maintien dans le logement (dettes) que dans la compréhension de la nature différente de l'AL et de l'APL par exemple. Si ces deux aides au logement classiques sont généralement connues de nom, elles apparaissent souvent confondues.

LARES : Expliquez-moi ce qu'est l'APL ?

L'APL c'est l'allocation personnalisée du logement, ça aide déjà à payer moins cher de loyer par rapport aux ressources.

LARES : Il ne faut pas avoir de grosses ressources ?

Oui c'est ça. Vous vous n'auriez pas le droit parce que vous n'avez pas d'enfant.

LARES : Si j'ai pas d'enfant, j'ai pas d'APL ?

Vous n'avez pas le droit, moins de 25 ans et puis je ne sais plus quoi... Il faut au moins un enfant.

N°5-Log

LARES : Qu'est-ce-que c'est que l'Allocation Logement ?

C'est comme une aide, en fin de compte ...

LARES : Qu'est-ce-qu'il faut comme condition ?

Il faut avoir -25 ans.

LARES : Là vous me parlez de l'Allocation Logement ?

Oui, de toute façon APL et allocation logement c'est regroupé pareil parce que moi j'avais l'allocation logement et maintenant sur mes quittances de loyer c'est APL ils ont regroupé tout ça ensemble, mais je ne sais pas si l'allocation logement ça marche toujours alors... C'est la même chose de toute façon ? Non ? ...

LARES : On va revoir plus précisément tout à l'heure.

Oui parce que moi j'avais l'allocation logement avant et maintenant j'ai l'APL. Pour moi c'est la même chose. Il y a combien de temps que j'ai l'APL ? Je ne sais plus parce que j'avais reçu un courrier justement, et je crois que ça devait être par la CAF ou les HLM, qu'on avait reçu un dossier ... une feuille justement.

LARES : Une feuille pour dire que ça changeait ?

Oui, c'est ça.

Après lecture des fiches d'information sur l'AL et l'APL

LARES : Qu'est-ce-qu'il y a de différents entre l'APL et l'allocation logement ? En lisant tout ça que voyez-vous ?

Il n'y a aucune différence, c'est exactement pareil.

N°6-Log

LARES : Comment est-ce-que vous connaissez les deux ?

J'ai eu le droit au deux. Où j'étais avant, j'avais le droit à l'allocation logement et aujourd'hui, c'est l'APL.

LARES : Et vous savez pourquoi, dans un cas c'était l'allocation logement et maintenant c'est l'APL ?

Non,... je ne sais pas trop.

LARES : L'APL, par exemple c'est une aide importante ?

Oui, importante par le montant que l'on reçoit.

LARES : Si vous aviez une appréciation personnelle à faire entre l'allocation logement et l'APL qu'est-ce-qui vous semble la meilleure aide ?

L'APL, oui, mais je crois que l'APL n'est pas aussi durable que l'allocation logement d'après ce que j'ai entendu dire, avec les enfants, il y a aussi le nombre d'enfants qui compte aussi, et arrivé à un certain âge, l'APL diminue ou disparaît. A partir de 16 ans je crois le montant de l'APL diminue.

N°4-Log

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît ni l'allocation logement ni l'APL qu'est-ce-que vous lui diriez ? Vous connaissez ces allocations ?

L'allocation logement ... C'est ... avec les allocations familiales, ben, je l'enverrais aux allocations familiales, ils font un dossier, et si elle ne sait pas où c'est, je l'emmènerais bien.

LARES : Est-ce-que vous pourriez me dire ce qu'est l'allocation logement ?

Il faut remplir un dossier, une fois rempli on le renvoie aux allocations, vos ressources, ce que vous avez comme enfant, s'ils ont des ressources, et vous le renvoyer aux allocations et c'est eux qui se basent pour

dire si vous avez le droit à l'allocation logement et tout.
... Si vous avez 2 000 F de loyer, bon, ben, ils vous enlèvent ...

(...) C'est-à-dire que moi, pour moi, c'est l'ASSEDIC alors tous les ans ils nous envoient un papier à remplir et c'est eux qui jugent si ça a besoin d'être remonté ou descendu. Ils se basent sur nos salaires.

N°2-Log

LARES : S'il te demandait s'il peut avoir des aides, qu'est-ce que tu lui dirais ?

Je lui dirais pareil, il y a l'allocation logement, l'APL.

LARES : Tout à l'heure on parlait d'APL et d'Allocation Logement, quelle différence tu fais entre les deux ?

Dans un cas, on touche l'APL et dans l'autre c'est l'Allocation Logement. C'est la seule différence que je vois.

LARES : S'il y avait quelqu'un qui te demandait c'est quoi l'APL ou c'est quoi l'Allocation Logement tu ne saurais pas lui dire ?

Non. Je ne saurais pas expliquer.

LARES : J'ai justement des petites fiches d'information à ce sujet là.

Je pense qu'en lisant ça je serais plus au courant.

LARES : Après avoir lu ça, tu te sens plus concerné par l'APL ou l'Allocation Logement ?

Je ne sais pas trop encore parce que ce n'est pas expliqué non plus dans quel cas je suis et auquel droit j'ai droit. Apparemment on a droit aux deux...mais déjà...il faut savoir à partir de quel moment on a vraiment droit.

N°12-Log

dire si vous avez le droit à l'allocation logement et tout.
... Si vous avez 2 000 F de loyer, bon, ben, ils vous enlèvent ...

(...) C'est-à-dire que moi, pour moi, c'est l'ASSEDIC alors tous les ans ils nous envoient un papier à remplir et c'est eux qui jugent si ça a besoin d'être remonté ou descendu. Ils se basent sur nos salaires.

N°2-Log

LARES : S'il te demandait s'il peut avoir des aides, qu'est-ce-que tu lui dirais ?

Je lui dirais pareil, il y a l'allocation logement, l'APL.

LARES : Tout à l'heure on parlait d'APL et d'Allocation Logement, quelle différence tu fais entre les deux ?

Dans un cas, on touche l'APL et dans l'autre c'est l'Allocation Logement. C'est la seule différence que je vois.

LARES : S'il y avait quelqu'un qui te demandait c'est quoi l'APL ou c'est quoi l'Allocation Logement tu ne saurais pas lui dire ?

Non. Je ne saurais pas expliquer.

LARES : J'ai justement des petites fiches d'information à ce sujet là.

Je pense qu'en lisant ça je serais plus au courant.

LARES : Après avoir lu ça, tu te sens plus concerné par l'APL ou l'Allocation Logement ?

Je ne sais pas trop encore parce que ce n'est pas expliqué non plus dans quel cas je suis et auquel droit j'ai droit. Apparemment on a droit aux deux...mais déjà...il faut savoir à partir de quel moment on a vraiment droit.

N°12-Log

CHAPITRE 4

LES MECANISMES SOCIO-COGNITIFS DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION SOCIALE

4.1 - LES CONDITIONS DE SUCCES A L'EPREUVE DES FAITS

Notre proposition de recherche décrivait les différentes étapes franchies par l'utilisateur avant d'aboutir à l'obtention d'une prestation. Nous avons défini cinq moments, qui sont autant d'occasion d'échecs de la communication et qui devraient conduire à adopter des stratégies particulières :

- entrer en contact avec une source d'information
("Ils disent quelque chose")
- percevoir la pertinence de l'information
("Ca me concerne")
- y trouver un intérêt et croire en sa possibilité
("J'y gagne, j'ai mes chances")
- savoir comment faire la démarche
("Je peux le faire pratiquement")
- faire la démarche
("J'ai demandé, j'ai agi, j'attends une réponse").

Ces cinq conditions de félicité ou de "succès" de l'information sociale doivent être réévaluées à la lumière de nos investigations. Il apparaît en effet, ainsi que nous l'avons déjà évoqué pour la présentation des documents étudiés, que seules trois phases soient à la fois pertinentes du point de vue pratique pour l'utilisateur et cohérentes du point de vue stratégique pour l'institution :

- la sensibilisation : "J'ai perçu une information" et "Ca me concerne".

L'attention portée au support ("Ils disent quelque chose") peut certes être activée par les techniques graphiques que nous avons déjà évoquées, mais dans tous les cas, la perception même ne sera effective que dans la mesure où une accroche aussi minime soit-elle permet au destinataire de sentir une proximité avec ses intérêts, sa situation, ses soucis, ses façons de parler etc... Sans cette accroche basée sur une très rapide opération d'identification par réduction de

la distance culturelle ("Tiens, c'est comme moi," ou "ça pourrait m'intéresser"), le lecteur peut être carrément aveugle à tous messages, même s'il les lit parfois (effet d'oubli immédiat de l'information non pertinente dans un contexte de saturation de messages).

- **L'information** : "J'y gagne, j'ai mes chances". Elle constitue le corps de la plupart des documents proposés par les institutions sociales. Il s'agit là à la fois d'expliquer et de convaincre que le droit est effectif, que la prestation peut être obtenue. Pour l'usager en difficulté, nous le verrons, cette attitude (comprendre et croire) ne peut jamais être obtenue par la vertu d'un écrit.

- **Les démarches** : ("Je sais ce qu'il faut faire pratiquement"). Il est impossible dans le cadre de cette étude de rendre compte des raisons d'un éventuel échec dans la demande finale de prestation. Là encore, pour les populations en difficulté, les professionnels du social sont les médiateurs indispensables (remplir un dossier par exemple) sans lesquels rien ne se passerait : la phase d'information sur les démarches suppose néanmoins d'orienter très précisément ces personnes vers ces professionnels.

Lorsque ces trois phases ont été reprécisées, il faut rappeler (cf 2.2.1) que l'ordre idéal de succession est bien souvent battu en brèche. C'est pourquoi il est nécessaire de faire un examen détaillé des problèmes rencontrés par les personnes interviewées dans leur traitement de l'information pour ne pas plaquer un modèle sur leurs pratiques, pour le seul plaisir de la cohérence. Les chapitres suivants recenseront l'activité propre aux usagers dans ce traitement de l'information, en partant de cet a priori confirmé dans les entretiens, qu'il n'y a pas de récepteur passif mais au contraire tout un travail de traduction qu'il faut analyser.

4.2 - NIVEAUX DE PERCEPTION ET VISEES COGNITIVES

Quels sont tout d'abord les niveaux de perception de l'information ? Qu'est-ce qui peut motiver la lecture et quel type de travail socio-cognitif fait-on en lisant ces documents ?

4.2.1 - Les niveaux de perception

A un premier niveau, celui du contact et de la sensibilisation, le lecteur repère quelque chose qui fait signe, qui accroche, sur des modes non analytiques mais plutôt de libre association ("Ca attire l'oeil").

Le premier niveau de perception peut s'appuyer sur :

- **le support** : une qualité précise qui l'inscrit dans une série d'autres documents perçus favorablement ou rejetés a priori. ("Ca fait pub". "C'est triste au possible, direction poubelle").

- **Le visuel** : une lecture qui n'engage pas, qui fonctionne à l'impression et qui va mobiliser des jugements esthétiques ("Ca fait sérieux") ou de proximité culturelle. ("Le fluo", "Je regarde les photos", "C'est le bébé que je vois d'abord").

- **L'institution** : grâce à un nom, à un logo, à un support ou à une mise en page très familières, l'institution est d'emblée reconnue et l'information classée (positivement ou négativement). ("Ca je sais d'où ça vient" - documentation Centre Social de Fougères ; "Ca c'est la CAF, les petits bonhommes").

- **Le type d'information** : un seul regard suffit à juger du type de lecture nécessaire (des tableaux, du texte long, des questions-réponses, des exemples etc...) et à imaginer la nature des

informations présentes. ("Je regarde les tableaux avec ce qu'on peut toucher").

- **La proximité culturelle** : dans la mise en page, dans le thème ou dans la façon de le traiter, des points d'accroche peuvent aussitôt être trouvés ou au contraire le regard peut glisser comme sur un univers étranger. Le thème devient ainsi seulement un élément très secondaire dans la stratégie d'accroche : sur un support jugé mauvais, sans visuel, sans reconnaissance de l'institution et avec un type d'information supposé rébarbatif, le thème, bien que très important pour la personne, se trouvera noyé et ne suffira pas à accrocher. Et d'autant moins s'il est exprimé sous forme de noms administratifs de mesure et non sous forme de situation ou d'objectif d'action de l'usager ("Vous voulez faire garder votre enfant").

Un deuxième niveau de traitement apparaît très rapidement, qui consiste à **évaluer l'information** fournie selon trois points de vue, qui sont souvent des a priori, des cadres de la perception qui vont imposer un accès ou un rejet de l'information :

- jugement de **vérité** supposée de l'information ("Pff, ils racontent ce qu'ils veulent", "Va-t-en savoir si c'est vrai").
- Jugement d'**utilité** : à quoi peut servir cette information, directement de façon quasi immédiate ? (d'où les raccourcis dans la recherche d'information : "Bien sûr, ils disent pas combien on touche").
- Jugement de **difficulté** : suis-je capable de lire, de lire jusqu'au bout, de comprendre cette information ? Jugement très rapide qui bloque ou encourage la suite de la lecture. ("Y'en a long, dites donc", "Y'a où tourner fou là-dedans" - à propos des calculs).

L'information sociale doit pouvoir franchir ce deuxième barrage de jugements en se présentant comme :

- vraie, crédible,
- utile, pratique,
- facile d'accès, compréhensible.

Elle doit affronter, non pas un jugement critique circonstancié mais des a priori, des convictions déjà bien établies à partir de l'expérience et surtout à partir de la position sociale perçue par le lecteur vis-à-vis de ces toutes puissantes institutions. C'est pourquoi l'effort doit être considérable dans l'écriture et la présentation de l'information pour gagner la confiance.

A un troisième niveau, les entretiens font apparaître (et nous en donnerons des exemples dans la suite du texte) que l'information sera validée et jugée positivement dans la mesure où elle remplit trois conditions :

- elle **confirme** un savoir déjà existant : le critère de **vérité** est aisément rempli,
- elle est **opérationnelle** : on peut tout de suite voir à quoi ça sert pour soi, dans sa situation particulière, et on comprend ce qu'il faut faire en quelques mots. Le critère d'**utilité** est toujours décisif,
- elle fonctionne comme un **"bon tuyau"**, comme une combine : on peut la résumer très simplement, la communiquer à d'autres, la faire circuler parce qu'elle est simple à comprendre et à exprimer. Le critère de **difficulté** est évalué comme faible et la rend "déplaçable". L'information joue alors comme une ressource ("a token") valable partout et porteuse de chance ("Vas-y, je te dis, tu y auras droit aussi"), ce qui correspond assez bien à la vision du destin que peuvent avoir ces personnes en difficulté ("la loterie", faire des coups sans lendemain, la logique des petits profits que l'on ne maîtrise en rien).

4.2.2 - Les visées cognitives

Le traitement de l'information sociale par ses destinataires les plus en difficulté ne répond pas strictement aux objectifs que se sont donnés les rédacteurs. On peut identifier cinq visées cognitives menées de pair par les récepteurs de ces messages, des plus attendues par les rédacteurs aux moins prévisibles :

1) Visée de **connaissance** : le récepteur cherche à comprendre un système, un principe, une règle, sans lien direct avec une utilité précise. Ainsi le principe de calcul "différentiel" du RMI peut ou non être compris (la compréhension n'est pas un critère pour l'obtention de la prestation).

Cette dimension est très souvent absente de la démarche d'information des personnes en difficulté : elle leur est bien utile pour comprendre ce qui leur arrive et pour maîtriser leur environnement, mais il faudra bien souvent qu'on leur explique de vive voix et qu'on montre l'intérêt de comprendre le principe.

Phrase type : "J'ai compris le système".

2) Visée **opérationnelle** : dimension déjà évoquée à plusieurs reprises, de l'utilité pratique de l'information. On cherche à savoir les bénéfices à tirer et les méthodes simples pour aboutir à ce résultat. Cette dimension est essentielle dans le traitement cognitif de l'information effectué par les personnes en difficulté mais elle n'est pas unique. Notons bien cependant qu'il s'agit alors d'une lecture orientée vers un but précis et que les rédacteurs doivent pouvoir répondre clairement aux questions principales : "Combien ?", "Qui y a droit ?", "Qu'est-ce qu'il faut faire ?"

Phrase type : "C'est un bon truc".

3) Visée **préventive** : sans objectif d'action à court terme ou sans espoir de bénéfice très précis, le lecteur imagine dans quelle mesure cette information pourrait "un jour" lui être utile, à lui-même ou à ses proches d'ailleurs. Cette projection dans l'avenir, cette capacité d'anticipation n'est pas répandue chez la plupart des personnes en difficulté mais certains adoptent cette visée préventive

par pur "réflexe", par routine permettant de canaliser l'anxiété forte créée par leur situation précaire. L'information est alors stockée, sans doute oubliée, rarement utilisée mais elle permet de renforcer l'attirail de protections accumulées face à un avenir incertain. Tous les dispositifs techniques permettant le rangement et le classement sont alors bienvenus.

Phrase type : "Ca peut servir, on ne sait jamais".

4) Visée de **vérification** : à l'opposé de la précédente, le lecteur se sert de l'information pour se tourner vers le passé et non plus vers l'avenir. Il a déjà obtenu l'aide ou bénéficié du service en question, mais il veut vérifier si ce qu'il touche ou a touché est bien conforme à la règle, si les règles n'ont pas changé, etc... Cette mise à jour des connaissances est souvent pratiquée parce qu'on n'attend pas d'informations nouvelles, la proximité culturelle a déjà été réduite auparavant. Son utilité pratique est faible mais elle maintient le lien avec les institutions, en **confirmant une place** dans le système.

Phrase type : "Ca, je connais".

5) Visée d'**opinion** : la lecture de ces documents donne très souvent lieu, en dehors de tout intérêt pratique, à une démarche de jugement sur l'état du monde. L'information devient alors prétexte à l'exposé des a priori idéologiques, et à la réflexion sur la place des petits. Le terme qui indique le plus cette omniprésence d'une opposition petits/puissants, c'est l'article "ils" qui revient sans cesse : "Ils peuvent bien dire ce qu'ils veulent", "Ils pensent qu'aux familles nombreuses", "C'est à croire qu'ils font exprès d'écrire compliqué". La lecture de ces informations est utilisée pour conforter un jugement sur l'ordre social, sur la justice, sur ceux qui ont le pouvoir, sur "les petits" qui ne l'ont pas et sur sa propre place. Le système des droits exposé par les documents, ou seulement la façon de s'exprimer, ou encore un exemple précis, sont l'occasion de réactiver le ressentiment face à sa relégation et de confirmer que le monde est bien ce qu'ils croyaient qu'il était. Mais ces jugements peuvent être aussi positifs "On aide bien les vieux maintenant".

Cette dimension est très présente chez les personnes en difficulté lorsqu'elles font l'effort de lire un peu les documents qu'elles rencontrent. Ces jugements infiltrent en permanence la recherche d'un intérêt pratique et doivent être pris en compte par les rédacteurs pour ne pas donner prise à une disqualification sociale involontaire du lecteur.

Phrase type : "C'est bien ce que je pensais".

Ces niveaux de perception et ces visées cognitives sont, comme nous l'avons vu, entièrement pris dans les enjeux sociaux, de placement, et de confiance notamment.

Les chapitres suivants présenteront en s'appuyant en détail sur les entretiens recueillis, la combinaison de ces enjeux sociaux et cognitifs, tels que l'on peut les observer de façon différente selon les populations.

4.3 - LA SENSIBILISATION ("CA EXISTE ET ÇA ME CONCERNE")

D'une certaine manière on peut dire que l'ensemble des personnes interrogées a été à un moment ou à un autre en contact avec une source d'information sur les objets soumis à l'investigation, que ce soit par un document, par une démarche (soit la demande de logement, soit une demande d'aides particulières pour payer le loyer, soit pour le RMI, soit encore par des consultations du service PMI). Cependant le contact n'a parfois été qu'unilatéral du point de vue de l'information. Ainsi nous demandions aux personnes si elles se souvenaient avoir eu une information sur les aides au logement, sur le RMI, sur les moyens de garde d'enfants : on a pu alors constater que 17 personnes sur 39 (43%) prétendaient n'avoir eu aucun contact avec un médiateur institutionnel à ce sujet. Les réponses détaillées à cette question révèlent que lorsque le souvenir d'un tel contact est établi, les personnes ont souvent le sentiment d'avoir été bien informées.

Contact médiateur /objets	Oui mais non conseillé comme espéré	Oui et bien informé	Non mais aurait bien aimé	Non n'en sent pas l'utilité	Total
PMI	0	4	4	3	11
Log	3	5	2	2	12
RMI	2	8	2	4	16
Total	5	17	8	9	39

Une des conditions du succès de l'information réside dans l'implication qu'elle est susceptible de produire. Pour qu'elle atteigne son objectif il faut que les personnes se sentent concernées par le message délivré. Or, il apparaît que la majorité des personnes de notre échantillon se sont montrées en général faiblement concernées par les objets qui étaient pris comme support d'investigation. Le sous échantillon le plus impliqué fut celui des personnes bénéficiaires du RMI, pour lesquelles une première information par des médiateurs sociaux ou institutionnels ou encore par les médias avait permis d'enclencher une démarche pour se renseigner davantage et remplir un dossier. Huit personnes sur les seize ont affirmé être dans ce cas. Six autres personnes n'avaient été impliquées que par l'ouverture d'une demande impulsée par les travailleurs sociaux.

Si les personnes de notre sous échantillon étaient pour la plupart suivies par un service PMI, la question plus précise des aides pour la garde des enfants n'avait généralement pas soulevé leur intérêt. Diverses raisons expliquent cet état de fait. La principale est que ces personnes n'éprouvaient pas le besoin d'utiliser des modes de garde institutionnalisés, soit que le besoin de garde soit nul ou très réduit, soit qu'il ait trouvé satisfaction en dehors des circuits faisant l'objet d'aides sociales.

On a pu vérifier par notre enquête que cette dernière solution était souvent évoquée pour justifier une méconnaissance voire un désintérêt de l'information sur les modes de garde. Le modèle domestique de comportement, basé sur les relations personnelles, sur la tradition (et non sur le droit ou sur la performance) s'impose spontanément aux personnes rencontrées : ce qui est proche affectivement et culturellement, vaut toujours mieux que le service le plus performant. Nombre de parents rejettent lorsqu'ils le peuvent les gardes institutionnalisées, manifestant une préférence pour la garde par un membre de la famille (la mère ou la belle mère de la mère ou bien encore une soeur de la mère).

LARES : *Etes-vous suffisamment informé à ce sujet ?*

A chaque fois que la puéricultrice vient, elle m'en parle... Elle explique comment cela se passe...

LARES : *Les autres possibilités de garde...?*

Je ne connais pas.

LARES : *Les assistantes maternelles ça vous dit quelque chose?*

Silence

LARES : *Jugeriez vous utile d'être davantage informé ?*

C'est inutile d'être davantage informé, parce que je le mettrai dans ma famille, ça ne m'intéresse pas... qu'il aille là bas. avec la famille, je connais, je suis tranquille, je sais chez qui il est...

(...)

LARES : *Est-ce-que vous vous y retrouvez dans cette fiche compte tenu de votre cas particulier ?*

Non. toujours pareil, parce que ça ne concerne pas, mais ils expliquent bien, ils disent l'âge de l'enfant, les heures, Combien il faut payer ... oui, c'est clair, par jour et par enfant...

LARES : *Vous sentez-vous concerné par ces aides ?*

Non. J'ai de la famille. J'ai toujours quelqu'un pour me le garder.

N°9-PMI

Dans une telle situation tout effort d'information se voit opposer alors une résistance, comme le montre bien le cas de Mme GT qui évoque ainsi le contact avec une puéricultrice sur cette question des modes de garde.

LARES : Pouvez-vous me raconter comment s'est passé ce contact ?

Elle m'a bien expliqué, mais comme ça ne m'intéressait pas, j'ai pas trop écouté ...

LARES : Comment s'est passée la relation ?

Elle m'énervé, elle insiste. Elle dit que cela serait bien pour le petit...elle dit que quand il ira à l'école, entre lui et moi ce sera une séparation trop brutale... elle en parle tout le temps...

LARES : C'est important qu'elle vous conseille ?

ooouii...(hésitante) je ne suis pas à l'aise, j'écoute et elle me dit que se serait bien, alors je dis oui, oui, et après je lui dis que ça m'intéresse pas. Une fois que j'ai dit non, elle n'a plus à m'en parler plus..... son explication est claire.

N°9-PMI

LARES : Avez-vous eu contact avec une personne d'un organisme social à ce sujet des aides et des modes de garde, des conseils par rapport aux enfants ?

Oui j'ai été un peu informé par Madame P qui s'occupe de la crèche familiale, elle m'a donné des informations sur les modes de garde pour faire garder Alexandra et je n'ai pas prêté attention parce qu'on s'est basé carrément chez ma belle-mère,

(...)

Elle m'a dit qu'il y avait des possibilité pour que quelqu'un puisse garder Alexandra à domicile mais ça ne pouvait pas marcher, il fallait l'emmener ou que quelqu'un vienne là mais c'était pas valable pour moi. Mon mari partait le matin à 7 h30. et puis c'était pas tous les jours, c'était comment elle disait à mi-temps, je sais plus, alors c'était pas possible.

N°10-PMI

Mais ce rejet de l'information ne paraît pas une position ferme et définitive. Si les personnes qui manifestent cette attitude se disent non concernées, elles précisent cependant qu'elles ne le sont pas "pour le moment". Néanmoins l'éventualité d'avoir un jour besoin de faire garder son enfant de manière régulière n'engage pourtant pas toujours à s'informer en préparation de ce moment. L'information doit arriver au moment venu, c'est-à-dire répondre à un besoin ressenti dans l'immédiateté voire dans l'urgence. En cela, l'information perd souvent sa valeur d'anticipation, d'orientation de son action future. Certaines personnes reconnaissent qu'il conviendrait sans doute de s'informer avant !

LARES : Savez-vous s'il existe des aides pour faire garder son enfant ?

Non, je ne connais pas. Je ne sais pas où m'informer. Ça ne m'intéresse pas pour l'instant, moi je suis comme ça, c'est bête à dire , quand j'aurai besoin de quelque chose, ce sera à la dernière minute.

N°10-PMI

Il semble ainsi que l'information soit dans cette phase d'implication, invalidée par le déroulement de ce qu'on pourrait appeler un calendrier personnel élaboré non pas à partir d'un rythme social universel, mais au contraire par des références singulières aux événements qui scandent la vie quotidienne familiale.

LARES : Vous pensez que vous pourrez avoir besoin de ces aides ?

Oui peut être... si je prends à travailler... mais peut être que je n'en aurais pas besoin, car je vais attendre qu'il ait 2 ans et demi, il ira à l'école et je pourrais travailler à mi temps. Mais vaut mieux s'informer. Après on en fait ce qu'on en veut. Moi je sais que je ne m'informe pas assez. Mais je suis comme ça .

N°10-PMI

LARES : Y avez-vous (eu) ou y aurez-vous recours ?

Non. Je ne sais pas. Pour le moment non ... mais peut-être qu'un jour, c'est vrai je peux en avoir besoin. Je n'envisage pas de retravailler, quand le petit ira à l'école...

N°9-PMI

Le cas de Mme BN illustre comment la recherche d'informations lorsqu'elle se manifeste, reste alors "papillonnante" et qu'elle n'est pas une démarche systématique.

LARES : Avez-vous cherché à approfondir la question ? (des aides)

Non j'ai pas cherché.

LARES : Pourquoi ?

J'en sais rien. Pour le moment, mon cas c'est plus question sur le parent isolé, sur les droits que j'ai à recevoir, je vous dis la crèche pour moi, il n'est pas question pour le moment et je ne cherche pas de travail pour le moment parce que je n'ai pas ... j'ai envie de le garder ... j'ai envie de le garder pendant au moins 1 an, quand il va commencer à marcher tout seul je vais essayer de trouver quelque chose. Je pense changer de ville et après les vacances je compte chercher du travail, et chercher une nourrice, quelqu'un qui est bien (...)

LARES : Vous sentez-vous concerné par ces aides ?

Oui, je me renseigne

LARES : Y avez-vous eu ou y aurez-vous recours ?

Je me renseigne avec des gens. Avec des amis qui ont des enfants.

Je demande si elle met son enfant à la crèche ou chez une nourrice ? Ta nourrice elle est comment ? Quand mon enfant aura 1 an, je verrai avec la CAF, de toutes façons pour voir les prix...Combien que je vais toucher ?...

Il faut d'abord voir avec la CAF. Ce qui est mieux pour moi, la solution la plus avantageuse, si la nourrice est plus avantageuse que la crèche. Il faudrait expliquer cela parce que des fois les crèches sont débordées. Ça aussi il n'y a pas assez de crèches en France. Ils disent qu'il n'y a pas assez de gosses en France mais il n'y a pas assez de crèches. Parce qu'une nourrice c'est cher aussi. Parce que là c'est marqué, les prix des jours, si je vois bien, mais si vous le faites garder la nuit, c'est pas marqué" là le prix de nuit... Il y a des femmes qui travaillent la nuit. Je sais que la crèche elle ne peut pas vous le garder la nuit. Il faut donc trouver une nourrice pour la nuit, il faut savoir combien elle va vous prendre la nuit et dans ces fiches là vous ne pouvez pas savoir comment trouver une nourrice. Ça aussi ils devraient l'expliquer au moins où les trouver ? S'il y a un livre qui marque les adresses ... comme le Bonheur ... où peut-on s'informer pour trouver une nourrice ? Peut être pas les adresses personnelles mais les adresses des associations où on peut les trouver....

LARES : Vous ne pensez pas qu'à Groslay ils ne pourraient pas vous donner cela ?

Je ne sais pas. je n'ai jamais demandé...A part la halte garderie ...Il y a une crèche...mais les nourrices, je ne sais pas vraiment ...Je ne sais pas si vraiment car cela ne me préoccupe pas ...Quand le moment va arriver je demanderais peut être....

N°6-PMI

Cet exemple montre aussi que la faible implication par l'information tient à l'écart existant entre les formulations institutionnelles des cas typiques dessinés par les critères réglementaires d'accès aux droits ou aux services et la recherche d'une réponse précise à une situation singulière qui est celle des familles. La situation de ces dernières ne se définit pas simplement par des paramètres administratifs, elle se constitue dans un système

d'opportunités et de contraintes pratiques plus larges, tels les horaires de travail des conjoints qu'évoquait Mme CH, ou encore le besoin de garde nocturne exprimé par Mme BN.

4.4. - L'INFORMATION (J'Y AI DROIT, J'Y GAGNE)

Arriver à ce que les personnes puissent trouver un intérêt à l'objet de l'information et croire en la possibilité d'obtention d'un droit pour son cas personnel constitue le travail de la phase d'information analogue à une phase d'engagement. La notion d'engagement suppose l'amorce d'une stabilisation des positions, un équilibre entre les actants du système de médiation. Il est nécessaire que la personne établisse alors un certain rapport entre le contenu de l'information, l'objet auquel elle s'applique et sa situation concrète. Plusieurs compétences sont alors requises :

- une capacité à **comprendre** les informations,
- une capacité à passer du général au particulier,
- une capacité à croire en sa chance, version particulière de la confiance dans le droit et dans la justice.

1 - COMPRENDRE

Les tests ont fait apparaître à quel point l'information écrite était "mal digérée" et que les personnes avouaient souvent alors des difficultés de compréhension des informations qu'elles lisaient. On a pu ainsi largement vérifier les observations déjà faites par Jean-Luc OUTIN sur cette distance culturelle faisant obstacle à la bonne réception des messages¹⁹. Un certain nombre de personnes ont pu alors manifester le besoin de soutien pour la compréhension des fiches ou des dossiers d'information qui leur étaient proposées. En ce sens ces documents apparaissent alors comme des moyens d'accroche, comme une invitation à aller plus loin.

¹⁹ OUTIN JL., op.cit. p.176.

LARES : Les deux autres est-ce-que ça vous dit quelque chose par exemple aide sociale à l'enfance vous avez déjà vu ça ?

J'ai peut-être vu mais j'ai peut-être pas fait attention à ça. Même la plupart quand je vais voir l'assistante sociale j'ai les enfants je ne peux pas regarder les dossiers qu'il y a

LARES : Est-ce-que ça vous semble intéressant comme information ?

Ca nous aide à être informé un petit peu parce que bon.... si on veut avoir un peu plus grand d'information il faut aller voir soit une assistante sociale ou quelqu'un d'autre, ça nous aide quand même un petit peu, on ne peut pas tout savoir, mais là sur l'aide sociale à l'enfance, vous pouvez rencontrer l'assistante sociale, un éducateur, un psychologue, ou un inspecteur des services.

N°11-PMI

Ils ne permettent pas toujours la juste compréhension d'une démarche. Si une lecture rapide, superficielle, le survol d'une fiche peut donner l'illusion spontanée d'une certaine facilité, son assimilation réclame quand même l'aide d'une personne plus compétente. C'est ainsi qu'il a pu arriver que l'enquêteur doivent expliquer une fiche ou un tableau comme dans le cas de Mme MN qui ne comprenait pas le guide de calcul de la prestation RMI.

LARES : Est-ce que vous vous repérez dans le tableau ? (document fiche info Euristic)

non.

LARES : Vous voyez, il y a un cas où vous vivez seul et l'autre où vous vivez en couple. Donc vous êtes dans le premier cas. Est-ce que vous comprenez ?

ben moi je devrais avoir ça alors ?

LARES : Tout dépend si vous avez ou non des enfants à charge.

J'ai pas d'enfant à charge ; mes enfants travaillent. J'ai 1 880 F par mois.

LARES : Alors est-ce que vous comprenez ce guide de calcul ?

ben expliquez moi donc....

LARES : Il faut que vous fassiez le calcul de vos ressources si vous en avez..

Ah d'accord !

LARES : Oui parce que vous ne touchez pas forcément les 2 110 F ; vous ne les touchez que lorsque vous n'avez aucune ressource par ailleurs. Tandis que si vous avez des ressources vous faites la différence entre 2 110 F et 400 F par exemple si vous avez une allocation logement.

C'est Mme B... qui m'a aidé aussi à remplir le dossier. C'est Mme B... qui m'a calculé. Comme j'ai une parcelle de terre à Romillé ça doit être ça.

(...)

LARES : Vous trouvez ça simple ou compliqué ?

Simple, ça va on comprend vite facile. Enfin c'est une explication qui nous faut après par une personne ; il faut une personne pour nous expliquer.

(...) moi je dis c'est bien comme ça du moment qu'on ait une personne qui nous explique après ; ce qu'on a le droit nous.

N°14-RMI

LARES : Sur ce document, est-ce-que vous vous retrouvez dans votre situation, dans ce tableau là (guide de calcul Euristic Média) ?

Ah ben non, je ne vois aucune somme que je touche.

LARES : Et là, pour calculer le RMI ?

Calculer ? Travail de stage, moi je ne touche que 500 F c'est tout... La somme que vous avez le droit c'est 500 F et puis c'est tout, on n'a jamais touché autre chose.

LARES : Je vais vous expliquer un peu comment fonctionne celui-là parce que en fait, ...

Ils devraient donner un ... un truc comme ça à tout le monde qui comprennent bien, quelqu'un qui passe comme vous, vous passez et vous nous expliquez et là, ils comprennent bien, c'est sur un livre c'est marqué vous n'allez pas aller là-bas ils vont dire "j'ai pas le temps de vous écouter". Tout le monde y va pourquoi pas, et puis en fin de compte, ils ne touchent pas ça, ils se retrouvent avec presque rien. Là, c'est bien expliqué. Parce qu'on est mal informé, sur les bouquins ... On ne va pas aller voir une dame toutes les 5 minutes pour lui demander, si celui-ci il est bien, ils devraient mettre ça dans toutes les boîtes aux lettres. Il faudra leur dire.

N°6-RMI

LARES : Est-ce-que vous vous y retrouvez compte tenu de votre cas particulier ? Qu'est-ce-que vous pensez des modes d'explication, des tableaux, des petites fiches comme ça ?

J'aime bien ce genre de petite fiche. Si tout n'est pas détaillé dedans, il y a quand même un minimum, ça nous explique ce qu'il faut que l'on fasse. C'est une première information.

LARES : C'est une première information. Vous pensez que tout ne peut pas être écrit sur ce genre de fiche ?

Des fois même il y a des choses écrites qu'on n'arrive pas à comprendre, on comprend mieux quand on nous l'explique, pour moi je préfère ...

N°4-Log

LARES : De ces 3 fiches, laquelle est la plus attirante ?

Les 2 roses (CAF) parce que sur celle-là (Euristic) il n'y a rien ... (lit la fiche) ... Le SMIC à 62 F...???? et bien dites donc la CAF elle ne nous paie pas comme cela... Il faut mieux être au chômage... Le SMIC est à 62 francs ?????!!!! Là l'ASSEDIC elle ne paye que 32 F... Bon il vaut mieux quand même travailler (rires).

LARES : Qu'avez-vous regardé en premier dans cette fiche là ?

J'ai regardé la première page et comme ça ne m'intéressait pas j'ai retourné et puis j'ai vu tout d'un coup SMIC, ça m'a frappé, c'est plutôt le prix qui m'a frappé. 62 francs... Attendez un peu que je lise ça... parce que il y a quelque chose qui ccoche là.... Ah oui "Vous versez au moins l'équivalent de de 2 heures de SMIC ... Ça fait bien 32 francs ... je me disais 62 francs ça fait quand même cher... IL faut lire avant ... j'aurais lu plus bas j'aurais vu.

N°6-PMI

La compréhension des documents d'information bute aussi parfois sur une mauvaise maîtrise du vocabulaire qui y est employé. S'il était difficile aux personnes d'avouer ces problèmes, un certain nombre ont reconnu ne pas saisir quelques uns des mots ou des expressions particuliers qui sont employés dans les messages.

LARES : Est-ce-qu'il y a des mots que vous n'avez pas compris ?

Oui, La DDASS qu'est-ce-que c'est ?

LARES : (explication)

Ah oui et puis "incombent", je ne sais pas.

N°2-PMI

LARES : Y-a-t-il des termes que vous ne comprenez pas ?

Non.

LARES : Le SMIC vous savez ce que c'est ?

C'est ce qu'on touche au chômage (sic).

LARES : Alternatives ?

Ben ça veut dire qu'elle peut s'occuper plus de son enfantenfin je pense...

LARES : "Cotisations patronales" ?

Non je ne sais pas...

LARES : Une nourrice agréée? agréée ?

Ça veut dire qui peut s'occuper des enfants qui est agréée... Je pense que c'est cela...

N°7-PMI

LARES : Y-a-t-il des termes que vous ne comprenez pas ?

Silence

LARES : Alternative, ...
je comprends mais pas trop, c'est pas trop évident,

LARES : et patronales ?

Silence

LARES : Et le SMIC ?

C'est ce qu'on donne en général à tout le monde... enfin le minimum.

(...)

LARES : Y-a-t-il des termes que vous ne comprenez pas ?

Oui, l'URSSAF ?

N°9-PMI

LARES : Y-a-t-il des termes que vous ne comprenez pas ?

Non, c'est pas compliqué, (quand on ne comprend pas, on cherche dans le dictionnaire).

LARES : "La gestion des tâches ménagères vous incombe ...", le mot "incombe" c'est pas trop difficile...?

Ça vient peut être du mot "encombrant" ... ?

LARES . Le mode de calcul, ça vous semble clair ?

Euh ..., c'est là que je ne comprends pas de trop, "au moins l'équivalent de deux heures de SMIG", C'est selon le revenu du salaire ? C'est ça ? C'est pas très clair. Faut dire que je suis pas tellement chiffres...

LARES : Y-a-t-il des termes que vous ne comprenez pas ?

Oui. URSSAF.

N°10-PMI

Mais ces difficultés terminologiques ne font que révéler l'existence de plus gros problèmes de compréhension générale. Le monde de la protection sociale, des droits et services sociaux apparaît comme un monde étranger. Un certain nombre de personnes à la lecture des documents ne parviennent pas à cacher leur étonnement devant des formulations ou des dispositifs qui leur apparaissent parfaitement étranges.

LARES : Que pensez vous des témoignages ?

Ah si si, c'est bien. Surtout pour l'autre, le toulousain (exemple de la fiche) Il a été au RMI aussi... Ils peuvent descendre un peu... Il touche ça, mais ils enlèvent ça et ça. Et ça ne fait plus que 1 850 F. Il y a deux mois c'était comme ça ici aussi. Je ne pense pas que cela ait changé beaucoup. Une personne avec un enfant : 3 000 F, c'est pareil, il faut aussi déduire... Ah ben le voilà...."Vous vivez seul"En fin de compte pour toucher le RMI, il ne faut rien avoir du tout ?!

Parce que moi je touche 2 000 balles au chômage. Ma femme ne touche rien, alors on touche que 900 balles... Autant que je ne touche plus du tout le chômage au moins je suis sûr de gagner 3 800. C'est dingue quand même ça... Faut se foutre au chômage pour gagner des sous... faut carrément se mettre à la rue... C'est un truc que je ne comprends pas... Ça marche à partir du moment où tu ne touches pas un centime... Bon peut-être que celui-ci (document fiche tableau Euristic Média) sera mieux... Oh là là... des beaux porte-monnaie... Là c'est pareil...

LARES : Vous vous repérez dans ce tableau ?

"Vous vivez seul, vous avez 3 enfants vous touchez 4 462 ..." Ça c'est le genre de magouille... mais dingue... une femme qui vit seule, elle touche combien d'allocation en gros ? (à l'adresse de sa femme) Combien tu touches toi pour les enfants ? Ça doit être marqué là... Non c'est vrai c'est le RMI ça, c'est pas les allocations, faut pas confondre. Là regardez... ils disent "couple et 3 enfants 5 275...". J'ai trois enfants, je suis marié... Je sais... mais là, ils ne disent pas s'il travaille un peu ou pas ?... Ils déduisent 2 000 balles d'ASSEDIC et les allocations.. Tu regardes ce qu'il touche à la fin... et ben vaut mieux qu'il retrouve du boulot... c'est dingue parce que c'est vrai...

N°7-RMI

Ce sentiment d'étrangeté peut alors trouver à s'exprimer dans une critique du surréalisme informatique du monde de la CAF par exemple.

J'ai fait la demande au mois d'octobre et puis je reçois une autre lettre en me disant "excusez-nous mais en définitif c'est nous qui vous devons de l'argent donc on vous donne 194,00 F" qu'ils versent aux HLM et ainsi de suite ... Ça a pris quand même pas mal de temps, vraiment l'APL c'est bien beau mais enfin, je

vais vous dire le mois dernier je payais 500 et quelques francs de loyer et ce mois-ci j'ai 250 F à donner, alors me demandez pas pourquoi ... Mais après ils vont me redemander de l'argent et moi ça va "péter" parce qu'à chaque fois c'est la même chose, ils disent que je dois tant et en définitif je ne dois pas tant. Alors ils envoient de l'argent aux HLM qui va sur mon compte et après ils me réclament une certaine somme. Je ne sais pas comment ils se débrouillent pour se tromper à ce point là.

LARES : Et d'y être aller, vous pensez que ça ...

Ben disons que moi j'y suis allée pour avoir des secours parce que moi je ne peux pas payer ce qui me demandent, il n'y a pas grand chose 700 ou 800 F. mais je ne paye pas, ce que je ne comprends pas c'est que le mois dernier je payais 500 F de loyer et ce mois-ci je paye que 250 F alors allez comprendre, l'APL ils ont versé plus ce mois-ci alors pour qui, pourquoi alors que mes ressources n'ont pas changé depuis le mois d'août l'année dernière. Sauf avec le RMI. Je touche le RMI depuis le mois d'octobre

LARES : Sans avoir changé de ressource ?

Non je ne peux pas dire puisque l'ASSEDIC, je suis en fin de droit depuis juillet 1990 donc je touche toujours le même taux, le RMI ils doivent bien savoir ce que je touche puisque c'est eux qui donnent.

LARES : Vous ne l'avez pas encore le RMI ?

Si, je le touche depuis le mois d'octobre, donc ils doivent bien savoir mes ressources. Un coup je leur dois de l'argent, un coup c'est eux qui m'en donnent. Même la dame que je suis allée voir elle n'a pas compris.

LARES : La lettre venait de qui ?

C'était la CAF.

(...)

Après ils disent qu'ils me doivent 123 F., ils me les versent, après ils me disent vous nous devez 194, après je leur dois 753, (rire). J'y comprend vraiment rien du tout.

LARES : Vous n'avez pas eu d'explication ?

Pas du tout. Je me suis déplacée et on m'a dit, voilà c'est une erreur d'informatique.

LARES : C'est une erreur ?

Une erreur informatique.

LARES : On vous a quand même expliqué ?

Mais allez comprendre ce qui s'est passé après.

(Elle regarde ses documents)

LARES : Combien il y a eu de lettres ?

J'en ai eu 6. Je vous dis même la dame au guichet ne comprenait pas.

LARES : En définitif, ils vous ont redonné de l'argent ?

Ils me donnent 194 F mais je leur dois toujours 700 et quelques francs.

LARES : Ils disent que vous les devez toujours ?

Ah oui parce que mon secours a été accepté. Eux ils vont les payer alors est-ce-que je leur dois vraiment, je n'en sais rien. C'est comme la CAF ou j'avais fait une demande d'aide pour entrer dans mon logement pour celui-ci, une commission, les HLM viennent juste de le recevoir et je suis là depuis le mois d'août. J'ai fait une demande de 1 285 F. pour entrer dans l'appartement, donc au mois d'août sans problème, ça c'est la CAF et je me suis déplacée. Il a fallu que je refasse une signature et que je renvoie tout ça et ça a mis 4 mois.

Elle continue à regarder ses documents.

Je touchais 488 F. d'APL. Et là maintenant je paie un peu plus. Ne me demander pas pourquoi, je n'en sais rien du tout. Alors après est-ce-que ça va me

retomber sur le nez ? Ca se pourrait très bien. S'ils font comme avant parce que ça s'est passé comme ça. Je payais des loyers comme c'est marqué.

LARES : Parlons des problèmes de l'APL. Si vous aviez à donner votre avis, est-ce que vous avez le sentiment qu'on comprend bien ce que vous demandez, qu'on vous oriente bien ?

J'ai pas l'impression qu'on me comprend bien parce que ça continue leur truc, est-ce-qu'on me comprend bien ou c'est l'informatique qui marche mal... je ne peux pas vous dire plus la dessus.

N°5-Log

Oui on attend, j'ai demandé un dossier aux HLM pour faire réévaluer l'APL. J'ai envoyé ça à la CAF qui l'a étudié Elle nous l'a augmenté, ça diminue, alors on ne sait plus.

LARES : L'APL ça change tout le temps ?

Oui on ne sait plus parce qu'on nous a demandé nos ressources. On est bloqué, on attend, bon pour l'instant c'est ça, le mois prochain je ne sais pas comment ça va être. On est obligé d'avoir des photocopies sur nous. On va sûrement recevoir des papiers parce qu'on arrive au mois de juin, c'est au mois de juin que ça marche la CAF, donc on verra bien où on en est.

N°1-Log

Au total, il semble bien que la compréhension des fiches et des documents d'information nécessite un ensemble de **prérequis culturels** que tout le monde ne possède pas. Les personnes en difficulté particulièrement visées par l'aide sociale sont paradoxalement exclues de l'information sociale destinée, elle, plutôt à des familiers, voire à des experts.

2 - DU GENERAL AU PARTICULIER

Un certain nombre de personnes éprouvent du mal à faire le travail de "désingularisation", de passage du particulier au général, de leur situation qui est nécessaire pour se sentir concerné par l'information délivrée ou pour entreprendre d'approfondir la question. C'est le cas de Mme CO divorcée partageant les frais de la vie commune avec un compagnon non déclaré et qui ne sait pas comment cette situation est prise en compte dans le dispositif RMI. Elle ne parvient pas à sortir de la considération de la complexité de sa situation personnelle pour oser s'informer davantage sur ses droits.

Il y a un truc que je n'ai pas compris, ma situation, par exemple, parce qu'on ne sait pas comment se déclarer. Lui il a demandé le RMI mais moi, il faut que je fasse une attestation comme quoi on n'est pas déclaré à deux. Donc il a le minimum, mais bon... il mange avec moi, et il paie aussi l'électricité... et on ne peut pas se déclarer à deux... Je ne comprends pas mais je n'ose pas aller trop loin et demander quelque chose, car je me dis qu'ils vont tout nous sucrer... Donc moi il n'y a pas mon problème là dedans, donc je ne comprends pas. (...)

LARES : *Est-ce que vous arrivez à vous retrouver dans la situation, dans le tableau ?*

Sans personne à charge, c'est une façon de voir les choses, non... Je ne sais pas trop, et puis on est deux, on ne travaille pas donc à la limite c'est une personne à charge, c'est temporaire.

N°8-RMI

Quelques situations d'entretien se sont même révélées de la sorte particulièrement difficiles, les personnes ne parvenant pas à se concentrer sur l'objet de l'investigation. Chaque question constituait ainsi à partir de sa formulation générale l'occasion de digressions ou

de régressions sur les problèmes personnels. Cette distance très forte entre le général et le particulier pouvait donner ainsi une impression d'anormalité comme dans l'extrait suivant.

LARES : *Est-ce que vous trouvez que les articles sont clairs ?*

Allocations ! Oui justement j'ai une personne que j'ai pas pu emmener loin parce que ma voiture est tombée en panne... Lui il est dans les cas sociaux parce que lui il a été patron d'un café et ça n'a pas marché. Alors il était devenu un petit peu buveur, maintenant il est dans la misère au fond ; et alors il est justement à demander le RMI, il ne sait pas s'il va l'avoir et alors c'est un problème pour lui aussi. Moi je prends un peu pitié de tout le monde vous savez. Vous savez même dans un commerce c'est pas toujours évident, il ne faut pas se moquer de personne... quand on est seul on n'arrive pas comme quand on est deux. On est plus vite enfoncé. Il faut voir la misère que c'est ! Quand on est tout seul on est quand même bien envahi par les gens. Cet homme là il en a vu de dures ça c'est sûr !

LARES : *Je reviens à la revue ; est-ce qu'il y a des prestations qui vous concerneraient ?*

Des prestations qui me concerneraient.... je vais vous dire.

LARES : *Regardez un peu, parcourez les titres et dites moi si cela vous dit quelque chose tout cela.*

Ben non ! On ne m'a jamais donné la valeur. Est-ce que vous pensez que j'aurais droit à cette prestation sur les ressources ? Peut être qu'avant j'aurais eu ça, ça m'aurait aidé.... C'est pour ça que l'assistante sociale elle nous dit pas assez les droits qu'on a. Maintenant j'aurais bien voulu savoir les droits que j'ai mais les droits que j'ai... Justement moi qui suis au RMI est-ce que je dois payer autant de charges, autant de

mutualité sociale agricole, autant de vieillesse, autant de familiale et tout pareil ?.....

LARES : *Est-ce que vous avez des commentaires à faire sur la revue ?*

Oui c'est bien quand on touche les allocations familiales quand on a des enfants petits, bien sûr mais quand ça grandit ben..... Moi je sais que j'en ai eu cinq... Enfin c'est bien d'avoir la familiale, ça aide beaucoup.

Garde d'enfant à domicile, c'est bien aussi... Les femmes qui... Ca leur permet de rester à la maison. Les gardes d'enfants ça paye bien c'est vrai !

Allocations familiales....ben oui mais.... Le complément familial, j'ai eu ça ! Je touchais un moment 5 000 F par mois, ça il faut savoir gérer, il faut pas gaspiller. Moi j'étais une bonne maman, bonne, bonne, bonne,..... De toute façon ça coûte très cher pour habiller les enfants et pour payer les études et tout.... Allocation de rentrée scolaire je l'ai eue aussi. Recouvrement pensions alimentaires ça veut dire quoi ça ?

LARES : *En cas de divorce...*

Ah oui d'accord ! Moi c'était pas le cas ; on était bien mariés c'était pas le cas. Ca doit être bien sûrement ! Il y a tellement de divorces il faut pas en rire de ça. Quand on s'entend pas il vaut mieux se séparer. Allocation soutien famille, j'ai dû l'avoir... L'allocation parent isolé je l'ai eue aussi. Allocation... ça c'est pour les handicapés... Alors là faut pas rire de ça non plus, ça c'est très bien. Moi je ne suis pas jalouse de personne, je m'occupe de mon cas c'est tout.

N°14-RMI

En situant sa position dans un espace d'oscillations et de collisions fortes et brusques entre le général (les objets sociaux) et le singulier (son cas personnel de "bonne maman"), Mme MN ne parvient pas à établir un point ferme à partir duquel pourrait vraiment se faire l'accroche de l'information dont l'efficacité dépend au

contraire du travail d'ajustement fin entre une situation personnelle et les droits formels. On vérifie bien à cet égard que nombre des personnes en difficulté de notre échantillon se plaçaient ainsi davantage d'un point de vue de "droit situationnel" que du point de vue institutionnel du "droit conditionnel"²⁰.

Ainsi pour que l'implication se réalise, il est nécessaire que soit réalisé :

a) d'une part un travail d'ordonnancement des grandeurs entre les actants (le producteur de l'information ; le médiateur institutionnel ; le médiateur social ; le destinataire de l'information) du système de médiation, en sorte que se produise l'entendement²¹

b) et d'autre part un travail de synchronisation de leur jeu afin que le message gagne en pertinence en arrivant au bon moment, c'est à dire ni trop tôt ni trop tard.

3 - CROIRE A SA CHANCE

On a vu que l'information était susceptible d'induire divers types de rapports plus ou moins actifs ou passifs, opportuniste, pragmatique, confiant ou méfiant etc... Ces différents comportements à l'égard de l'information ne sont pas le simple résultat d'une réaction immédiate au contenu de l'information en fonction d'une situation momentanée. Ils engagent aussi plus largement un rapport au monde social. L'information sociale produit ainsi une actualisation de ce rapport, sa perception est ainsi entâchée de toutes les expériences biographiques qui constituent la position

²⁰ OUTIN JL., op. cit. p.149.

²¹ On reprend ici un modèle d'analyse mis en oeuvre par Luc Boltanski pour rendre compte de manière sociologique de la normalité des actes de dénonciation sociale et donc de leur chance de succès. On peut penser que cette hypothèse explicative peut servir aussi à rendre compte du succès de l'information sociale, c'est-à-dire son entendement.

BOLTANSKI L., La dénonciation, Actes de la Recherche en Sciences Sociales n°51, 1984. repris récemment dans BOLTANSKI L., L'amour et la justice comme compétences, Paris : NRF Gallimard, 1991.

sociale de la personne. C'est dire que la crédibilité d'une information sur tel ou tel droit ou service est fonction de l'expérience vécue de la personne ou d'une personne connue de son milieu social, de la possibilité de bénéficier des aides sociales. L'objet de l'information prime sur l'information elle-même. C'est ainsi que pour Monsieur MT les plaquettes d'information sur le RMI sont invalidées par l'expérience douloureuse de l'exclusion. Il entretient ainsi un rapport essentiellement critique à l'information sociale.

LARES : Par exemple pour les témoignages, regardez (fiche Mini-CAF).

Ils ont retrouvé le goût de réapprendre, ... ça c'est pas sûr... ils ont retrouvé le goût de réapprendre, ça c'est pas vrai... Je voudrais le connaître... Tu parles ! Ils te disent et puis tu n'as rien du tout. De toute façon au truc du RMI, il y a beaucoup de choses où ils sont des menteurs. Ils vous dit qu'on vous retrouvera un emploi, comme l'autre là, c'est pas vrai. Ils vous disent toujours, on vous embauchera après, et puis ils ne le font pas. C'est plutôt de la publicité mensongère, c'est à eux que ça profite, quand ils n'ont plus besoin de tes services ... la porte, c'est vrai. Ça fait 3 ou 4 trucs que je fais et on n'est jamais embauché, du moment qu'ils se sont servis de vous après, tu es jeté comme un bout de papier. Sûrement, je n'y crois pas tellement, faut pas compter là-dessus pour vivre...

LARES : Donc les témoignages ça ne vous plaît pas ?

Non. C'est pas vrai de toute façon.

N°6-RMI

De même Monsieur FL qui découvre la revue Bonheur et les fiches d'information qu'elle contient ne peut s'y tenir. Il lui faut pour se repérer en revenir aux situations plus concrètes qui lui semblent logiques de son point de vue sur l'ordre du monde social.

LARES : Est-ce-que vous pouvez prendre une fiche information et me dire ce que vous en pensez ?

Au hasard, le complément familial.

LARES : Lisez -la et dites-moi si vous trouvez ça clair ?

Avoir 3 enfants, ah ouais déjà ..., ah ouais d'accord, ça veut dire en fin de compte que les prestations là, pour les enfants, c'est bien marqué, c'est à condition que les ... deux conjoints ont travaillé en 89, alors s'ils n'ont pas travaillé ils n'ont rien du tout. Là, y'a pas de problème. C'est un peu bête aussi, parce que comment voulez-vous qu'un couple travaille tous les deux et ils ont 3 enfants, je ne sais pas moi ..., alors il gagne des sous pour en donner à la bonne femme qui s'occupe des gosses sûrement. Elle a des sous elle au moins, c'est encore un truc complètement con.

LARES : Est-ce-que vous trouvez ça clair ?

Si, ... ah si, c'est clair mais enfin, c'est un truc où je ne suis pas d'accord non plus, ça dépend des femmes, si des femmes préfèrent élever les enfants eux-mêmes ou les donner à quelqu'un d'autre, ils ont quand même le droit, alors dans ces conditions là, ils ont juste droit à se taire et puis c'est tout. Le pire c'est que c'est vrai. C'est pas mieux de gagner des sous d'un côté s'il faut en donner plus de l'autre. Alors l'autre, c'est allocations familiales, ben nous... on n'a pas, c'est bien... combien 60 000 des enfants ... Alors là je ne comprends pas, l'enfant jusqu'à ses 10 ans il touche 599 F et une fois qu'il a plus de 10 ans il touche 599 F + 169 F, regardez... c'est bien marqué là, à partir de 10 ans par enfant. Pour 2 enfants, ils toucheraient ça x 2. C'est ça ? Bon ben ... d'accord, ça va, ça c'est pour les études, mais c'est toujours pareil, à condition d'avoir des enfants minimum.

N°7-RMI

Le cas de Monsieur FL est particulièrement intéressant pour l'analyse du phénomène d'engagement. En effet, bénéficiaire du RMI depuis quelques mois, il ne comprenait pas la logique de calcul de l'allocation, pensant qu'il s'agissait d'un salaire lié l'emploi de solidarité qu'il remplissait au moment de l'enquête. Il n'établissait ainsi pas de rapport entre ses revenus réels (fins de droits et allocation RMI) et les données délivrées par l'information (les témoignages de la revue Mini-CAF) qui lui était présentée. Par le travail d'explication de l'enquêteur, on a cependant pu noter alors des effets d'apprentissage de cette nature différentielle du RMI.

LARES : pourquoi avez-vous pris celui-là en premier? (Mini- CAF Euristic)

C'était celui qui était dessus.

C'est clair ! Ça revient bien à ce que je dis le RMI c'est bien beau... Là ils expliquent bien sûr... Mais par rapport à la demoiselle (exemple du document d'information) faut voir ce qu'elle touche ... "Vous avez droit à 3 600, enfin 3 165 francs, donc j'étais pas bien loin... Il faut quand même déduire les 2 000 balles, ça ne fait quand même pas grand chose pour deux personnes. Il faut quand même bien dire ce qui est : ils ont encore de la chance d'être hébergé car s'ils avaient un appartement (à payer) comment ils feraient ??? Là dedans ils n'en tiennent pas compte ... c'est vrai qu'ils n'en tiennent pas compte !

(...)

LARES : Regardez le guide de calcul à côté qu'est-ce que vous en pensez?

Le guide de calcul...? Donc il faut qu'on fasse un calcul par rapport à cela ?

(explications de l'enquêteur)

Là d'accord ... Au moins on sait à quoi s'en tenir. Quand c'est calculé comme ça. On sait ce qu'on gagne et on sait ce qu'on touche. Là il faudrait qu'ils envoient cela aux gens qui en ont besoin.

N°7-RMI

Les techniques de renforcement de l'engagement ne remportent cependant pas toujours ce succès car elles ne parviennent pas à simuler de manière suffisante la réalité vécue qui intègre toujours des dispositions éthiques qui font l'épaisseur du monde social. C'est ainsi que pour Mme JN, les témoignages ne sauraient vraiment servir à trouver une assistante maternelle conforme à ses attentes. Car ce qui importe de son point de vue ce n'est pas tant la question du choix d'un mode de garde que de trouver la personne qui satisfera son enfant et ses propres principes pédagogiques.

LARES : Pensez-vous qu'il faudrait donner des exemples personnels ? Des témoignages d'autres personnes ?

Non, parce que c'est pas ce qu'on recherche. Je ne crois pas si on regarde la chose d'assistante maternelle c'est parce qu'on a envie de mettre son enfant chez une assistante maternelle mais je ne suis pas sûr que ce sera le cas pour tout le monde. Ce n'est pas parce que quelqu'un est bien tombé qu'on tombera bien nous... Ça dépend plus de la personne que du métier.

N°8-PMI

Il est apparu ainsi que les personnes ne réussissaient pas à établir vraiment leurs droits à partir des fiches d'information. Après lecture on pouvait entendre "il faudrait encore savoir si j'y ai droit dans ma situation". C'était là une réflexion qui revenait sous différentes formes et qui révélait que les droits étaient perçus alors comme une loterie. Une fois sensibilisées les personnes ne paraissent pas s'engager de manière assurée dans l'accès aux droits. Cet engagement n'est pas construit dans un rapport de droit aux institutions mais plutôt dans un rapport de soumission à une puissance arbitraire.

LARES : *Le RMI pour vous, c'est plutôt :*

- *un droit qu'il faut revendiquer quand c'est possible,*
- *une assistance quand il n'y a plus d'autres solutions ?*

Il me l'ont donné parce que j'ai le droit, ça fait du bien en passant... Quand même quand on est que toute seule à élever les gosses, comme je les ai élevés toute seule à travailler, j'en avais bientôt marre.

LARES : *Quelle différence vous faites entre droit et assistance ?*

PFF... droit c'est droit, si j'aurais pas le droit ils ne m'auraient pas donné j'aurais pas eu à demander une fois.

(...) Ce qu'on a c'est 2 000 francs. C'est ce qu'on gagne. On n'a pas plus.

PFFFF... Du moment qu'on ne le redonne pas après... Quand on a le droit on a le droit ... Mais s'il faut le redonner... Ils se servent tout seuls de toute façon. C'est sûr.

(...)

Je ne dis pas que les lois c'est pas juste, parce que tout le monde tricherait ils nous donnent ce qu'on a le droit et puis c'est tout. Ils ont bien raison.

N°8-RMI

La possibilité d'accès aux droits n'est pas tant pensée comme une potentialité non encore réalisée mais en cours de réalisation, que comme une chance qui comme au loto ne peut être couronnée de succès que pour autant qu'on la tente.

LARES : *Est-ce-que vous savez que ça donne des droits le RMI ?*

Des droits à quoi ... boo... on n'a pas le droit à l'aide aux vacances, quand on n'a qu'un ou deux on devrait avoir le droit comme les autres...

LARES : *Il y a le droit à autre chose, vous lui diriez quoi ?*

Ah non..... si elle a le droit à autre chose, elle a de la chance...

N°8-RMI

L'ouverture des droits apparaît alors comme un bonheur dans la misère. Ils font l'objet d'une espérance de gain qui n'est pas sans évoquer celle attachée aux jeux d'argent ("un bon tuyau, une combine") Il semble alors que pour ces personnes en difficulté, une telle approche constitue la grille de lecture de l'information. Le RMI peut ainsi apparaître comme une bonne fortune apportée par l'entremise de génies providentiels qui se trouvent dans le voisinage.

LARES : *Si vous aviez à expliquer à un ami ce qu'est le RMI que lui diriez-vous ?*

Je lui dirais : "essaye quand même ! Si t'as pas d'argent essaye de l'avoir."

Le RMI c'est... ça m'est venu comme ça parce que c'est M.B... qui m'a amené les papiers, il m'a dit : "Vous les remplissez et puis ça doit marcher". J'étais en difficulté, j'étais dans la misère, il m'a dit : "Mme M. faut pas rester comme ça !" Il s'est renseigné pour moi, il a pris le téléphone.

LARES : *Si vous aviez à expliquer le RMI à un ami, qu'est-ce que vous lui diriez ?*

Je lui dirais : "Fais tout ce que tu peux pour l'avoir quand même ; t'as pas de travail, c'est normal il faut que tu touches. Pourquoi t'aurais pas ça comme d'autres ?"

N°14-RMI

Pour les aides au logement, qu'elles soient exceptionnelles ou ordinaires, on retrouve le même genre de réaction. Le gain n'est là non plus jamais sûr. Cela apparaît d'autant plus un pari que les barèmes d'ouverture des droits apparaissent incompréhensibles pour tout le monde ou presque y compris pour les ordinateurs si l'on en croit Mme TS qui a connu quelques problèmes "surréalistes" avec la CAF ("Cà augmente, ça diminue. On ne sait pas pourquoi. On comprend rien").

Moi, je ne lui ai pas dit "Je sais que tu va avoir le droit à ça". Je lui ai dit de faire la démarche, parce qu'elle baisse carrément les bras, "Tu tentes et tu verras bien ce que ça va donner."

N° 5-Log

Oui, et j'ai ma belle soeur qui n'habite pas loin elle n'avait pas le droit parce qu'elle dépassait, comme elle travaillait donc... et elle dépassait de pas beaucoup à l'année, et là je lui ai dit "Pourquoi tu ne retournes pas voir on ne sait jamais" et elle y est allée et elle a eu le droit à l'allocation logement.

(...)

C'est selon les revenus, mais je ne sais pas comment ils calculent ça...???

N°6-Log

La prise de conscience de la possibilité ou plus exactement de l'éventualité d'une aide sociale est associée à l'expérimentation des différents circuits d'accès existants, qui en révèlent le caractère plus ou moins aléatoire, lié à la bonne volonté, à la sympathie qu'on est capable de gagner auprès des médiateurs institutionnels.

LARES : *Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou bien du mal à payer son loyer, qu'est-ce-que vous lui diriez et qu'est-ce-que vous conseilleriez ?*

Je lui dirais d'aller voir une assistante sociale, parce qu'il n'y a que l'assistante sociale qui peut la débrouiller pour ça. Comment voulez-vous faire autrement ?

LARES : *Vous auriez pu lui dire d'aller directement aux HLM ?*

Moi, je trouve que c'est le meilleur moyen parce que les HLM qu'est-ce-qu'ils vont vous dire, ils vont dire bon, ben, "Vous avez combien par mois, ce mois-ci vous nous donnerez tant et l'autre mois vous nous donnerez tant". C'est ça les HLM faut payer quand même, tandis que l'assistante sociale elle peut peut être vous donner une aide. Aux HLM ils ne vont pas vous faire cadeau du loyer, loin de là.

LARES : *Et l'assistante sociale, elle aide facilement ?*

Facilement pas toujours (...) Il y en a qui sont sympas qui essaient de nous aider, mais il y en a d'autres ...

(...)

LARES : *Pouvez-vous me raconter comment s'est passé ce contact ? L'assistante sociale, est-ce-qu'elle vous avait parlé de tout ça, de l'aide personnalisée au logement ?*

Non, elle ne s'est occupée de rien du tout, elle m'a dit de s'adresser au Griffon ... et c'est tout. "Vous allez au Griffon, vous faites une demande, vous verrez bien, nous on ne peut rien pour vous." Voilà, ça a été net ... Nous, c'est pas nous qui attribuons les logements, on ne peut rien faire.

N°2-Log

Le caractère conditionnel de l'accès aux droits ou aux services n'est donc pas toujours bien compris. L'édition des clauses restrictives qui dessinent les catégories administratives ou qui fondent la légitimité sociale d'un dispositif limite la perception des droits. Ceci est particulièrement net dans le cas du droit au RMI. Celui-ci n'est pas perçu comme un véritable droit mais plutôt comme une assistance.

Je ne sais pas si vraiment c'est un droit, ils ont mis ça c'est pour aider les gens, sûrement ça a arrangé certaines personnes, il y a sûrement des personnes qui étaient ... peut-être que c'est un droit pour certains mais peut-être pas pour tout le monde.

LARES : Pourquoi ?

Je ne sais pas comment je pourrais vous dire... je ne peux pas vraiment vous dire ... non.

LARES : Vous voyez ça plus comme une aide ?

Oui. Plus une aide qu'un droit parce qu'on m'a expliqué qu'au bout d'un certain temps on ne perçoit plus... un an je crois... N° 13-RMI

Mais plus fondamentalement, il semble bien que c'est la structure des normes sociales et en particulier de la valeur-travail, qui préforme la perception de l'information sur le RMI. Tant que notre société s'organise autour du droit au travail et que le RMI n'a pas fait la démonstration qu'il permettait de manière efficace un retour sur le marché du travail pour ceux qui en sont exclus, le message "le RMI est un droit" ne peut qu'être difficilement entendu. M. BN qui fait preuve d'une aisance verbale et culturelle exceptionnelle dans l'ensemble des personnes de notre échantillon, exprime bien cette difficulté.

LARES : Le RMI, pour vous c'est plutôt :

- un droit qu'il faut revendiquer quand c'est possible,

- une assistance quand il n'y a plus d'autres solutions ?

Je dirais qu'il y a une différence entre ma position personnelle et ce qui serait logique. De mon point de vue, j'estime que le droit au travail et toute la législation actuelle est un peu dépassé, dû au gain de productivité et à la quantité de chômeurs qui augmente en permanenc. Je dirais qu'il faut une reconnaissance du statut du bénévolat et éventuellement qu'il y ait possibilité de fournir des aides aux bénévoles de type les contrats d'emplois solidarité, le RMI et les choses du genre. Ceci dit, dans la logique actuelle ce n'est pas un droit c'est une assistance quand il n'y a plus d'autres solutions et quand vraiment on a plus d'autres possibilités et que d'obtenir le RMI et tâcher de se remettre le pied à l'étriller.

LARES : Quelle différence vous faites entre droit et assistance ?

Disons que c'est une assistance, c'est un droit aussi, c'est sûr, mais ce n'est pas un droit qu'on peut revendiquer en tant que "Oui, je veux vivre avec le RMI, j'ai le RMI, je suis content je me tourne les pouces et je passe mon temps à toucher le RMI et à faire ce que je veux." Le RMI est une assistance qui peut vous permettre de remettre le pied à l'étriller et qui au bout de 3 mois ou même avant si c'est possible, à l'aide du crédit individuel formation, des trucs de réinsertion, des différentes assistances intervenants au RMI, vous permettre de remettre le pied dans le monde du travail et vous permettre de remonter la pente. En gros, je ne revendiquerais jamais le RMI, comme moyen de vivre mais surtout comme moyen de réinsertion.

N°12-RMI

LARES : Le RMI, pour vous c'est plutôt :

- un droit qu'il faut revendiquer quand c'est possible,
- une assistance quand il n'y a plus d'autres solutions ?

Je pense que c'est plutôt une assistance, parce que si un jour on reprend le boulot c'est pas évident qu'il touche le RMI. A moins qu'il ait le travail par le RMI. D'après ce que j'ai entendu, c'est comme ça que ça se passe.

LARES : Pouvez-vous me dire la différence entre le droit et l'assistance ?

Je pense que si c'est vraiment un droit, que le RMI il n'y a pas grand chose, pour certains, c'est aider. C'est plutôt une aide, oui. Je sais que pour l'instant on est aidé par le RMI, mais si mon mari pouvait retrouver du boulot, ce serait beaucoup mieux. Parce que je préférerais avoir une paye de 3 000,00 F qu'un RMI de 690,00 F.

N°11-RMI

4.5 - LES DEMARCHES ("JE SAIS COMMENT FAIRE ET JE LE FAIS")

La quatrième condition de félicité de l'information que nous avions définie dans le projet tenait à la connaissance pratique des démarches à entreprendre pour accéder aux droits ou aux services sociaux. C'est sur ce point que notre enquête apporte les éléments les plus riches pour comprendre quels sont les obstacles sociologiques majeurs à une bonne réception de l'information. En effet, comme ont pu le noter certaines des personnes interrogées l'information délivrée n'est pas toujours directement intelligible parce qu'elle suppose pour cela des prérequis qui restent implicites. Même une personne comme Mme JN qui démontre une plus grande aisance culturelle que nombre d'autres personnes interrogées, pense que les fiches information sont souvent insuffisantes.

LARES : Est-ce-que vous vous y retrouvez compte tenu de votre cas particulier ?

Pour éventuellement m'en servir, oui. Parce que je connais un peu le système des assistantes maternelles, Mais quelqu'un qui n'a jamais vu ça je ne suis pas convaincue qu'il arriverait à garder son enfant avec ça ...

N°8-PMI

On peut déjà déduire de cette observation que les messages d'information ne sont pas autosuffisants. L'acquisition de ce qu'on peut appeler une expérience sociale est souvent nécessaire pour saisir le sens et l'intérêt de l'information. Cette expérience est souvent celle qui s'élabore dans le moment même de la constitution d'une famille.

Comme le reconnaît encore Mme JN :

Depuis qu'il y a Romain, je cherche beaucoup plus à m'informer sur les enfants. J'achète Parents à chaque fois qu'il sort. Et puis on reçoit Bonheur bien entendu.
N°8-PMI

Mme VX dit ainsi connaître l'existence des nourrices agréées non pas parce qu'elle en a été informée, mais parce qu'elle connaît des nourrices agréées dans son entourage de jeunes mères de familles. De même Mme GL ne se rappelle pas avoir cherché d'information particulière sur les modes de garde parce qu'elle connaît la crèche familiale et qu'elle sait comment cela se passe. Ce qui ne l'empêche pas de reconnaître qu'il lui serait utile d'être davantage informée. C'est dire que les implications de ces expériences sociales familiales sont importantes. Si elles peuvent permettre la compréhension des documents d'information en fournissant les bases de connaissances souvent nécessaires à leur lecture, elles ont aussi pour effet de diminuer l'intérêt apparent de s'informer davantage. En effet, la connaissance pratique des services, des droits, mais aussi des obligations sociales que peut apporter l'exercice de la vie quotidienne, donne le sentiment que l'information est inutile car "on sait déjà".

"C'est pour les jeunes ménages, vous savez ça va faire 20 ans qu'on est mariés. Au début quand on a débuté c'était bon, mais maintenant que ça fait 20 ans on ne s'occupe plus de ça ... sinon mes enfants me disent "Maman tu es bien capable de t'occuper de ta fille.""
N°5-PMI

LARES : Des infos qui vous ont été utiles ou nécessaires ?

Pas vraiment servi non, juste pour ma première c'est tout.

LARES : Quoi comme infos utiles ?

C'est-à-dire que ça répète souvent la même chose. Des choses qui reviennent. ça fait longtemps que je n'ai pas lu un article dedans. Je feuillette juste.

N°10-PMI

LARES : Oui, les assurances, vous étiez au courant ou pas ?

Je ne sais pas si c'est marqué dans le bail, de toute façon, je ne l'ai pas lu.

LARES : Vous n'avez pas lu le bail ?

Non (sourires) ça fait tellement longtemps que je suis là-dedans, que je commence à le connaître. Je le connais par coeur, non par contre pour les travaux, l'assurance, il y a l'air intéressant, votre truc.

LARES : Est-ce-que vous connaissez le bureau assistance Rue Jean Coquelin ? Ca me dit quelque chose ... Mais je ne sais pas si c'est au HLM que j'ai vu ça où avec mon assistante sociale, je ne sais pas du tout.

LARES : Est-ce-que vous recevez des informations sur ces questions du logement ?

Non.

LARES : Vous ne recevez pas la revue "Habiter ensemble" ?

Heu ... Je crois que c'est écrit en vert, je ne lis jamais ça.

LARES : Ca vous dit vaguement quelque chose ?

Je dois le recevoir, (rire) mais je ne le lis pas, je l'ai peut-être lu mais très rarement.

LARES : Est-ce-que vous le recevez ?

Je crois, j'ai dû l'avoir quelque part, Je l'ai déchiré il n'y a pas longtemps d'ailleurs.

LARES : Ca va directement à la poubelle ?

Oui, je jette, je ne sais pas pourquoi, il y a peut-être des trucs intéressants dedans. (elle regarde le document) oui apparemment...

LARES : Vous pensez que vous le lirez maintenant ?

Ça a l'air intéressant. Peut-être que oui, peut-être que non. J'ai déjà feuilleté c'est sûr mais le lire comme bonheur, non. Pour qui pourquoi, je ne sais pas.

LARES : Est-ce-que vous avez déjà entendu parler de la Loi Besson ?

Non.

LARES : Le droit au logement ça vous dit quelque chose ?

Ca ne me dit rien du tout. C'est avec le RMI ça, je viens de le demander il n'y a pas longtemps. c'est peut-être pour ça que je ne connais pas.

N°5-Log

Il y a là une illusion de savoir. Les savoirs pratiques se solidifient dans le temps, constituant au fur et à mesure de leur accumulation une grille ou un filtre puissant de lecture. La circulation de l'information ouvre alors une tension entre deux types de savoirs, les savoir faire pratiques liés à l'expérience familiale, les connaissances formelles quasi-scolaires. Il n'est pas rare alors que ces derniers soient alors invalidés au nom des premiers. Dès lors par exemple qu'une mère privilégiera le savoir maternel au savoir d'une jeune puéricultrice démunie de cette expérience, l'information qu'elle pourra vouloir transmettre n'aura que peu de poids et sera traitée avec légèreté.

J'ai répondu à un courrier pour la recevoir, mais on n'était pas obligé de la recevoir, mais je ne sais plus si c'était une puéricultrice, une assistante maternelle ou autre.

LARES : Pouvez-vous me raconter comment s'est passé ce contact ?

Elle était toute jeune, elle avait pas d'enfant. Elle ne disait pas grand chose, elle ne posait pas tellement de questions, elle n'était pas très professionnelle... Elle était agréable mais ça m'a rien apporté.

N°11-PMI

C'est souvent alors le partage de situation communes ou semblables qui permet l'établissement d'une relation de confiance, indispensable dans un registre de fonctionnement domestique. Cette confiance ou cette empathie constituent une clé pour l'entendement des informations.

LARES : Les assistantes maternelles ça vous dit quelque chose ?

(Silence).

LARES : Vous serait-il utile d'être davantage informée ?

C'est inutile d'être davantage informé, parce que je le mettrai dans ma famille, ça ne m'intéresse pas... qu'il aille là bas. Avec la famille, je connais, je suis tranquille, je sais chez qui il est...

N°9-PMI

"Je chercherais quelqu'un qui est bien parce que tout le monde n'est pas bien comme nourrice... ou une crèche qui est bien aussi. Il y a des crèches qui laissent aller le gosse. J'ai ma copine, à Nice, qui allait chercher sa petite fille à la crèche, quand j'arrivais le soir elle avait le nez tout sale..."

N°6-PMI

Les informations nouvelles ne sont pas toujours perçues car noyées alors dans une masse de données déjà appropriées d'une manière ou d'une autre qui fait apparaître l'information redondante et qui abaisse le niveau de vigilance à son égard. Le cas de Mme RT est exemplaire par la manière qu'elle a de lire la plaquette de l'OPHLM "la Clé du Mieux Vivre".

LARES : Vous ne l'avez jamais vu ? Vous pouvez le feuilleter devant moi. Vous êtes sûr de ne pas l'avoir ?

J'ai jamais vu ça, je suis sûr. Ça, c'est sur l'état des lieux, je trouve qu'ils sont très durs quand ils sont ... ben c'est comme là, nous quand on rentre dans les appartements, c'est sûr, ils nous disent l'appartement est refait c'est propre mais nous si on a le malheur d'avoir abîmé quelque chose ils nous font refaire les pièces entièrement ... Dégâts des eaux. ...

LARES : Est-ce-que ça vous apprend des choses, est-ce-que vous saviez toutes ces choses-là ?

Comment calculer son loyer ? Comment ils veulent qu'on calcule ça, eux, ... (elle regarde le document assez longuement)

LARES : Est-ce-que ça vous aurait été utile d'avoir le document ?

Non, parce que tout ça je le sais. Tout ce qui est de ... pour le feu, tout ça ...

LARES : Est-ce-que le bureau assistance locataire vous connaissez ?

Non,

LARES : Ça ne vous dit rien ?

Non, qu'est-ce-que c'est que ce bureau là ?

N°2-Log

L'expérience vécue est également source de confusion. C'est ainsi que Mme BD confond comme d'autres personnes, comme on l'a vu précédemment l'allocation logement et l'APL parce

qu'elle est passée d'une aide à l'autre sans vraiment savoir pourquoi.

"Moi j'avais l'allocation logement avant et maintenant j'ai l'APL. Pour moi c'est la même chose. Il y a combien de temps que j'ai l'APL ? Je ne sais plus parce que j'avais reçu un courrier justement, et je crois que ça devait être par la CAF ou les HLM, qu'on avait reçu un dossier ... une feuille justement".

N°6-Log

La connaissance pratique des droits se réalise aussi souvent par l'usage de ces droits, des démarches qu'il a fallu entreprendre, des dossiers qu'il a fallu remplir pour cela. Ainsi le mécanisme de l'APL est-il perçu souvent au travers des déclarations de ressources à la CAF, obligatoires pour la révision des droits.

"Je ne sais pas comment ils calculent ça, c'est revalorisé tous les ans, deux fois par an, il y a une augmentation en janvier et une au mois de juillet. Au mois de juillet ils se basent surtout sur les déclarations de ressources qu'on envoie tous les ans. Que ce soit aussi bien les allocations logement que les allocations familiales de toute façon".

N°6-Log

"Je lui dirais de s'armer de patience parce que... les documents qu'il faut (les bulletins de salaire, justificatif de loyer, papiers d'identité, n° d'allocataire mais on ne l'a pas forcément) je ne sais plus ce qu'ils demandent encore... de toute manière il faut travailler, il faut avoir des revenus. Parce que j'ai commencé par une allocation logement et après l'APL c'est l'Office qui s'en est occupé pour le transfert au niveau de la Sécu. Tous les ans, on reçoit une feuille de la CAF où ils demandent nos revenus et suivant nos revenus ça baisse ou ils nous suppriment".

L'information utile, pratique, suffisante parfois c'est alors de savoir qu'il faut remplir un dossier et où le remplir. Ensuite il suffit d'attendre le résultat de la procédure.

LARES : Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît pas ni l'APL ni l'Allocation logement qu'est-ce-que vous lui diriez ?

Je connais puisque je touche l'APL. Pour l'allocation logement il faut aller à la CAF, au guichet de la CAF et demander un dossier. Rue des Alliés. J'y vais souvent quand j'ai des trucs je préfère y aller moi-même, comme cela je suis sûre qu'ils sont arrivés.

LARES : Mais c'est quoi l'allocation logement en fait ?

C'est pour aider les gens à payer leur loyer, je suppose.

LARES : Plus précisément parce que je ne vois pas de différence avec l'APL ?

Qu'est-ce que je pourrais vous dire ? Les APL, c'est pour les appartements qui ont été rénovés, je crois... Oh je ne sais plus... C'est pas ça ??? Je ne me rappelle plus...

N°8-Log

Les aides sont alors perçues au travers des pièces qui sont nécessaires à l'établissement du dossier de demande.

LARES : Je peux proposer un jeu, vous avez un ou une amie qui a besoin d'un peu d'aide, qu'est-ce-que vous lui diriez pour qu'il touche le RMI ?

Je lui expliquerais ce qu'il faut qu'il prenne. Il faut ses fiches de paye, une fiche d'état civil, un relevé d'identité bancaire, une fiche de loyer, s'il est au chômage, il lui faut sa feuille d'ASSEDIC. C'est ce que

je lui dirais, tu vas voir rue Saint-Yves, on va te confirmer plus ce qu'il faut que tu fasses

N°13-RMI

"D'abord, il y a toute les pièces qu'il faut : sa carte d'ANPE, une fiche justifiant son logement, sa carte d'identité bien sûr, quelque chose prouvant qu'il n'a pas le droit à l'ASSEDIC. Je sais que j'avais dû aller à l'ASSEDIC pour demander un papier pour attester en fait que je ne touchais pas. C'est ça qui a fait traîner mon dossier".

N°10-RMI

De la même manière peu de personnes de notre sous-échantillon logement connaissent le Bureau Assistance Locataire par son nom, mais apparaissent capables de signaler les démarches engagées lors des retards dans le paiement des loyers. Cela peut apparaître alors comme une seconde mécanique venant se surajouter au mécanisme de l'APL.

LARES : Est-ce-que le bureau "Assistance locataire" vous connaissez ?

Non,

LARES : Ça ne vous dit rien ?

Non, qu'est-ce-que c'est que ce bureau là ?

LARES : Ça vous arrive d'aller rue Jean Coquelin ?

Très rarement, (...) parce que bon, ben, ils envoient quelqu'un. C'est comme, j'avais complètement oublié de payer mon loyer et maintenant on se déplace (pour que vous puissiez) payer votre loyer, c'est comme celui du mois dernier je ne l'ai pas payé, je vais les envoyer ensemble, j'envoie les deux ensemble et puis ... Maintenant il faut les prévenir.

LARES : Mais à ce moment là, il y avait eu un agent à passer ou quoi ?

Non, parce que sur les factures, c'est marqué débit, tant. ... et maintenant on n'a plus le droit de

dépasser au moins trois loyers parce que autrement ils envoient quelqu'un et ils demandent pourquoi on n'a pas payé le loyer, pour quelle raison, dans un sens c'est pas mal parce que autrement on s'enfoncé, on y arrive plus. C'est eux qui voient si on peut s'arranger, c'est pas plus mal.

N°2-Log

Quand j'ai des problèmes pour le loyer je vais les voir, quand j'ai un problème de retard.

LARES : C'est où ?

En bas au rez de chaussée.

LARES : Comment ça se passe là-bas ?

Ils sont sympas, on a un petit problème on leur parle. Ils sont arrangeant. J'ai souvent un loyer de retard, un truc comme ça, pas de problème je paie les deux en même temps et puis c'est bon.

LARES : Vous y allez simplement quand vous avez un retard de loyer ?

Ca dépend, comme la dernière fois j'ai perdu le papier qu'ils nous donnent tous les mois, j'y suis allée et j'ai payé comme ça, ou autrement je téléphone. N°8-Log

Le cas de Mme TS illustre bien aussi comment l'automatisme de certaines procédures d'ouverture de droit est l'origine même de la connaissance des droits. Bien qu'elle lise la revue Bonheur régulièrement et qu'elle découpe certaines fiches prestations, ce n'est que lorsqu'elle a reçu une somme d'argent de la CAF non identifiée qu'elle a entrepris une démarche pour savoir à quoi cela correspondait, la situation se compliquant du caractère erratique du versement automatique de l'APL.

LARES : Vous avez peut-être d'autres remarques à me faire sur la revue "Bonheur" de façon générale ?

Non, parce que ce que je vous ai dit que je pensais. Je lis tout mais spécialement surtout ce qui m'intéresse, ce que je peux avoir, ce que je peux

toucher, comme ils m'ont envoyé le ... à partir de 6 ans on a le droit de toucher, je ne sais plus combien, quand l'enfant a 6 ans je ne savais pas parce que je l'ai eu au mois de septembre c'est pour donner sûrement un peu plus pour acheter les cahiers etc...

LARES : C'est l'allocation rentrée scolaire !

Voilà c'est ça. On m'a dit que j'avais eu le droit parce qu'elle est née avant le 31 janvier, je les ai touchés alors que je ne savais pas.

J'ai reçu ça sur mon compte, j'ai été les voir et je leur ai demandé et c'est là qu'ils m'ont expliqué.

LARES : Vous l'aviez su par hasard ?

Ça été viré sur mon compte, j'ai rien compris pourquoi j'avais ça et puis avec eux j'ai des gros problèmes question APL. Donc je ne savais pas ce que c'était. Je me demandais pourquoi j'avais ça, surtout que c'est à six ans, et elle allait avoir six ans qu'au mois de janvier et comme elle est née avant le 30 janvier, c'est comme ça que j'y ai eu le droit.

N°5-Log

Les savoir faire qui permettent l'accès aux droits par une connaissance précise des démarches ne sont pas tant souvent fondée sur la lecture de guides d'information pratiques que par une bonne insertion dans un réseau de médiateurs qui constituent les relais nécessaires pour opérer à chaque moment les traductions entre les situations formelles du droit et les situations réelles des ayants droits. Cette insertion sociale constitue alors un facteur favorisant de l'appropriation de l'information. C'est ainsi que Mme FR reconnaît ce qu'elle doit à une amie travaillant dans un centre social.

LARES : Est-ce-que ça vous a apporté des informations complémentaires par rapport à ce que vous saviez déjà ?

Moi, je savais, parce que ça fait 10 ans que je le reçois, je sais pas mal de choses parce que j'ai une amie qui travaille au centre social de Maurepas, je suis pas

mal entourée de gens. Allocation Parentale d'Education, c'est pas mal non plus, le complément familial tout ça c'est des choses, allocation rentrée scolaire ça aussi, je me rappelle de ça ...

N°3-Log

L'entretien de relations régulières avec les médiateurs institutionnels permet un rapport détendu à l'information et autorise une certaine confiance dans la possibilité d'accéder aux droits en cas de besoin.

LARES : *Etes-vous suffisamment informée par rapport aux modes de garde ?*

Si j'avais l'intention de mettre Romain en nourrice, je pense que je m'informerai davantage. Il y a des choses que je ne connais pas.

LARES : *Connaissez-vous des modes de garde à proximité de chez vous ?*

Il y a les nourrices, la crèche familiale au centre social... la crèche parentale à la gare... Il n'y en a qu'une à Fougères.

LARES : *Si je veux me renseigner sur tous ces modes de garde, où est-ce-que je dois m'adresser ?*

Au Centre Social. Ils renseignent bien. Ou l'autre comme vous voulez ! Rue Lesueur.

LARES : *Savez-vous s'il existe des aides pour faire garder son enfant ?*

Oui, je ne les connais pas bien, mais je sais où m'informer. Au centre social, c'est le centre de renseignements. Les gens sont agréables, je préfère venir aux Cotterets que d'aller rue Lesueur, ils sont moins agréables. Je n'ai jamais eu besoin des aides donc je ne me suis pas penchée sur le problème.

N°8-PMI

L'existence de tels canaux de renseignement peut constituer alors une alternative efficace à des canaux d'information dotés d'une capacité de ciblage plus faible.

LARES : *Vous vous souvenez du numéro spécial "Prestations" ?*

Spécial Prestations ? de cette année ?

LARES : *L'année dernière, qui récapitulait avec des petites fiches récapitulatives sur l'ensemble des prestations logements, enfants, santé,...*

Je ne me souviens plus. Non autrement j'ai les petites fiches par le Centre Social, je les avais récupérées donc, c'est pour ça que je n'ai pas fait attention.

LARES : *Etes-vous au courant d'aller à des réunions d'information ?*

Peut être que je ne suis pas forcément l'information moi directement, mais comme je suis en contact au Centre Social des Cotterêts, donc automatiquement j'aurais été au courant...

LARES : *Connaissez-vous les différentes possibilités qui existent pour faire garder son enfant à proximité de chez vous ?*

Oui.

LARES : *Comment êtes-vous au courant ?*

Par des tracts du Centre social dans les boîtes aux lettres. Et il y a une CAF à Fougères. Au début quand je suis arrivé à Fougères, je ne connaissais pas trop les systèmes d'ouverture. Je me suis renseigné là.

N°3-PMI

LARES : Et les conditions pour y avoir droit (au RMI) ?

Normalement, il ne faut pas travailler, ou alors avoir un certain âge, avoir 25 ans de toute façon - 25 ans vous ne touchez pas. Ou alors avoir un enfant à charge. Pas vrai ? Ce qu'il y a, je connais le RMI. J'en parle du RMI parce que je travaille donc à la DAS et j'ai parlé avec Monsieur TAPON et il m'avait un peu expliqué puisque c'est lui qui s'occupait de ça au départ.

N°13-RMI

Dans le sens inverse on comprend que les problèmes d'insertion sociale que peuvent connaître nombre de personnes dites en difficulté, constituent alors un obstacle à la circulation de l'information. L'analyse des situations sociales d'un certain nombre de personnes composant notre échantillon permet de penser que ceci se trouve renforcé dans les cas des jeunes hommes célibataires ou des jeunes femmes parents isolés. Souvent en début de phase de recherche de l'indépendance, ces jeunes personnes n'ont pas toujours encore l'expérience sociale nécessaire pour faire face de manière optimale aux conditions et exigences sociales liées à la décohabitation d'avec les parents. On sait que tant que ces derniers assurent l'hébergement, c'est aussi toute une série de responsabilités sociales qui sont couvertes, prises en charge par eux. Mais l'héritage socio-culturel parental ne paraît assurer ni une véritable information, ni une réelle transmission de savoirs essentiellement pratiques comme on l'a vu.

Dès lors qu'on apprend en faisant, si l'on ne fait pas, les probabilités sont fortes qu'on ne sache pas. Savoir faire passe par l'expérimentation des démarches. La décohabitation d'avec les parents constitue l'introduction et la découverte des contraintes de la vie sociale, à commencer par celles qui sont liées à l'occupation d'un logement autonome, puis dans une la même phase ou dans une phase ultérieure, les contraintes de la constitution d'un groupe domestique nouveau. L'étude de la prise d'autonomie par les jeunes et de la fondation des ménages révèle bien alors combien les

nouvelles générations sont souvent mal préparées à leurs nouveaux rôles sociaux.

La sociabilité juvénile est souvent implicitement organisée par les solidarités dans la lutte pour gagner l'autonomie²² : mais elles se trouvent démunies dans le moment même de la victoire, du fait même de cette situation de rupture relative avec les générations expérimentées. Le groupe des pairs n'est souvent alors que d'une utilité très limitée dans l'apprentissage des droits sociaux. La décohabitation révèle alors un monde social inconnu comparé au monde connu de sa "jeunesse". Ainsi parle Mlle VX. Depuis peu dans le quartier de Maurepas avec deux enfants, elle avoue ne pas bien connaître ce nouveau quartier pour elle. Elle n'a pas encore pu tisser de liens ni avec son voisinage, ni avec les équipements et services sociaux. Les questions sur sa connaissance des modes de garde, la font se retourner sur son ancien quartier, quand elle vivait chez ses parents.

LARES : Pour ce qui est des assistantes maternelles, vous en connaissez personnellement ?

Oui, mais pas dans mon quartier, ça fait un an que je suis là donc ...

LARES : Vous en connaissez dans quel quartier sur Rennes ?

Oui, à proximité de Rennes, à Saint-Jacques de la Lande.

LARES : C'est là où vous habitez avant ?

Oui, avec mes parents, c'est ma jeunesse.

LARES : Vous ne vous êtes pas renseignée personnellement s'il y en avait beaucoup, s'il y avait des possibilités ?

²² RAFFIN Thierry, Repaires et repères. Le logement des jeunes à St Nazaire, vecteur de l'insertion sociale, LARES pour le Plan Construction et la Ville de St Nazaire, 1989.

Non, je ne me suis pas renseignée. En plus, j'ai ma belle-soeur qui ne travaille pas, elle m'a proposé si jamais j'avais besoin de le faire garder, il y a la mamie aussi en dépannage.

LARES : *A la limite plutôt de la trouver dans le quartier vous cherchiez plutôt àpourquoi ?*

Je ne sais pas, je n'ai pas envie de mettre mon petit garçon à n'importe qui, aux gens que je ne connais pas. Bon, les voir comme ça dans le couloir, ... j'aime mieux savoir à qui je l'ai mis, connaître la personne, et puis je serais plus tranquille. C'est plus de la sécurité.

LARES : *C'est plus ça ou c'est le fait aussi que c'est moins cher ?*

La priorité c'est que je ne veux pas le mettre à n'importe qui, dans ce cas j'aurais préféré mettre plus cher et savoir qu'il est bien, avoir une très bonne assistante maternelle plutôt que de mettre moins cher et me demander si vraiment ça va.

N°4-PMI

Mme BN est dans une situation semblable, arrivée depuis peu à Fougères, elle en connaît peu les lieux institutionnels. Pour elle, la CAF est pratiquement le seul lieu de médiation. Mal à l'aise, elle n'envisage pas de rester dans cette ville. Certains de ses cartons de déménagement ne sont pas encore déballés, prêts pour un nouveau départ. Ce repli sur soi, est seulement brisé par le souci de régler sa situation financière comme parent isolé. Elle ne démontre aucun investissement dans la recherche d'un moyen de garde de son enfant, attendant de partir ailleurs, retardant d'autant les chances d'une insertion sociale et professionnelle.

LARES : *Avez-vous cherché à approfondir la question ? (des aides)*

Non j'ai pas cherché.

LARES : *Pourquoi ?*

J'en sais rien. Pour le moment, mon cas c'est plus question sur le parent isolé, sur les droits que j'ai à recevoir, je vous dis la crèche pour moi, il n'est pas

question pour le moment et je ne cherche pas de travail pour le moment parce que je n'ai pas ... J'ai envie de le garder ... J'ai envie de le garder pendant au moins 1 an, quand il va commencer à marcher tout seul je vais essayer de trouver quelque chose. Je pense changer de ville et après les vacances je compte chercher du travail, et chercher une nourrice ,

N°6-PMI

Même à un âge plus avancé comme Mme GL (30 ans), la situation de parent isolé paraît provoquer une solitude sociale, une certaine inquiétude de ne pas connaître véritablement ou suffisamment ses droits. La relation d'entretien semblait pour elle un moment privilégié de recherche d'information dans la perspective d'une hospitalisation assez longue lui posant un problème de garde. Si elle avait rencontré à ce sujet un médiateur institutionnel elle paraissait relativement insatisfaite. Privilégiant les savoirs pratiques elle ne parvenait pas à faire confiance à une jeune puéricultrice n'ayant pas elle-même d'expérience parentale.

LARES : *Pensez-vous être suffisamment informée à ce sujet ? Si non, connaissance ou information insuffisante.*

Utile d'être davantage informée, parce que vu que je suis toute seule avec 1 enfant est-ce que j'ai droit à plus de choses que d'autres personnes, avoir plus d'aides.

(...)

LARES : *(Après démonstration des documents d'information) Ça vous a appris des choses ou pas ?*

Oui, je ne pensais pas que c'était aussi facile de faire garder des enfants à la maison. Justement là quand je vais être chez moi, je vais certainement avoir droit... oui c'est sûr, je vais avoir droit à une aide ménagère, mais je ne sais pas comment cela va se passer parce qu'il faudra toujours quelqu'un avec moi car la nuit je peux faire de la fièvre... j'ai vu quelqu'un qui m'a parlé de

cela, mais j'ai pas trop bien compris ... On doit se revoir. Là je lui en parlerai de ça... Il disait comme cela qu'au niveau financier ça coûtait cher, mais je ne sais pas ce qu'il voulait dire par là ????

(...)

LARES : *Avez-vous eu contact avec une personne d'un organisme social à ce sujet des aides et des modes de gardes, des conseils par rapport aux enfants ?*

Oui. Je ne sais plus qui c'était ... Elle venait pour savoir si ça se passait bien avec les enfants et à ce moment-là, j'avais un problème d'allocations ..., je voulais savoir combien j'aurais eu d'allocations, mais elle n'a pas su me dire.

LARES : *Si contact avec un médiateur institutionnel ?*

J'ai répondu à un courrier pour la recevoir, mais on n'était pas obligé de la recevoir, mais je ne sais plus si c'était une puéricultrice, une assistante maternelle ou autre.

LARES : *Pouvez-vous me raconter comment s'est passé ce contact ?*

Elle était toute jeune, elle avait pas d'enfant. Elle ne disait pas grand chose, elle ne posait pas tellement de questions, elle n'était pas très professionnelle... Elle était agréable mais ça m'a rien apporté.

N°11-PMI

Le cas de quelques jeunes gens rencontrés dans un Foyer de Jeunes Travailleurs à propos des aides pour le logement illustre également ces situations de déficit d'information, d'ignorance relative des démarches à entreprendre pour accéder aux droits sociaux, liées à une instabilité sociale et résidentielle. La solution des FJT apparaît comme une étape transitoire répondant aux indéterminations fortes des trajectoires d'insertion, mais dans leurs

formes classiques de fonctionnement, ils n'apparaissent pas toujours aux jeunes comme l'espace d'une réelle autonomie résidentielle²³. Nombreux sont ceux qui souhaitent en partir pour un logement vraiment indépendant, sans une réelle connaissance des aides sociales au logement, sans information très précise sur le statut de locataire.

Vue ma situation, je ne savais pas si j'allais rester sur Rennes où partir... Ca aurait fait un déménagement alors que là ... c'est un avantage. Alors qu'en appartement il y a le déménagement et il faut prévenir le propriétaire un peu avant.

LARES : *Et pour aller ailleurs tu as fait des démarches ?*

Non justement je n'ai pas encore fait de démarches.

LARES : *Pourquoi ?*

Parce que je ne sais pas trop si je vais rester sur Rennes ou pas. Donc je ne vais pas chercher ... C'est une situation qui n'est pas stable. Je suis ici en attente.

LARES : *Tu penses donc que tu ne peux pas faire de démarches dans cette situation ?*

Non... et puis sur Rennes je sais déjà que les appartements sont durs à trouver.

LARES : *Est-ce-que tu sais si tu peux bénéficier d'aides particulières pour accéder à un logement ailleurs ?*

Non... Je pense qu'il y a des aides mais je ne sais pas lesquelles et puis est-ce-que j'ai vraiment le droit à ça ? Et pour combien de temps et dans quelles conditions ?

LARES : *Tu penses qu'il existe des aides, tu n'as pas d'information particulière à ce sujet ?*

²³ RAFFIN Th., op.cit.

Non, non...

LARES : Sais-tu s'il y a un endroit où tu pourrais te renseigner davantage ?

Non, le problème c'est ... je ne sais pas où me renseigner.

LARES : Quand tu vas chercher un logement ce sera par petites annonces ou bien tu te tourneras vers certains organismes ?

Je ne sais pas vraiment... je peux regarder par minitel, c'est un moyen très pratique. J'irais peut être voir une assistante sociale pour lui demander où aller me renseigner ?

LARES : Tu ne ferais pas de démarches aux organismes HLM ?

Non pas dans ma situation... Le problème des HLM c'est qu'il y a une liste d'attente énorme... donc je préfère faire des démarches par moi-même. S'il faut attendre deux ans, je préfère passer par des agences.

LARES : Récemment il y a eu une réunion d'information au foyer sur les problèmes du logement, est-ce que tu y es allé ?

Non.

LARES : Tu n'étais pas informé ?

Si si, j'étais parfaitement au courant... Mais je ne comprends pas trop ce qu'ils racontent, ça ne m'apporte rien. Si je cherchais un appartement dans ma situation, je sais plus ou moins où chercher. Je sais ce que je veux, si j'avais une situation stable, j'aurais cherché un appartement correct même si le prix est plus ou moins élevé mais où aller parce que dans les agences ...

LARES : Tu penses que l'information qu'on pourrait te donner, c'est une information pour le cas où tu aurais les moyens d'avoir un logement et que là tu te débrouillerais tout seul ? Tu ne penses pas

qu'une information précise sur ton cas soit possible ?

Oui c'est ça.

F3-Log

Les difficultés d'insertion que connaissent ces jeunes les conduit ainsi à une auto-exclusion sociale qui vient renforcer les mécanismes de ségrégation qu'ils subissent sur le marché du travail. Ils se mettent ainsi en dehors des filières d'accès au logement social avec l'idée souvent que cela ne sert à rien d'entreprendre quelque démarche que cela soit dans cette direction, y compris de simples démarches d'information. On comprend alors que l'information ne peut valoir pour eux que si elle est investie d'une espérance de succès opératoire. Or c'est bien ce qui fait ici défaut. Les amorces de démarche ne rencontrant pas toujours de suite heureuse, l'expérience d'une mise à l'écart conduit plutôt au découragement.

LARES : Est-ce que tu as fait des démarches en ce sens ?

Oui, dans les annonces, dans les agences aussi.

LARES : Et dans les organismes HLM ?

J'ai fait une expérience quand j'avais été à côté de chez moi, au bout de deux ans j'avais pas de logement, j'étais obligé de quitter mon emploi. J'étais provisoirement chez des gens pour loger et ils ne pouvaient pas me garder tout le temps, alors j'avais cherché aux alentours mais je n'en n'ai pas trouvé sinon j'avais trouvé des appartements mais je ne gagnais que le SMIC ça aurait été dur pour ...

LARES : Tu avais fait une demande dans un organisme HLM et tu as attendu pendant deux ans et tu n'as jamais eu de logement et on t'a dit pourquoi ?

Au démarrage, ils m'ont dit : "il faut attendre longtemps" parce qu'il y avait beaucoup de gens qui passaient avant moi.

LARES : Tu es retourné voir les gens pour demander ... à la Mairie où à l'Office ?

Je suis retourné pour leur rappeler, j'étais en campagne.

LARES : Est-ce-que tu as eu contact avec une personne d'un organisme social à ce sujet des aides pour se loger lorsqu'on n'a pas de revenus suffisants ?

Oui, j'avais rempli un papier pour une demande de logement. On m'a expliqué que le secteur que je voulais et quel appartement, pas plus. Je savais déjà pour les aides.

LARES : Est-ce-qu'elle t'a parlé des démarches qu'il fallait que tu fasses ?

Non.

LARES : Est-ce-que tu peux me raconter comment s'est passé ce contact ? Tu penses que la personne ne faisait pas particulièrement attention à ton cas particulier ? Tu as essayé d'expliquer tout ça ?

Non, parce qu'il y avait du monde. Elle m'a dit qu'il fallait attendre. Elle m'a découragé.

F3-Log

Pour KM qui sort de prison, l'expérience antérieure dans la recherche de logement a constitué également une source de découragement et a renforcé une instabilité résidentielle préjudiciable à son insertion.

LARES : Vous me dites que vous vous informez plus aux informations sociales, des choses comme ça depuis que vous même vous êtes en situation de toucher le RMI, avant c'est pas une chose qui...

Non, jusqu'à 87, 88 ça m'a jamais intéressé vraiment... Maintenant ça m'intéresse parce que c'est des choses qui me concernent quand même aujourd'hui directement. Par exemple le RMI, s'il n'y avait pas

aujourd'hui le RMI y'aurait rien, j'ai jamais travaillé assez pour les ASSEDIC ... j'ai pas d'enfant, comme pour les appartements par exemple, le logement, on n'est même pas chez nous là. Bon, là, je vais avoir un appartement à moi, c'est un studio, j'ai fait les démarches de mon côté et ma mère est allée voir toute seule, j'ai encore une soeur qui est mineure, et moi, je vois les démarches qu'elle fait au téléphone, auprès des assistantes sociales, je vois quand même que (silence) ... quand ils parlent de cas prioritaires ou de cas spéciaux, bon, des gens défavorisés, je vois souvent que (silence) ... C'est quand même, bon, y'a des cas plus graves que celui de ma mère plus urgents mais c'est quand même dur à avaler.

LARES : Elle a fait des démarches où ?

A l'Office d'HLM, social, bon, déjà, automatiquement quand vous dépendez par exemple du RMI, donc, vous n'avez pas de ressource n'importe où vous appelez, ils demandent où vous êtes inscrits, c'est jamais la vraie question du problème, par exemple si Mme P (leur logeuse) n'était pas là, où est-ce-qu'elle serait cette dame et sa fille, voilà, déjà, ma mère si elle avait pas eu un coup de chance, (silence) ... Moi j'ai jamais été suivi, quand je me suis décidé à être droit, à être correct, je ne sais pas, à chercher du boulot, je cours à droite, à gauche, je me suis débrouillé à trouver un studio, je suis sorti j'avais rien sur moi, et moi, quand je suis arrivée à Rennes, j'ai jamais été suivi, déjà là, j'ai jamais eu de proposition.

LARES : Vous avez fait des démarches, les propositions, le studio vous l'avez eu comment ?

Je l'ai eu je crois avec un peu de chance, quand même, parce que (silence)... C'est ce que je vous disais aussi, on est pas assez renseigné, parce que là, c'est le RMI, qui m'a orienté vers le PACT ARIM qui s'occupe, il a une cellule des personnes uniquement qui sont envoyées par le RMI, à ce que j'ai entendu comme il m'a

expliqué, mais. avant j'ai jamais entendu parlé d'eux... Moi ce logement il est privé, personnellement j'avais aucune garantie, j'avais pas de fiches de paye, j'ai rien, même le salaire, le loyer (silence). Y'a des règles pour avoir un appartement, les loyers d'avance etc... donc automatiquement si on n'a pas de travail on n'a pas, ou si on n'a pas des gens, ou des amis qui peuvent poser des fiches de paye.

LARES : Par rapport à tout ça, vous trouvez qu'il y a un manque de renseignements ?

Il y a un manque de renseignements, moi je dis.

LARES : Vous dites, bon, c'est vrai qu'il n'y a pas toutes les informations qu'on pourrait attendre, mais quand on a de l'information est-ce-que vous, vous gardez cette information ?

Bon moi ça c'est bien passé quand je suis allé au RMI, bon, pour la carte de bus, etc... ça je savais pas. Comme la démarche que j'avais fait, ils ne m'ont rien dit, je ne connaissais rien, et je ne m'y intéressais même pas, parce que ça ne me concernait pas, et voilà, quand on va dans ces bureaux-là et que la personne vous met à l'aise, ça va ... Ça change du rendez-vous que j'ai eu la première fois, vraiment où ça ne s'est pas du tout passé pareil, la première j'ai été tout de suite mal à l'aise.

LARES : C'était où ?

Au Comité d'approbation, c'était tout juste, s'il n'y a pas eu des reproches par rapport à mes délits, mais c'était presque pas important, et pourtant cette personne là, elle avait pas à me garder pendant 1 h 1/2 dans son bureau et de faire le procès une deuxième fois, parce que tout ça. Au RMI y'a pas eu de problèmes, vous avez le droit à ça, elle m'a expliqué les démarches que je devais faire, tel bureau pour tel dossier avec les adresses, j'aurais pu le trouver tout seul mais franchement elle n'avait rien à voir avec l'autre que j'avais eu avant, à l'entretien d'avant j'ai failli être découragé, RMI ou pas

RMI, j'ai été deux mois, trois mois à faire mon dossier, j'étais pas décidé à aller de ce côté là, déjà, j'étais pas sûr de rester dans cette ville.

LARES : Pour vous, le fait de pas être sûr de rester dans cette ville, vous disiez c'est peut-être pas la peine que je remplisse un dossier ?

Ah oui, si déjà, je suis grillé dans cette ville. (silence) ... Si on m'écoute pas, si ils veulent rien faire, ils ne me connaissent pas j'ai jamais venu dans cette ville, alors je vais leur dire je viens de là, ceci, cela, à chaque fois (silence)... Faire des photocopies à droite à gauche (silence)...

N°5-RMI

Les filières d'accès au logement primées par ces jeunes en recherche d'autonomie rapide relèvent plutôt du privé (les petites annonces et les agences immobilières) que du public. Il est vrai aussi que nombre de ces jeunes se trouvent parfois en marge des circuits d'information sociale. Si la revue Bonheur est reçue au Foyer, si elle est mise en lecture sur les tables, si elle semble consultée brièvement, il reste que les jeunes ne bénéficiant pas de l'APL, n'en sont pas des destinataires ciblés, alors qu'elle pourrait constituer une aide dans le travail de d'insertion sociale.

LARES : Dans le contact que tu as eu (avec l'agence), est-ce-que tu penses que tu as eu des renseignements suffisants ?

Les renseignements ... ils ont été ... Je dirais brefs, c'est que bon ... On aurait pu demander une allocation logement, un truc comme ça mais je sais qu'on ne l'avait pas fait, et comme on avait double salaire, on pensait qu'on n'aurait pas eu le droit. De leur côté, ils ne nous ont pas informés.

N°10-Log

LARES : *C'est le genre de fiche que tu conserverais ou pas ?*

Oui, bien sûr. S'il y a quelque chose que j'oublie ... On ne nous a jamais donné de fiches comme ça.

LARES : *Penses-tu que cela pourrait être utile ?*

Oh oui. Oui ça pourrait être utile. En plus qu'ici c'est en transition en attente d'avoir autre chose.

N°12-Log

Il est vrai aussi que par leur situation encore trop faiblement établie ils ne se sentent pas toujours vraiment concernés par l'information sociale.

LARES : *Est-ce-que tu lis la revue "Bonheur" ?*

Oui je la regarde parfois en bas. Je ne la lis pas en entier. Disons que je regarde les grands titres et puis s'il y a quelque chose qui me plaît je le lis et c'est tout.

LARES : *Et dans quel domaine tu lis plus particulièrement ?*

Je lirais plutôt les affaires de couples pour plus tard. Pour l'instant l'école ça ne m'intéresse pas, je n'ai pas d'enfants, version coup de coeur, je ne sais pas vraiment.

LARES : *Parmi les articles que tu as pu lire, est-ce qu'il y en a qui t'ont été utiles ?*

Jusqu'à présent non, parce que c'est plus pour des gens qui vivent en famille. Ça peut aider pour une famille mais autrement une personne seule, non.

LARES : *Est-ce-que tu as vu dans les revues où il y avait des fiches d'informations ?*

J'ai peut-être vu mais je n'ai pas fait attention. Je ne suis pas encore concernée par tout ça. Je suis arrivée où la-dedans ? Je n'ai pas d'enfant.

LARES : *Tu essayais de voir où tu en étais dans ta situation ?*

Elle n'est pas encore réglée. Le mariage non plus, les ressources peut-être encore à la rigueur. Allocation logement, encore à la rigueur, quand on sait déjà ce qu'il peut y avoir, quand on a besoin de quelque chose on va se renseigner, si on ne sait pas tout, je pense que j'irais me renseigner.

N°12-Log

On voit ici comment il y a dans les faits un véritable bouclage des différentes conditions de félicité de l'information sociale. La connaissance des démarches concrètes à faire n'est pas indépendante de l'implication initiale. On peut distinguer d'une manière logique un cheminement rationnel dans la constitution de l'information : l'ensemble des conditions de son succès doivent être vraies en même temps. Mais du point de vue des personnes ces différents points se conjuguent de sorte que chacun d'eux, d'une manière ou d'une autre, par le fonctionnement aléatoire du réseau personnel d'information, peut constituer un point d'accroche qui ouvre la voie à la connaissance des démarches à suivre pour l'accès aux droits.

4.6 - LES COMPETENCES EN JEU ET LES STYLES DE RECEPTION

Les comptes-rendus des entretiens ont donné nombre d'exemples des occasions possibles de panne de la communication tout au long des trois phases que nous avons identifiées. L'analyse des documents avait montré à quel point les institutions, malgré leurs efforts pour réduire la distance culturelle vis-à-vis des destinataires de leurs messages, continuaient à supposer un interlocuteur quasi expert de l'aide sociale. En rapprochant ces deux sources d'information (analyse des documents et compte-rendu des entretiens et des tests), il est possible de dresser le tableau des compétences requises pour bénéficier réellement de l'information et à l'inverse des faiblesses observées chez ces populations.

Il est clair que cette forme de présentation tend à privilégier le code de l'émetteur et à évaluer les compétences des récepteurs en fonction des critères de bonne transmission fixés par l'émetteur : nous risquons ainsi d'entrer dans le modèle bien connu du **déficit** culturel dans les milieux populaires, qui ignore précisément d'autres compétences construites dans un autre univers de référence. On pourrait croire dès lors qu'il suffit de **combler** ces déficits ou ces manques alors que les personnes en difficulté possèdent déjà tout un système de repères, de croyances, de méthodes, de principes, qui s'avèrent souvent inadaptés mais qui continuent à fonctionner. Les interviews ont éclairé ces méthodes spontanées, les opérations cognitives et les modèles sociaux qui président au traitement de l'information. Bref, croire que les populations en question sont **vides** de savoirs serait une grave erreur de stratégie de communication. Par contre, les institutions privilégient, elles, un modèle de bénéficiaire qui met directement les personnes en difficulté en position de déficit.

Les compétences requises portent sur trois dimensions :

- **communication** : être capable d'entrer en contact avec les institutions, avec les agents, ne pas hésiter à dire, à demander, à lire, à échanger, savoir faire circuler l'information autour de soi et être inséré dans des réseaux.

Modèle inverse : méfiance, isolement, fermeture, doute permanent, chacun pour soi, craindre l'autorité des institutions, ne pas s'exprimer.

- **Responsabilité** : être capable de prévoyance, d'anticipation, d'organisation, de planification, être capable de régler sa vie sur ces principes, dans un but à venir, être capable de s'auto-gouverner, de se prendre en charge.

Modèle inverse : sans souci du lendemain ou à l'urgence, sans interdit, sans discipline, sans projet, désorienté, désorganisé.

- **Connaissance** : être capable de lire, de calculer, de comprendre l'information, d'évaluer son intérêt pour soi, de se déclarer dans les termes qui conviennent, de se repérer dans les catégories proposées par les institutions.

Modèle inverse : ne pas lire, ni écrire, ni calculer, ne pas pouvoir retenir ni comprendre les informations données (terminologie, abstraction).

Ces trois compétences sont supposées existantes chez le lecteur de documentation sociale. Mais elles sont inégalement réparties parmi les populations en difficulté, les deux compétences les plus absentes étant la responsabilité et la connaissance, ce qui laisse entendre que le contact, la sensibilisation sont malgré tout possible. Les populations ciblées dans notre échantillon comme RMistes potentiels ou effectifs sont ceux qui ont le plus de difficultés y compris dans le domaine de la communication. Il est important de bien identifier ces trois domaines de compétences pour admettre que la stratégie de communication peut échouer par exemple, malgré un contact favorable et des explications claires et

bien comprises si la personne ne peut organiser sa vie et se projeter dans l'avenir.

Ces compétences sont certes liées entre elles et forgées dans l'expérience de la relégation mais elles forment des traits spécifiques à chaque personne et caractérisent sa forme d'exclusion privilégiée. On peut dès lors identifier des types, combinant les compétences de façon particulière, observer dans quelle mesure on les trouve dans notre échantillon et dégager les stratégies de communication pertinentes vis-à-vis de chacun d'eux.

Les tableaux résument notre analyse de l'échantillon en dessinant des portraits, que certains lecteurs retrouveront aisément parmi les personnes avec qui ils traitent.

	1	2
Communication	+	+
Responsabilité	+	+
Connaissance	+	-
Portraits	Le modèle de l'allocataire : - n'hésite pas à faire des démarches, à diffuser l'information, - connaît ses droits, comprend le système et l'utilise à son profit - n'est jamais en situation d'urgence, gère strictement même si sa situation est difficile.	Cherche à se faire aider, s'organise bien à long terme, mais ne peut maîtriser la langue écrite ni comprendre les mesures. A besoin d'une assistance sur ce plan. Peut être même assez anxieux de rater certaines informations.
Présence dans l'échantillon	25,7 (%) Rencontré parmi les interviewés à niveau d'instruction élevé. Ne fait pas partie des populations en difficulté, lié au niveau d'instruction.	22,8 % de l'échantillon. Conséquences directes de l'échec scolaire et d'un code culturel où l'écrit est faible.
Stratégie de communication	La documentation actuelle est faite pour lui. Surtout ce qui explique les conditions, les calculs, les dossiers, etc... Information écrite : oui Sensibilisation : inutile.	Sensibilisation : demandée avec visuel et exemples (analogie) -Phase d'information : non écrite mais verbale (médiateur) pour enclencher ladémarche. -stockage de documents : OK après explications.

	3	4
Communication	+	+
Responsabilité	-	-
Connaissance	+	-
Portraits	Trouve l'information, la comprend mais ne s'en sert guère sauf pour un intérêt immédiat. Pratique le "tuyau" (et le diffuse). Demande d'assistance, voire en urgence. Par ses savoirs, peut apparaître revendicatif.	Relation privilégiée, avec les professionnels : - sans usage de la documentation existante, survol à la rigueur, - diffuseur de savoirs pas toujours fondés (rumeurs), - en situation d'urgence très souvent, - compte sur les T. S. dans tous les cas.
Présence dans l'échantillon	Rare 2,8 %	17,1 %. Population typiquement assistée, mais sans coupure avec les T. S.
Stratégie de communication	Sensibilisation nécessaire mais à répétition (car sans effet de prévision) : documentation précise utile. Travail du médiateur parfois difficile (toujours à refaire et critiqué).	Beaucoup de relations, peu d'écrit. Sensibilisation : OK par curiosité et pour orienter les demandes vers les T. S.

	5	6
Communication	-	-
Responsabilité	+	-
Connaissance	+	+
Portraits	Compétences personnelles sans échange avec les services sociaux, voire méfiance. - réseau faible, - isolement mais se débrouille très bien, - très organisé mais replié.	Un savoir (lire, écrire, compter, comprendre) sans prise sur la réalité, - aucun savoir-faire dans les relations sociales, - isolement et laisser-aller.
Présence dans l'échantillon	11,4 %	0 %. Cas rare car les compétences cognitives aident souvent à se situer socialement.
Stratégie de communication	L'information écrite dans toutes ses phases est très utile pour eux. Ils savent l'exploiter mais doivent entrer en contact (soigner la sensibilisation) et faire la démarche vers les institutions.	L'information glisse sur eux malgré la capacité à la comprendre. - L'information peut difficilement agir sur cette absence d'intérêt et de lien. - Trouver des occasions de contacts. A la rigueur, sensibilisation avec visuel ++.

	7	8
Communication	-	-
Responsabilité	+	-
Connaissance	-	-
Portraits	- Isolement et faibles capacités à comprendre l'information mais organisation : on fait avec les moyens du bord, on n'a besoin de personne.	- Isolement, voire méfiance vis-à-vis des institutions, - sans prévision, - toujours en urgence, totalement débordés par leurs problèmes mais sans pour autant appeler à l'aide. - Non compréhension des informations, sans ressources cognitives liées à l'écrit.
Présence dans l'échantillon	5,7 %	14,2 %. Correspond précisément aux populations "intouchables" par les institutions et difficiles à toucher même pour notre enquête.
Stratégie de communication	-Aucun rapport avec la documentation écrite car sans capacité à l'exploiter. - Trouver des occasions de contact. - A la rigueur, sensibilisation avec visuel ++.	- La médiation écrite n'a aucun intérêt. - Le contact personnel est la seule ressource si l'institution se déplace vers les lieux de vie. - Gestion des espaces essentielle pour aller à leur rencontre.

On notera que notre échantillon se trouve manquer relativement la cible de la population marginale, sans compétence aucune, parce qu'elle est difficile à contacter et que les adresses nous ont été fournies par les services eux-mêmes. D'où une forte proportion de personnes, relativement "compétentes en communication" (68,4 %, groupes 1, 2, 3 et 4), ce qui est une

ressource essentielle pour bénéficier des prestations (au moins oser demander, savoir où aller, avoir un contact). La population enquêtée est aussi majoritairement compétente dans le traitement de l'information écrite (59,8 %) dans certaines limites cependant (nos critères sont assez larges) : cela donne une marge de manoeuvre importante aux diffuseurs d'information, s'ils sont capables de s'adapter aux codes de ces populations.

Car ceux que nous qualifions d'"incompétents" ne le sont toujours que relativement aux informations écrites, complexes ou abstraites : pour ces lecteurs hésitants, le visuel ne présente pas les mêmes difficultés et peut être exploité, de même que les exemples ou histoires racontées lorsque la mise en page est soignée, attirante et d'une lecture aisée, ce qui est indispensable pour la phase de sensibilisation. Notons aussi qu'un petit groupe de personnes sans communication est par contre très capable d'exploiter les informations de façon autonome : il faut prendre en compte cette demande d'indépendance, cette résistance à la prise en charge qui s'observe régulièrement chez les personnes en difficulté ("on a notre fierté") plutôt que de la contrer en exigeant un échange. Un appui sur les ressources cognitives et d'auto-gouvernement de ces personnes peut faire avancer leur situation.

Ces tableaux construits en référence à la compétence demandée par les institutions permettent ainsi de pointer des compétences existantes sur lesquelles s'appuyer et non seulement les compétences manquantes. Il serait nécessaire d'aller au-delà pour comprendre les compétences propres à ces personnes en difficulté et difficiles à classer dans les valeurs dominantes ou performantes pour l'administration. Ce serait ainsi l'occasion de percevoir les ressources dont elles disposent pour générer et traiter l'information. On notera qu'une certaine parenté existe entre cette approche et celle proposée par J.-L. Outin quand il définit quatre catégories d'allocataires :

- adaptés à la logique institutionnelle (= notre groupe 1)
- ayant besoin d'une aide technique (notre groupe 2)
- ayant besoin d'une aide personnalisée (notre groupe 4)

- inadaptés à la logique institutionnelle (nos groupes 6, 7 et 8).

Les styles de réception

La réception des documents testés peut être résumée à travers ces différents points, selon la visée d'information.

1- L'ACCROCHE (ça existe = entrer en contact avec l'information)

a) Le document écrit est encore le médium le plus habituel (plus que affiches, écrans divers) mais ne saurait se passer de l'oral et surtout de l'avis autorisé des proches qui ont une expérience similaire. Le document écrit sert à discuter cette information reçue ailleurs ou à la confirmer.

b) La lecture est une attitude peu répandue mais une certaine attention aux informations existe malgré tout. Il faut des conditions particulières pour pouvoir lire (être en attente, cf les salles d'attente des centres sociaux et d'autres lieux qui devraient être plus exploités, au calme -enfant qui dort, et WC !!)

c) L'accroche sera essentielle pour percevoir l'existence de l'information et être attiré.

Succès des couleurs, des encadrés, des titres, des résumés, des titres accrocheurs ("Coucou me voilà" à Fougères), des photos, des logos (biberons). Un document de qualité (support et mise en page) encourage la lecture (rejet du noir et blanc, du tassé, du sans visuel, du non rigide). A l'inverse, jouer trop dans le "luxe tapageur" fait ressembler aux prospectus publicitaires (direction poubelle !!)

d) La familiarité, les signes de reconnaissance avec une ligne de documents, avec une institution sont très importants pour

ancrer des habitudes (si le premier contact a été un succès !) : des feuilles roses du Centre Social de Fougères, retrouver Bonheur chez soi comme chez ses parents.

2 - LA COMPREHENSION = je suis concerné

La distinction entre sensibilisation et démarche n'est pas toujours bien perçue selon l'état d'information où l'on en est (on peut vouloir surtout des adresses ou des chiffres actualisés lorsqu'on est déjà sensibilisé). Pour ceux qui ne connaissent pas une mesure il convient d'attirer, mais avec exactitude (et non vers une impasse si les droits ne sont pas accessibles) et de résumer pour situer d'emblée son cas, sans devenir trop vague.

L'enchaînement avec les démarches n'est pas facile à gérer d'autant que pour certains c'est l'essentiel de l'information. Leur dire où aller pour qu'ils soient guidés (car toute information écrite sera insuffisante ou inutilisée).

Les résumés et la présentation schématique des informations prioritaires (sortie du texte) sont très importants pour ne pas pénaliser les réfractaires à la lecture : montant touché, conditions (âge, heures, revenus) doivent être résumés et perceptibles immédiatement. Les textes courts sont plébiscités (les articles de Bonheur jugés trop longs), la mise en page aérée (fiches CAF jugées tassées). La terminologie doit être contrôlée strictement (exemples de non compréhension : allocation, prestation, incombent, URSSAF, DASS, alternative, patronales, convention).

Les témoignages sont ressentis (par les plus réfractaires à la lecture) comme un outil intéressant pour se sentir concernés (c'est concret) de même que les questions-réponses (effet de proximité et de réalisme des situations). Mais leur rédaction doit être très soignée pour ne pas donner prise au scepticisme toujours très présent ("c'est truqué", "c'est du baratin, tout ça", "est-ce que c'est vrai, c'est ça qu'il faudrait savoir"). C'est une accroche essentielle pour certains à l'étape de la sensibilisation seulement et à condition d'être bref.

La question de la crédibilité est ainsi soulevée : il faut y croire, avoir suffisamment de précisions pour être sûr que "c'est bien pour moi" et ne pas trouver d'erreurs ou d'incohérences.

3 - GUIDER

Les guides de calcul sont très bien utilisés par ceux qui de toute façon auraient pu faire le calcul sans cette aide ! Les plus réfractaires à la lecture sont **encore plus** réfractaires au calcul et à la mise en forme d'une démarche telle que celle proposée.

Les tableaux sont pourtant demandés ou les récapitulatifs comme dans la revue Bonheur.

L'information doit viser les tâches les plus pratiques dans sa deuxième phase : adresses et numéros de téléphones sont les données essentielles.

La conservation des documents existe chez beaucoup d'interviewés, mais selon le support, ils seront jetés d'emblée (papier, journal) ou conservés (même en vrac).

Le petit format, la fiche rigide sont beaucoup appréciés ainsi que tout ce qui peut éviter de la détérioration (plastique, rigide) mais cela garantit surtout sa circulation (dans une poche, un sac) et non son archivage qui n'est pas si essentiel que cela d'ailleurs (on a besoin à un moment donné de l'information, sinon tout est à reprendre au moment pertinent).

CONCLUSION GENERALE

La distance à l'information sociale, à ses émetteurs n'est pas propre aux personnes en difficulté : le conflit entre une logique de l'institution exposant des droits formels et une logique de l'usage recherchant un intérêt pratique est constant. Mais la capacité à se saisir de l'information sociale sera fonction de la force du réseau d'insertion au travers duquel chacun construit sa vie sociale et moins des compétences personnelles que tous mettent en oeuvre d'une manière ou d'une autre. C'est dire que le travail qu'il y a à faire pour assurer le succès relatif (ordinaire car en aucun cas fortement productif) de l'information sociale n'est pas fondamentalement différent du travail d'insertion à entreprendre souvent avec les personnes en difficulté.

On prolonge par là les observations d'une étude précédente sur le "Métier de Parent"²⁴ qui suggéraient déjà que le travail d'information ne pouvait être entrepris en dehors d'une démarche d'échange social plus large entre les familles en difficulté et les médiateurs institutionnels et non pas d'organiser l'imposition des valeurs sociales dominantes²⁵, sous couvert de rationalité. L'information sociale ne saurait être proposée sous la seule forme d'une médiation écrite : elle est plutôt le résultat d'une construction conjointe usager-médiateur qui effectuent ensemble la traduction du général au particulier, en créant la confiance nécessaire à la validation des conseils sociaux. Dans l'espace du mal-entendu de l'information sociale une condition implicite au succès de ce travail d'information tient à la formation des médiateurs

²⁴ SAVINA M., avec la collaboration de E. CALLU et de G. GAULTIER, *Le Métier de Parent. Une analyse du rôle éducateur joué par les parents*, ed. LARES 1990.

²⁵ op. Cit. pp.118-119.

institutionnels. Ces derniers doivent être exercés à assurer la transformation de l'essai d'information que constitue tout message écrit. Il leur faut pour cela dépasser le simple rôle d'amplificateur du message, il leur faut savoir opérer la traduction des informations du registre civique (les droits) ou industriel (efficacité) au registre domestique. Cette forme d'accord que constitue l'entendement de l'information n'est en effet réalisé que lorsque l'échange social se construit dans un même ordre de grandeur, celui où la relation de confiance qui garantit la fiabilité, la validité du conseil constitue le principe de référence. Ce n'est pas un hasard si notre mot de conclusion rejoint celui qui achevait déjà l'étude du "Métier de parent" : "Pour entrer en contact avec les familles, il s'agit d'abord de gagner leur confiance"²⁶.

²⁶ op. cit. p.131.

**INVENTAIRE DES SOURCES
DE "MAL-ENTENDU"
DE L'INFORMATION SOCIALE
PAR LES PERSONNES EN DIFFICULTE**

L'information est un échange et "son malentendu" réside dans les limites du rapport de communication établi entre l'émetteur et le récepteur. Cet inventaire des obstacles les rapporte soit aux propriétés des institutions sociales émettrices d'information, soit aux populations en difficulté destinataires.

LES OBSTACLES LIES AUX INSTITUTIONS SOCIALES

Les messages d'information :

- Ils mêlent souvent dans un même moment ce qui relève d'étapes distinctes dans le processus d'information, (non distinction de la phase de sensibilisation et de la phase d'explication).

- Leur logique de construction repose sur un modèle civique du travail d'information (catégories de pensée et de classement administratives peu accessibles aux personnes en difficulté).

- Leur compréhension suppose souvent des pré-requis que l'on croit évidents parce qu'ils constituent souvent la base d'un savoir social (savoir vivre dans une société donnée) qui échappe justement souvent aux personnes en difficulté. L'information en vient à s'adresser implicitement à des experts.

-Le destinataire de documents n'est pas toujours clairement identifié : le futur ayant-droit ou le médiateur qui se servira du document pour lui expliquer de vive voix ses droits.

- Leur mise en forme et leur présentation jouent la carte du sérieux supposé convenable pour une administration, voire de l'austérité.

- L'information sociale délivrée a pour cible essentielle les familles constituées et les ayants droits déjà enregistrés, laissant à la marge les ayants droits potentiels (en particulier les jeunes en phase d'entrée dans la vie adulte).

Une mauvaise identification de l'originalité du travail d'information :

- une division importante du travail conduit à une rupture dans la circulation de l'information entre les messages écrits (par des spécialistes) et les messages oraux transmis (par les agents de terrain).

- l'articulation entre les différentes institutions fournissant des informations sur les mêmes mesures en direction des mêmes populations est insuffisante,

- chez les professionnels, les médiations orales et les tâches d'information sont dévalorisées et dominées par un ensemble d'autres tâches qui apparaissent plus productives.

La confusion entre les politiques de communication des institutions :

- chercher à "faire valoir" son image auprès d'un public peut aller à l'encontre de la mission du "faire savoir" que doivent remplir les informations.

- Les services et centres sociaux souffrent d'un défaut de visibilité et d'identité comme lieux ressources d'information.

LES OBSTACLES LIES AUX PERSONNES EN DIFFICULTE

La mauvaise maîtrise du code écrit dominant de l'information :

- difficulté de lecture (déchiffrement, concentration, temps)
- termes spécialisés des catégories administratives, éléments du vocabulaire quotidien ou autres notions de la vie sociale que l'on croit bien intégrées ("SMIC" ou "ASSEDIC").
- incapacité à donner du sens aux textes perçus comme trop généraux et dont l'intérêt est très aléatoire (que vais-je obtenir au bout du compte ?).

Décalage cognitif important entre modes de pensée des institutions et modes de pensée des personnes en difficulté :

- à la logique de la prévention contenue dans le principe même de l'information est opposée une logique de l'urgence des situations à régler.

- aux principes universels du Droit Social, de l'égalité et de la solidarité est opposée une perception des droits comme résultat d'une "loterie" ou comme exercice d'un arbitraire des agents institutionnels dont il faut gagner la sympathie en faisant valoir la singularité de sa situation.

Image tronquée, partielle et partielle des institutions, de leurs services et de leurs agents :

- cette faible identification des services sociaux institutionnels construite davantage par l'expérience des démarches, est souvent insuffisante pour comprendre le contexte d'une information, pour en faire un savoir opératoire,

- le statut professionnel des agents institutionnels n'est pas toujours clair pour les personnes, rendant dès lors difficile l'établissement d'une relation d'information basée sur la confiance

- les expériences passées des relations de ces personnes aux différentes institutions, constituent alors la grille de lecture de l'information, incitant, selon le type d'expérience, soit à la méfiance qui fait apparaître l'information comme tromperie supplémentaire ("c'est de la publicité mensongère"), soit à la confiance qui conduit à un rapport d'assistance ("on s'occupe de débrouiller mon problème").

- Certains lieux ressources en matière de diffusion de l'information sont bien repérés comme la CAF car centrale mais peu différenciée ("Là on saura toujours nous dire...") ou de lieux très spécialisés ("la rue St-Yves") ou encore certains lieux particuliers (Centre social des Cotterêts par exemple). Le plus souvent, les services sociaux ne sont pas identifiés comme lieux d'information, mais comme lieux d'activités ou de démarches pratiques.

Absence de statut d'information :

- l'information sociale se réduit à des éléments de savoir disparates permettant de se débrouiller. On est ici non pas dans l'ordre rationnel de l'information, mais dans l'ordre du "tuyau" et de l'entraide.

- le "stock" de savoir est ainsi constitué de bric et de broc, qui peut servir mais dont on finit aussi par oublier l'usage précis et le mode d'emploi,

- se mêlent ici les éléments de savoir de l'expérience et ceux transmis par les voisins, amis et parents, sur un mode de déduction analogique ("droit situationnel") plutôt que sur la base de catégories et de critères sociaux administratifs objectifs ("droit conditionnel").

Les personnes en difficulté ne sont pas "sans information", elles possèdent même sans doute trop d'informations peu fiables et peu exploitables directement :

- ces informations sont seulement le résultat d'une sédimentation de l'expérience sociale comme mère de famille, comme locataire, comme chômeur... Elles prennent forme de réponses pratiques à des situations particulières et singulières, vécues.

- ces "informations pratiques" entrent en concurrence avec les "informations théoriques" délivrées par les institutions, ce qui entraîne une confusion des objets sociaux (APL/AL ; différentes sortes de crèches entre elles ; prestation RMI/contrat d'insertion...)

Cette information disponible entraîne selon le moment :

- soit une illusion de savoir quand l'information n'est pas utile, ce qui n'incite pas à faire attention aux informations qui sont offertes,

- soit le sentiment de ne pas savoir quand il faut s'en servir, ce qui engendre un état d'inquiétude, voire d'urgence peu propice à la saisie de l'information.

- l'incertitude génère alors des démarches coûteuses de vérification ou de contrôle de l'information dont l'effet pervers est souvent de renforcer l'inquiétude et le doute. La question est alors de savoir comment briser ce cercle vicieux de la mésinformation, du doute ?

Obstacles spécifiques à certaines catégories ou à certaines situations :

- pour un certain nombre de jeunes femmes, la relation affective forte liée à l'expérience de la maternité, les conduit à caler leurs actions sur un calendrier personnel focalisé sur l'enfant, calendrier qui se substitue au calendrier officiel de l'ouverture des droits ou au calendrier social de l'accès aux services.

- Pour ces jeunes femmes également, les charges du travail domestique et maternel sont souvent mises en avant pour expliquer la difficulté pratique à s'investir dans une lecture sérieuse et approfondie des informations écrites.

- Pour un certain nombre de personnes, la mobilité résidentielle est source de rupture dans leurs réseaux sociaux. Elles sont ainsi coupées des relais "naturels" d'informations anciens.

- Pour certaines catégories de jeunes en particulier, ce problème prend une forme aiguë, liée à la précarité de leurs situations sociales qui peut les conduire jusqu'à un processus d'auto-exclusion des droits ou des services, alimenté par leur défiance à l'égard des institutions du monde adulte.

RECOMMANDATIONS

COMMENT CREER LA RENCONTRE AVEC L'INFORMATION : GERER AUTREMENT LES ESPACES

1) Les personnes en difficulté ne saisissent pas les découpages administratifs mais identifient des **espaces-ressources**. La sensibilisation ne peut avoir lieu qu'en travaillant les espaces de rencontre urbains avec ces populations.

2) Plusieurs stratégies sont possibles :

- rendre **visible** des espaces par leur caractère **central** et/ou **spécialisé** : le siège de la C.A.F. (central) et la rue St Yves (spécialisé) sont bien identifiés : la proximité territoriale des centres sociaux n'est pas un atout pour ces populations (trop périphérique et trop confus) sauf pour le Centre Social de Fougères qui fait office de centre.

- Utiliser les **espaces d'activité** normale de ces populations et se rapprocher de cette façon (= proximité d'activité et non territoriale) : les centres commerciaux, les "Restos du Coeur", les halte-garderies.

2 - DEVELOPPER LES DOCUMENTS DE SENSIBILISATION OU LES GUIDES DE DEMARCHES. RESERVER TOUTE LA PHASE D'INFORMATION AUX MEDiateURS HUMAINS.

1) La sensibilisation doit être développée en se rapprochant beaucoup plus des codes culturels dominants chez ces populations :

- peu de lecture,
- beaucoup de visuel,
- qualité du support (attractif),
- beaucoup de cas, de récits,
- mise en page favorisant les accroches, le survol, la lecture mosaïque,
- langue familière.

2) Les démarches doivent se résumer à des listes d'adresses (cf. doc. Ville de Rennes), à des noms ou à des délais. Cette information est essentielle pour s'insérer dans un contexte **pratique**.

3) L'information (droits, conditions, calcul des montants, forme du dossier, etc...) ne sera **jamais** utilisable par ces populations lorsqu'elle est présentée sous forme écrite (cf échec des guides de calcul). Une fois l'accroche faite, c'est aux médiateurs humains de prendre le relais pour traduire et adapter ces informations à la situation particulière de la personne.

4) Les documents écrits servent de récapitulatifs, d'aide-mémoire par rapport à ce qui a été déjà expliqué par le professionnel. Le document ne peut qu'être **général** et les personnes en difficulté ne peuvent pas effectuer la traduction vers le particulier. Aussi le document doit-il servir de récapitulatif en combinant cadre général et informations particulières **inscrites à la main par le médiateur lui-même**, ce qui doit être prévu dans sa conception même.

3 - CONCEVOIR DES DOCUMENTS LISIBLES

1 - Phrases plutôt courtes, (autour de 15 mots maximum) mais sans répétition de phrases très brèves.

2 - Ne donner qu'une idée principale par phrase.

3 - Peu de subordonnées (et jamais deux dans la même phrase).

4 - Utiliser les listes avec tirets (et non les listes en ligne ou dans une parenthèse).

5 - Eviter les négatives.

6 - Utiliser des verbes plutôt que des noms (décider/décision).

7 - Eviter la prolifération des mots en **tion**, toujours abstraits.

8 - Eviter les phrases vagues, notamment sur les délais ou sur les montants. Si l'information est imprécise, renvoyer à un médiateur humain pour chaque cas particulier.

9 - Mettre les tâches à effectuer pour les démarches en listes numérotées.

10 - Garder les mêmes termes pour les mêmes objets tout au long des documents.

11 - Ne pas hésiter à être redondants quand il s'agit d'expliquer un terme (ex : condition de ressources). Supposer le moins possible de pré-requis chez le lecteur tout en se souvenant que la phase d'information, la plus "technique", sera de toute façon illisible pour les personnes en difficulté et reste donc destinée à des lecteurs relativement compétents.

12 - Eviter les abréviations ou fournir un glossaire à chaque fois.

13 - Utiliser plutôt la forme active que la forme passive (ex : "Vous recevrez le RMI..." et non "Le RMI vous sera versé...").

14 - Utiliser toujours le "vous" et privilégier une adresse directe au lecteur.

15 - Eviter les présentations générales du point de vue de l'administration.

16 - Vérifier à plusieurs reprises la terminologie et donner les équivalences langue administrative-langue familière.

17 - Mettre en scène des lecteurs supposés et proposer des récits.

18 - Ne pas justifier à droite, laisser le fer à gauche pour éviter des effets de pavés.

19 - Ne pas varier trop la typographie mais utiliser plus souvent les gras pour indiquer les mots-clés.

20 - Taille des caractères, plutôt 12, sinon illisible.

21 - Utiliser les encadrés, les petits blocs de textes courts et les chapeaux résumant.

22 - L'usage des tableaux croisés doit être limité à des entrées à 2 variables sur l'un des axes au moins. Les énoncés doivent pouvoir être brefs et clairs, sinon préférer une exposition en liste.

23 - L'usage de colonnes est recommandé, avec justification seulement si elles sont peu larges (moins larges que celles des journaux).

24 - Soigner les titres (taille, rédaction, débords pour les sous-titres).

25 - Usage des visuels pour l'accroche tout en gardant un lien direct avec le thème. Les visuels seulement illustratifs doivent être réduits au minimum.

26 - Un visuel par page au moins est cependant indispensable.

27 - Etudier les possibilités de bandes dessinées ou de roman photo à condition qu'ils soient de très bonne qualité et qu'ils se distinguent aussitôt de documents de loisirs du même type.

28 - Ne pas chercher nécessairement une ligne de fiches cohérente pour toutes les mesures par institution mais assurer une cohérence plutôt par type de préoccupations (enfance, logement par exemple). La ligne commune de fiches (par exemple) voire les informations intéressantes pour un public-type.

29 - Format : privilégier les petits formats aisément manipulables (Maximum A5).

30 - Eviter les pliages internes.

31 - Soigner la rigidité du document.

4 - DEVELOPPER LA FORMATION DES PROFESSIONNELS AU TRAITEMENT DE CES DEMANDES

1 - La diffusion de l'information-sensibilisation dans d'autres espaces suppose de former à l'accueil-sensibilisation des personnels non nécessairement spécialisés dans ce rôle de médiateurs (ex : personnel des halte-garderies).

2 - Le travail des médiateurs est essentiel pour construire une relation de confiance seule à même de permettre l'appropriation de l'information. Il faut en effet arrêter la désorientation et le doute présents chez ces populations en difficulté, en garantissant la vérité des informations données. L'information circule sous un mode **personnel** et non opérationnel (c'est-à-dire valable en dehors de ce contexte et défini par des règles indépendantes des personnes).

3 - Les professionnels doivent considérer que les personnes en difficulté ne sont pas "vides" d'information : ils en savent même trop, pourrait-on dire, c'est-à-dire beaucoup de préjugés, de rumeurs qui rendent impossible l'intégration de nouvelle information. Les médiateurs doivent travailler à comprendre pourquoi "ça résiste", quelles informations erronées ont été diffusées, et opérer cette "déconstruction" des savoirs ordinaires plutôt que d'abreuver d'informations (exactes certes) une personne déjà saturée de préjugés et de craintes (cf "on m'a dit que ..." "de toute façon c'est bien connu...").

5 - FAVORISER UN VERITABLE MARKETING DE L'AIDE SOCIALE

La lisibilité du système d'aide est très mauvaise pour les personnes en difficulté, l'intérêt éventuel à engager une démarche est douteux pour eux. Une des raisons principales vient du souci permanent de fixer des conditions, des critères qui assurent la juste distribution des aides au niveau de toute la société : ces règles aboutissent paradoxalement à décourager les plus démunis et à favoriser les "experts" en aide sociale (la plupart des documents leur sont destinés). Si le problème est bien d'attirer ces populations et de rendre crédible la perspective d'une aide, il faut aller jusqu'au bout et développer une stratégie marketing d'appel du client par des aides quasiment sans condition, au montant très clair, sans réciprocité ni dossier exigé comme préalable (cf Restos du Coeur ou information CAF "2 232 Frs/ mois dès votre troisième enfant"). Par exemple : 500 Frs assurés aux gens remplissant les conditions "Restos du Coeur" et ensuite seulement au moment de la démarche, d'autres propositions sont faites. Autre exemple : "2 heures de halte-garderie gratuites" puis contact.

Ce dispositif permet de passer d'une logique du droit abstrait différé à un modèle d'intérêt pratique immédiat.

6 - FAVORISER LA CONSERVATION DE L'INFORMATION EN L'INTEGRANT A LA VIE ORDINAIRE

Les documents doivent pouvoir durer (qualité du support) pour être seulement reconnus valables. Ils doivent pouvoir être associés à toute la vie quotidienne pour apparaître non dépendants de l'administration. Leur placement sur des supports du type recettes de cuisine, calendrier, horaire de bus, annuaire, documents que l'on garde par intérêt pratique, ou sur un album-souvenir (par intérêt affectif) permettrait de sortir l'information sociale de son no man's land qui la rend difficile d'accès.

ANNEXE 1

ECHANTILLON ET DESCRIPTION DES METHODES EMPLOYEES

1 - LES OBJETS DE L'INFORMATION SOCIALE

Trois objets ont été retenus : le RMI, la PMI, le logement

Le RMI

L'accord s'est vite fait pour retenir le dispositif RMI. En effet, nombre de questions qui se posent à son propos peuvent trouver des éléments de réponse par une meilleure connaissance de l'impact que l'information peut avoir auprès des personnes les plus en difficulté. C'est d'abord la question de l'accès au droit au RMI qui est en jeu. On sait que tous ceux qui peuvent y prétendre ne font pas valoir leurs droits. S'agit-il d'un défaut d'information ou bien y a-t-il d'autres raisons et comment alors s'articulent ces raisons entre elles ? Mais cette question ouvre un autre espace de questionnement. Quand l'information est reçue, comment les informations sont-elles comprises ? Est-ce qu'elles permettent bien aux bénéficiaires de se situer dans l'ensemble du dispositif et non pas simplement en "assisté économique" ? Comment l'information peut-elle permettre aux personnes d'exercer leur droit à l'insertion par une meilleure identification :

- des différents aspects du RMI,
- des partenaires institutionnels engagés,
- du rôle des différents travailleurs sociaux qu'ils sont amenés à rencontrer,
- des critères d'ouverture et de variation des droits,
- et du circuit de traitement de leur demande,
 - du rapport entre leur situation socio-économique et l'indemnité dont ils peuvent bénéficier,
 - du rapport entre cette indemnité et le contrat d'insertion etc...?

Les RMistes saisissent-ils au travers des informations dont ils disposent la logique même du dispositif ? Répondre à ces questions participe en fait de l'évaluation même du dispositif du RMI²⁷. Un tel objet devait intéresser naturellement les différents partenaires institutionnels associés d'une manière ou d'une autre à cette étude (CAF, CCAS de la Ville de Rennes, DAS 35)

La PMI

Plutôt que de limiter trop fortement peut-être l'interrogation à l'information sur une prestation de la CAF comme l'API (Allocation Parent Isolé), nous nous sommes centrés sur :

- les messages délivrés sur les prestations pour frais de garde gérés par la CAF,
- les messages sur les modes de garde souvent répercutés par les Municipalités et les Centres sociaux,
- les conseils délivrés par les services PMI en matière de psycho-pédagogie (pouvant influencer sur le choix de tel ou tel mode de garde).

Le problème était là de chercher à comprendre comment se combinent ces différents éléments pour rendre l'information utile pour les familles. Comment l'information prend-elle sens entre les contraintes objectives qui pèsent sur l'accès à tel ou tel mode de garde (nombre de places offertes)²⁸, et les contraintes subjectives (principes culturels des familles qui les portent à adopter tel ou tel

²⁷ Le rapport du Groupe de Travail de la Commission Relations sociales et emplois du Commissariat Général au Plan met bien en évidence l'importance des politiques d'information pour la lisibilité des dispositifs d'insertion et donc pour l'efficacité même du dispositif. Cf en particulier p. 263-264. du rapport de la Commission pour le Xème Plan 1989-92, La documentation Française 1989.

²⁸ Les travaux du groupe ITICASOR appuyés sur des études réalisées au niveau de la Ville de Rennes montrent ainsi que les places offertes "officiellement" sur le marché déclaré de la garde ne couvrent qu'environ 60% des besoins estimés.

mode de garde ou à même à refuser de faire garder ses enfants²⁹ ? En particulier était visée l'articulation entre l'information écrite sur les services de garde proposés (et sur les prestations existantes pour diminuer les frais de garde) et l'information orale délivrée par des puéricultrices ou d'autres personnes.

Le logement (les systèmes d'aides au logement)

Question cruciale quand nombre de personnes ont des difficultés à accéder à un logement à loyer modéré ou encore à payer leur loyer. Si en ce domaine l'information la plus largement répandue concerne bien évidemment les aides économiques classiques que sont l'allocation logement et l'aide personnalisée au logement, il pouvait être important de savoir si les personnes en difficulté connaissaient autre chose comme aide : les aides exceptionnelles des fonds d'aide (prêts et secours) pour les impayés de loyer, pour l'accès à l'habitat, et les institutions chargées de les gérer ou encore les possibilités d'arrangement avec les offices HLM. Comment l'information traitant ces contraintes financières particulièrement fortes pesant sur le droit au logement ? Les aides classiques (AL et APL) font l'objet d'une information régulière par la CAF et par les offices HLM au moment de la demande de logement, mais l'information sur les aides et les services plus exceptionnels semble plus réduite, voire inexistante sous forme écrite si on excepte le "rappel" dans le "Livret du locataire" ("La Clé du mieux vivre") de l'existence d'un bureau "Assistance Locataires" à l'OMHLM de Rennes pouvant apporter une aide en cas de difficulté de paiement de loyer.

²⁹ Cf les études de la CNAF engagées sur ce thème, en particulier HATCHUEL G., Accueil de la petite enfance et activité féminine, Etude pour la CNAF et le Commissariat Général au Plan, mai 1989.

De RIDDER G., SALESSE C., sous la direction de CHOPART JN, Celles qui travaillent et celles qui gardent les enfants, Etude pour la CNAF 1989.

LEPRINCE F., FENET F., L'accueil des jeunes enfants : les actions des comités d'entreprise et les associations parentales, Etude pour la CNAF décembre 1985.

2 - CONSTRUCTION ET PRESENTATION DE L'ECHANTILLON

2.1 - LA CONSTRUCTION DE L'ECHANTILLON

La construction de l'échantillon revêtait quelques difficultés qu'il n'a pas été possible de surmonter en totalité.

Deux types de difficultés peuvent être distinguées. D'une part des difficultés pratico-théoriques et d'autre part des difficultés pratiques liées aux sources mais liées également à la méthodologie d'investigation mise en oeuvre.

2.1.1 - Difficultés pratico-théoriques

La notion de "personnes en difficulté(s)" est d'usage courant, mais elle n'en est pas claire pour autant. On cherche souvent à désigner par là, les catégories de populations défavorisées. On sous-entend habituellement par ces expressions des individus appartenant à des groupes sociaux faiblement dotés tant en capital économique (faibles ressources) qu'en capital culturel (faible niveau de formation et de qualification), possédant de ce fait des positions marginales à la limite (ou au delà) de l'exclusion de notre système socio-économique. Ce sont ces individus à propos desquels on parle d'insertion sociale et/ou professionnelle. Or les travaux (cf bibliographie), les études sur les mécanismes de l'exclusion et de l'insertion mettent en avant le caractère dynamique et le caractère différencié de ces situations. Il n'y a pas une catégorie de personnes en difficulté.

Les débats au sein du groupe de pilotage à ce sujet, ont bien mis en évidence ces difficultés de précision. On a pu tout aussi bien

évoquer à propos de ces "populations en difficulté", des personnes en situation socio-économiques précaires fragiles, que des personnes connaissant transitoirement des difficultés pour résoudre une situation sociale nouvelle problématique pour elles. On passait ainsi d'une approche de la notion de difficulté en termes structurels à une approche en termes conjoncturels. Mais entre le structurel et le conjoncturel, la distinction n'est pas toujours aisée non plus. Une même situation vécue par l'intéressé sera considérée comme un problème conjoncturel, mais analysé par les services sociaux sera traitée comme structurelle et mise en catégorie pré-établie. On sait aussi, qu'à partir d'une difficulté passagère peut s'enclencher la spirale infernale de l'exclusion.

Il était donc difficile parce que cela n'était pas l'objet propre de cette étude de construire notre échantillon à partir d'une réflexion théorique très élaborée. Il fallait adopter une entrée plus pragmatique. Cela fut fait d'une certaine manière en prenant comme entrée, la situation des personnes du point de vue de l'accès aux droits sociaux. Ce point de départ faisait référence aux travaux de Jean-Luc OUTIN sur "les modalités d'accès aux prestations familiales"³⁰. En conclusion de son étude, Jean-Luc OUTIN distinguait quatre types de familles allocataires (familles adaptées à la logique institutionnelle ; familles ayant besoin d'une aide technique ; familles ayant besoin d'une aide personnalisée ; familles inadaptées à la logique institutionnelle). Les deux derniers groupes se caractériseraient par une "irresponsabilité" et une "passivité" dans leur mode d'accès aux prestations familiales, d'où un déficit plus ou moins important d'informations et le besoin d'intermédiaires pour la compréhension des informations ou le règlement de leurs situations³¹. Les travaux de Jean-Luc OUTIN montraient que ces populations en difficulté représentaient environ 23 % des familles bénéficiaires à un titre ou à un autre des prestations familiales dont était composé son échantillon.

Le problème devient plus délicat dès lors qu'il s'agit d'intégrer dans un échantillon des individus qui restent exclus d'une

³⁰ OUTIN JL., op. cit.

³¹ op. cit pp. 227 à 241.

manière ou d'une autre des droits sociaux auxquels ils pourraient prétendre. Comment les identifier dès lors qu'ils échappent aux services sociaux ? Les travailleurs sociaux pouvaient-ils nous aider à effectuer le repérage par la connaissance du terrain dont ils bénéficient ? Comment s'assurer alors une base d'échantillon suffisamment large pour y puiser la matière de nos investigations quand on sait que ces personnes se caractérisent par une fuite des contacts institutionnels ?

Les consignes que l'on pouvait se donner et donner aux travailleurs sociaux qui nous ont aidé à construire notre échantillon allaient dans ce sens d'une recherche des personnes non atteintes par l'information sociale et en marge de leurs droits, mais il est apparu difficile de s'y tenir. Nous avons donc travaillé avec les travailleurs sociaux pour établir une base d'échantillon incluant des personnes pour lesquels l'accès aux droits est apparu problématique ou qui étaient en phase d'ouverture de droit ou pour lesquelles l'accès à l'information apparaissait difficile. Par ailleurs les difficultés d'accès aux sources (cf plus bas) n'ont pas permis de tenir jusqu'où il aurait été souhaitable nos consignes. Il n'en reste pas moins que la majorité des personnes de notre échantillon présente un profil correspondant aux catégories de personnes en difficulté telles qu'on peut les définir à partir des critères retenus par Jean-Luc OUTIN. (cf analyse socio-graphique) et que nos investigations montrent bien que ces personnes éprouvent des difficultés majeures de maîtrise de l'information.

2.1.2 - Les difficultés pratiques

Liées à l'accès aux sources

Nous tenons à rappeler ici, les difficultés que nous avons pu rencontrer pour mettre en oeuvre la méthodologie d'enquête validée par le commanditaire de l'étude et par le groupe de pilotage au démarrage de notre recherche.

Notre méthodologie reposait sur la collaboration des partenaires institutionnels responsables de services ou travailleurs

sociaux de terrain, pour la constitution d'un échantillon de base dans lequel nous pouvions puiser pour réaliser les entretiens nécessaires à notre travail. Or, nous avons fait le constat sur le terrain de certaines réticences à nous communiquer les noms -et quelques autres renseignements d'ordre socio-graphiques- des personnes répondant à certains critères de sélection et susceptibles d'être interviewées. Si les problèmes liés à la crainte d'un non-respect de l'anonymat ou d'une mauvaise utilisation des données ont pu être résolus assez rapidement, cela ne s'est pas fait sans perte de temps, ni sans incidence sur le calendrier que nous avions pu établir.

Il était convenu d'effectuer un zonage des populations de notre échantillon en particulier en retenant des personnes localisées dans des communes rurales du District, afin de recueillir les éléments pour apprécier l'impact de l'information sociale sur des populations rurales. Nous avons enregistré un tel retard dans la communication des listing demandés pour la zone géographique du District, que nous n'avons pas pu vraiment intégrer ces données (au demeurant limitées) dans notre investigation. Nous n'entrerons pas là dans une analyse des raisons qui peuvent rendre compte de cet état de fait car nous sortirions du cadre de notre étude. Mais nous tenons à en souligner les conséquences au plan des résultats de cette étude. Cela nous a conduit à modifier -en accord avec le commanditaire de l'étude- la structure de notre échantillon.

Par ailleurs il nous faut souligner parce que cela a un impact direct pour notre objet d'étude qu'un certain nombre de coordonnées fournis par les services sociaux (et en particulier pour les personnes relevant du RMI ou pour des jeunes en recherche d'aide au logement) se sont avérées fausses (retours courrier, retours de nos lettres d'avertissement). C'est dire que la mobilité assez forte de ces personnes en difficulté, qui les rend parfois insaisissables pour les services sociaux comme pour l'enquête, constitue vraisemblablement une limite (parmi d'autres) dans leur capacité à accéder à l'information.

Dans le même ordre d'idée, il convient de noter également que quelques unes des personnes

interviewées n'ont pas eu le souvenir d'avoir reçu nos lettres d'avertissement (reçues au plus tard 15 jours avant l'enquête), ce qui laisse présager du devenir d'informations d'autres origines.

Liées à la méthodologie mise en oeuvre

D'autres difficultés sont apparues cette fois dans la passation de nos grilles de test. Difficultés qui sont révélatrices par ailleurs du rapport que les personnes peuvent entretenir à l'information si l'on fait l'hypothèse plusieurs fois vérifiée que la relations d'enquête a été assimilée par certaines personnes à une relation d'information.

Les grilles d'impact étaient particulièrement élaborées pour collecter plusieurs types de données. Leur passation demandait un certain temps (entre 1 heure et demie et deux heures selon l'application et l'implication des personnes). Il a été difficile de trouver des personnes disponibles autant de temps et la capacité de concentration des personnes est apparue limitée, obligeant l'enquêteur à ne pas toujours approfondir tous les thèmes d'enquête proposés. Pouvait se mesurer là d'une certaine manière la capacité de l'enquêté à focaliser son intérêt sur les informations dont la grille traitait.

Par ailleurs, on a pu constater chez certaines personnes leur difficulté à cerner le statut de l'entretien et à l'identifier comme autre chose qu'une relation avec un travailleur social. En dépit de leur affirmation (parfois répétées) qu'ils n'étaient pas des travailleurs sociaux, les enquêteurs se sont vus interrogés par les personnes enquêtées sur la situation de leur dossier. On pouvait observer là une recherche d'informations mais focalisée sur leurs problèmes particuliers ce qui crée alors un obstacle à la réception d'autres informations.

Une dernière limite de notre investigation, tient dans le fait que sur les 39 personnes interrogées, 4 personnes ont refusé d'être enregistrées pour des raisons diverses. Cela ne nous a donc pas permis de prendre en compte ces personnes dans une partie du traitement des données que nous avons mis en oeuvre (en particulier

la procédure de notation du degrés de connaissance par rapport aux objet par un jury de professionnel de l'action sociale et l'évaluation des compétences cf § 4.6)). Cependant, certains refus d'enregistrement ne tiennent pas simplement à une volonté d'anonymat. Ces refus proviennent tous de personnes contactées au sujet de l'information sur le RMI. L'une d'entre elles (SC) n'a pas voulu paraître ridicule à l'enregistrement prétextant sa trop mauvaise maîtrise de la langue française.

2.2 - PRESENTATION DE L'ECHANTILLON

2.2.1 - Composition de l'échantillon

Finalement, compte tenu des difficultés mentionnées ci-dessus nous arrivons à l'échantillon d'entretiens réalisés suivant :

Objet/Zone	Rennes	Fougères	District
RMI	13	0	3
Logement	12	0	0
PMI	3	8	0

Cet échantillon a été constitué sur la base d'une liste recueillie de 132 personnes qui se structure de la façon suivante :

Lieu/Objet	RMI	Logement	PMI	Total
CCAS	41			41
CDAS Villej.	12			12
CDAS N-O	4			4
ML Rennes			16	16
OMHLM		24		24
CS Fougères			24	24
FJT		10		10
Autre		1		1
Total	53	35	40	132

2.2.2 - La structure sociographique de l'échantillon des personnes interviewées

Cette structure est résumée par les 3 tableaux suivants dans lesquels on a retenu les principales variable socio-économiques des individus.

Sur l'information sociale PMI

N°	Sexe	Age	Situa- tion état civil	Nb en- fants	Forma- tion	Emploi	Res- sour. foyer
PMI 1	F	24	conc.	2	cap	NW	8 000
PMI 2	F	41	marie	5	sans	NW	9 500
PMI 3	F	32	célib	1	auxil. puéricul- ture	NW	1 860
PMI 4	F	31	Célib. sépar.	3	BAFA	chômage	5 300 Assedic
PMI 5	F	33	conc.	1	BTS	chômage	13 000
PMI 6	F	19	célib	1	CAP	chômage	4 000
PMI 7	F	23	marié	2	niveau CAP	NW	6 500
PMI 8	F	30	célib	2	sans	chômage	5 900
PMI 9	F	25	conc.	2	CAP	chômage	8 500
PMI 10		23	célib.	1	niveau3 è	chômage	2 800
PMI 11	F	27	marié	2	CAP	chômage	6 500
PMI 0	F	36	marié	4	sans	NW	8 000

Sur l'information sociale RMI

N°	Sexe	Age	Nb enfants	Etat civil	formation	revenus foyer
RMI 1	F	35	2	Divorcé	sans	2 500
RMI 2	F	40	3	Divorcé	CAP	3 800
RMI 3	F	28	0	Célib.	BAC	1 800
RMI 4	F	28	0	Divorcé	BEP	1 800
RMI 5	H	25	0	Célib.	Niveau DEUG	1 800
RMI 6	H	45	1	Marié	DEA	9 000 (n'a plus droit au RMI)
RMI 7	F	55	10	Veuve	sans	3 160
RMI 8	F	?	2	Séparé	sans	2 400
RMI 9	H	39	4	Divorcé	CAP	1 800
RMI 10	F	47	5	Veuve	ex. agric	2 400
RMI 11	H	39	2	Marié	grutier	4 000
RMI 12	H	36	2	Concub.	?	
RMI 13	F	55	6	Séparé	femme de ménage	1 760
RMI 14	H	29	1	Marié	stage AFPA	
RMI 15	H	29	0	Célib.	niveau. CAP	1 800
RMI 16	H	26	0	Célib.	niveau. CAP	1 800

Sur l'information sociale aides au logement

N°	Sexe	Age	Etat civil	Nb enfant	Format/emploi	Revenus	Logé
Log 1	H	25	Célib	0	Dépanneur TV en formation d'éducateur	4 000 (AFR)	FJT
Log 2	H	24	Célib.	0	BEP électro.mécanique Chauff. routier en intérim	5 000 à 8 000	FJT
Log 3	H	25	Célib	0	CAP btp BEP en cours	5 300	FJT
Log 4	H	22	Célib	0	CAP tapissier	5 400	FJT
Log 5	F	29	Concub	2	CAP coiffure au chômage	5 300	HLM
Log 6	F	25	Concub	0	1ère année Fac secrétaire au chômage	9 000	HLM
Log 7	F	30	Célib	1	secrétaire aide-comptable au chôma.	3 000	HLM
Log 8	F	56	Divorcée	7	CAP couturière au chôma.	2 800	HLM
Log 9	F	38	Marié	4	Agent de service	5 000	HLM
Log 10	F	37	Célib	1	BEPC invalidité	4 000	HLM
Log 11	F	32	Marié	5	BEP secrétariat. Au foyer	10 000	HLM
Log 12	F	31	Concub	4	CAP aide comptable Au foyer	10 000	HLM

Au total, bien que reconnues par les services sociaux comme appartenant pour la plupart d'une manière ou d'une autre aux catégories de population en difficulté, les personnes retenues dans notre échantillon présentent des profils bien contrastés. On voit bien là ce que la notion de "personnes en difficulté", peut créer la confusion, masquant parfois des situations socio-économiques singulières très différentes. Notre échantillon mêle ainsi des personnes de différents niveaux, ayant des degrés divers de difficultés, ce qui permet de mettre en évidence des contrastes dans le rapport à l'information, mais ce qui ne cible pas les populations particulièrement difficiles à toucher par les services sociaux.

Notre échantillon est composé d'une majorité de femmes (27 pour 39 soit près de 70 %). Cela est lié pour l'essentiel au fait que nous avons interrogé sur l'information en matière de PMI exclusivement des femmes. Sur les autres objets (RMI et aides au logement) l'équilibre hommes/femmes est plus juste.

Les catégories d'âge présentent également une diversité équilibrée, 50 % des personnes ont moins de 30 ans (dont 25 % moins de 25 ans). La catégorie la plus importante étant celles des adultes d'âge mûr (30 à 40 ans) (plus d'1/3 de l'échantillon). Les 15 % restant étant des personnes de plus de 40 ans.

Cela renvoie à une diversité de situations familiales, puisque une minorité seulement de nos enquêtés sont mariés. (à peine 1/4), laissant place à des situations plus instables de concubinage (15 %) ou déstabilisées séparé-divorcé (20 %) ou encore à des situations de célibat (36 %) parfois "tardif" ou de monoparentalité féminine (18 %).

Du point de vue du niveau de formation et de l'emploi, notre échantillon concentre les situations les plus difficiles. Le niveau de formation des personnes interrogées est le plus souvent bas (niveaux VI et Vbis = 50%) (niveau V = 36%). Les situations de chômage sont également majoritaires (16 personnes au RMI + 12 autres personnes soit au total près de 75 %). Un certain nombre de femmes interrogées se déclarent "mères au foyer" (7).

Les catégories de ressources du foyer présentent également un éventail tel que les difficultés de ces personnes ne se réduisent pas aux seules difficultés économiques. Au total 18 personnes relèvent du RMI et ne disposent pas en principe (sauf sortie du dispositif) de ressources supérieures au barème de l'indemnité. Pour les autres personnes, les ressources varient selon la combinaison de leur situation d'emploi (propre ou du conjoint s'il existe) et de leur situation familiale entre 2 800 et 13 000 francs, dont 11 au-dessous de 6 000 francs.

3 - LES METHODES UTILISEES

3.1 - LES GRILLES TEST D'IMPACT

Suite aux échanges très positifs et stimulants de la première séance de travail du groupe de pilotage, nous nous sommes engagés dans un travail d'affinement de notre méthodologie d'enquête par entretiens approfondis. Il est apparu intéressant de fonder cette investigation sur une technique d'enquête spécifique ajustée à l'objet de la recherche et que nous avons appelé des "tests d'impact". Il s'agit d'évaluer le degré de connaissance en mettant les personnes en situation de transmettre leur savoir. L'enquêteur n'est plus simplement dans une relation de simple écoute pour une analyse ultérieure ; mais il s'engage dans une demande de "justification" et de tests de ce qui lui est dit par la personne enquêtée.

Ces grilles (cf en annexe) sont élaborées pour répondre à trois objectifs distincts dont le croisement permet de mesurer l'impact des informations sociales auprès des personnes interrogées. :

- Tout d'abord il s'agit de positionner les personnes par rapport à l'information sur un objet (RMI, PMI, logement). Nous nous appuyons pour cela sur une grille de propositions typiques, qui mesure l'usage de l'information selon deux axes principaux :

- a) les attitudes par rapport à l'information
- b) le degré de connaissance des objets d'investigation

- Cette phase d'enquête est complétée par un travail fin d'analyse des modalités de cet impact, en le resituant par rapport aux caractéristiques socio-économiques et socio-culturelles des personnes enquêtées, mais aussi par rapport aux différents réseaux de médiation possibles pour la diffusion et l'explication des informations sociales.

- Cette évaluation d'impact comprend également un test de documents d'information préparés sous formes "d'épreuves", que nous demandons aux personnes de consulter et à propos desquels nous sollicitons leur réaction selon grille d'interrogations précises. Ces documents maquettes réalisés par Euristic Média étaient insérés dans un lot de documents d'information d'origine institutionnelle.

Les grilles "tests d'impact" sont ainsi structurées autour de 3 parties essentielles :

- a) Le rapport global à l'information sociale **tronc commun**
- b) Le rapport à l'objet et sa connaissance incluant le test de document (prestation ou droit ou service) **spécifique à chaque mesure**
- c) Talon sociologique **commun**

Ces grilles sont aménagées spécifiquement en fonction des situations particulières des personnes interrogées (en fonction d'une construction raisonnée de l'échantillon) afin de saisir au mieux les éléments contextuels et en particulier l'effet du réseau des médiateurs (institutionnels ou non) qui conditionnent l'appropriation (ou non ou son degré) et l'usage des informations

3.2 - AUTRES METHODES UTILISEES DANS L'INVESTIGATION SOCIOLOGIQUE

Si la technique des tests d'impact est centrale dans notre étude elle a été accompagnée d'autres types d'investigation que nous rappelons ici très brièvement.

Dans une étape de pré-enquête nous avons rencontré un certain nombre de travailleurs sociaux et de responsables de services (cf liste en annexe) afin de cerner plus précisément quelles pouvaient être leurs interrogations, leurs propres observations quant à l'impact de l'information qu'ils étaient amenés à concevoir ou/et à diffuser auprès des personnes en difficulté. Il s'agissait aussi pour nous de nous informer sur la nature des actions d'information qu'ils pouvaient entreprendre et sur les documents utilisés à cet effet et de préciser les enjeux liés à cette diffusion de l'information. Cette pré-enquête nous a permis d'élaborer finement les grilles test d'impact qui ont servi à l'investigation.

D'autre part et parallèlement à l'investigation principale, nous avons assisté à deux réunions d'information collectives organisées d'une part par la CDAS et le service RAM de Fougères sur la récente transformation de la prestation pour frais de garde et d'autre part sur le RMI par le CDAS de Rennes Villejean. Notre objectif était là principalement d'observer :

- a) de quelle manière pouvait être diffusée l'information institutionnelle de manière verbale
- b) de quelle manière pouvaient réagir les personnes à ces informations.

3.3 - LES TESTS DE DOCUMENTS

Les tests de lecture des documents ont porté sur des écrits relatifs à un seul type de mesures par personne (RMI, modes de garde, aide au logement). Les personnes étaient interrogées avant la lecture de ces documents leur connaissance des mesures ou prestations en question. Ils pouvaient ensuite choisir parmi plusieurs documents où étaient mêlés des documents existants produits par les institutions (liste à peu près similaire à celle des documents étudiés, à l'exception des plus anciens et de ceux du Conseil Général) et d'autres conçus par Euristic Média pour les besoins de cette étude.

Les documents que nous avons produits, en couleurs et sous pellicule glacée, sont présentés en copies noir et blanc en annexe. Notre souci a été de tester les réactions du public dans six domaines principalement :

- la présentation générale (support glacé, couleurs, titres, visuel),
- l'usage du visuel (photos),
- la performance d'un guide de calcul (RMI),
- l'intérêt des exemples, des histoires racontées, des questions-réponses,
- la structuration des informations autour des points essentiels demandés par les personnes et l'accès rapide à ces informations,
- la rédaction en phases courtes, en langage le plus simple possible.

Ces points avaient été sélectionnés à la suite de l'étude de l'offre d'information des institutions. Nous avons résumé cette étude en mettant en rapport les étapes de l'information (sensibilisation, information, démarches), les styles cognitifs, (arborescence, situations, exemples, mode d'emploi) les supports et les principes de mise en page, en retenant notamment ce qui peut faire partie de l'univers culturel de ces personnes en difficulté. Selon les étapes, certains choix pouvaient être faits, d'autres étaient impossibles. Cette étude est résumée dans le tableau suivant. Nous

n'avons pu tester le style cognitif "arborescence" faute de mesures s'y prêtant bien.

Les difficultés de passation

L'exercice demandait une lecture comparée, ce qui est une requête très pénible pour certaines personnes. Pour un tiers d'entre elles, il s'est agi d'un survol très rapide de tous les documents. Cela n'est pas cependant sans analogie avec le mode de lecture habituel, en lien avec la compétence linguistique dont disposent les personnes.

L'importance de l'accroche apparaît très vite dans ce genre de test, mais là encore cette réaction peut être transposée dans un environnement habituel : les fiches réalisées par Euristic Média ont toujours séduit par le côté glacé, rigide, coloré (fluo) et visuel (photo de bébé par exemple) mais ces réactions se retrouvaient vis-à-vis des documents des institutions (mini-fiches CAF, bébé "Cocou me voilà" de Fougères par exemple). Par contre, selon les populations et leurs compétences en lecture, des remarques ont été faites sur le manque d'informations (fiches trop brèves) ou sur la difficulté supposée (trop de texte). Les réactions recueillies sont donc dans la plupart des cas plutôt impressionnistes mais un exercice critique détaillé n'aurait rien signifié pour ces personnes. Il en ressort certains verdicts assez nets cependant, que nous avons présentés (cf 4.6).

STRATÉGIES DE COMMUNICATION SELON LES ÉTAPES

VISÉE DU MESSAGE SELON LES ÉTAPES DU CONTACT AVEC L'ORGANISME	STYLES COGNITIFS	SUPPORTS	PRINCIPES DE MISE EN PAGE
-1- "sensibilisation" : faire voir « Ils disent quelque chose, ça me concerne. » -2- "information" : faire savoir « Ça me concerne, j'y gagne, j'ai mes chances. » -3- "démarches" : faire faire « Je peux le faire pratiquement. » -4- "document pour intermédiaire" : faire diffuser, faire aider	-1- "arborescence" : décomposition logique de conditions (algorithme) -2- "situation" : descriptif réaliste narratif -3- "exemples" (type journal) : narration imaginaire motivante -4- "mode d'emploi" : guidage séquentiel d'opérations	-1- fiche -2- livret -3- courrier (pour accompagner un formulaire) -4- insertion journal (au sein d'un journal existant) -5- panneaux, affiches -6- vidéos -7- vidéotex	-1- Journal -2- revue féminine grand public -3- note administrative -4- livre -5- notice avec schémas -6- BD -7- roman photo -8- tableaux / organigrammes

	SENSIBILISATION	INFORMATION	DÉMARCHES	DOCUMENT POUR INTERMÉDIAIRE
STYLE COGNITIF	"exemples"	"arborescence" "situation"	"arborescence" "mode d'emploi"	"arborescence" "mode d'emploi"
SUPPORT	livret courrier insertion journal panneaux, affiches vidéos	fiche livret	fiche courrier livret insertion dans journal existant vidéos	fiche livret vidéotex
PRINCIPES DE MISE EN PAGE	revue féminine grand public BD roman photo	journal notice avec schémas tableaux / organigrammes	notice avec schémas BD tableaux / organigrammes	note administrative notice avec schémas tableaux / organigrammes

ANNEXE 2

**CRITERES DE CODAGE DES RAPPORTS
A L'INFORMATION ET QUESTIONS POSEES
LORS DES EPREUVES-TESTS
PENDANT LES ENTRETIENS**

Type de rapport

Critères

Actif	Chercher l'information ; prendre des fiches pour les lire, se déplacer pour demander des renseignements, s'investir dans la lecture des documents présentés ; conserver des documents, découper et classer des informations sur l'objet ; jouer le jeu de l'explication (du RMI, des aides...) à un ami ; être un agent de diffusion de l'information vers d'autres personnes...
Passif	Aucune de ses modalités n'apparaît clairement ou avec une force suffisante.
Théorique	S'inscrit dans la logique de la diffusion de l'information sociale (banque de données) ; démontre avec ostentation une capacité à la traiter, par sa mise à distance ; s'investit dans un discours de conseil sur les politiques de diffusion de l'information.
Critique	Négatif : au delà de la méfiance, entre dans un discours de dénonciation de la volonté de tromper ou de cacher la vérité par l'information Positif ou négatif : s'investit dans une lecture critique des documents présentés (de ce qui est dit ; de la manière dont c'est dit ; de la forme de présentation)
Inquiet	Cherche confirmation auprès d'autres personnes, pose des questions pour vérifier ce qu'il croit savoir auprès de l'enquêteur ; manifeste une attitude inquiète pendant les questions sur l'objet ; lecture interrogative des documents présentés ; manifeste une gêne ou un ennui de ne pas comprendre ; cherche son cas personnel dans les témoignages ; se souvient d'un contact tendu avec les médiateurs de l'information sociale.

Indifférent	Ne s'intéresse pas au sujet ; donne des réponses de complaisance ; ne s'investit pas dans la lecture des documents, fait semblant de lire ; avoue ou manifeste une amnésie des informations délivrées
Pratique	Cherche à ne retenir des informations que les éléments isolés de nature pratique (lieux, prix, horaires...) ; ne s'intéresse pas à la logique d'ensemble d'un dispositif ; conserve les informations à portée de la main
Opportuniste	Cherche à saisir dans l'information des éléments permettant d'arranger une situation à son avantage en tirant profit d'un dispositif un peu à l'encontre de sa logique ; signale ou manifeste des éléments d'information "bon à savoir" pour débrouiller une situation plus que pour exercer un droit.
Confiant	Se montre détendu par rapport aux informations, voire par rapport à une certaine méconnaissance de ces informations ; affirme pouvoir se débrouiller à l'occasion ; se laisse porter par l'automatisme des dispositifs en se disant qu'ils fonctionnent bien ; manifeste une satisfaction ou un jugement positif sur l'information disponible ; affiche une confiance dans les relations aux médiateurs
Méfiant	Doute de la véracité des informations diffusées ; se méfie des médiateurs ; cherche des preuves de ce qui peut être dit dans des témoignages ; voire doute des témoignages.

Questions posées lors des épreuves-tests de connaissance sur la question des modes de garde et frais de garde.

18 - 3ème épreuve test

Si connaissance affirmée. Demander "Si vous aviez à expliquer à une amie ces modes de garde, qu'est-ce que vous lui diriez et qu'est-ce que vous lui conseilleriez?"

- Relances :
- * sources et lieux d'information
 - * différents modes de garde
 - * différence de fonctionnement
 - * appréciation(avantages/inconvénients)

20- 2ème Epreuve test

Si connaissance affirmée. Demander : "Si vous aviez à expliquer à une amie ces aides, qu'est-ce que vous lui diriez et qu'est-ce que vous lui conseilleriez ?"

- Relances :
- * nom des diverses aides
 - * origine des aides
 - * sources et lieux d'information
 - * nature des aides
 - * conditions d'obtention
 - * importance des aides
 - * modification de la PSAM
 - * appréciation

Sur la question du RMI :

14- 2ème épreuve test

Si connaissance affirmée. Demander : "Si vous aviez à expliquer à une amie qui pourrait en avoir besoin, ce que c'est que le RMI, qu'est-ce que vous lui diriez ?"

Relances :

- * sources et lieux d'information
- * conditions pour y avoir droit
- * les pièces à fournir
- * procédure pour remplir un dossier (dossier administratif, questionnaire d'insertion, contrat d'insertion...)

- * circuit suivi par dossier (délais, déclaration trimestrielle, où on l'envoie...)

- * la Commission Locale d'insertion ?
- * ce qu'on touche (aspect différentiel de la prestation)

- * à quoi on s'engage
- * les droits annexes (en particulier / au logement)

- * appréciation

Sur la question du logement :

24- Epreuve test

Demander : "Si vous aviez à expliquer à une amie qui aurait du mal à trouver un logement ou bien du mal à payer son loyer, qu'est-ce que vous lui diriez et qu'est-ce que vous lui conseilleriez ?"

Relances :

- * nom des diverses aides
- * origine des aides, où s'adresser
- * sources et lieux d'information
- * nature des aides
- * conditions d'obtention
- * faire attention à quoi plus particulièrement
- * importance des aides
- * appréciation

25- 2ème Epreuve test

Demander : "Si vous aviez à expliquer à une amie qui ne connaît pas ni l'APL ni l'Allocation Logement qu'est-ce que vous lui diriez ?"

Relances :

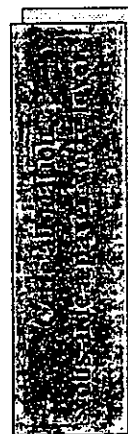
- * origine des aides, où s'adresser
- * sources et lieux d'information
- * conditions d'obtention
- * faire attention à quoi plus particulièrement
- * importance des aides
- * appréciation

ANNEXE 3

MAQUETTES REALISEES PAR EURISTIC MEDIA EN VUE DES TESTS

FICHE INFO

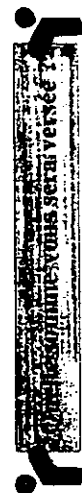
AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT



Quelle que soit votre situation familiale, vous pouvez demander cette aide.

Vous êtes locataire :

Votre logement, neuf ou ancien doit avoir fait l'objet d'une convention entre votre propriétaire et l'état.
Renseignez-vous auprès de votre propriétaire ou de votre agence de location.



Le calcul de cette aide est très compliqué car de nombreux critères entrent en jeu :

- la taille de votre famille,
- le lieu de votre résidence,
- le montant de votre loyer ou du remboursement mensuel de prêts,
- le statut d'occupation, vos ressources.

Plus vous avez de personnes à charge, plus vos ressources sont modestes

et plus l'aide personnalisée au logement sera élevée.

VERSEMENT

Cette somme ne vous sera pas adressée directement. C'est votre propriétaire qui la recevra et la déduira du montant de vos charges de loyer.

DÉMARCHES

Allocation de logement

L'AL, l'allocation de logement familial vous aide à payer votre loyer. Vous savez que vous avez droit à cette allocation mais vous ne connaissez pas les démarches à faire. Suivez attentivement ce qui suit et ne brûlez pas les étapes !

■ Demandez à votre CAF les imprimés concernant :

- la "demande d'Allocation de Logement" et
- la "déclaration de ressources"

Ne brûlez pas les étapes !

Où les demander ?

Caisse d'Allocations Familiales - Cours des Alliés
35028 Remes cedex - Tél. 99 29 44 44

■ Vous devez donner une quittance de loyer du mois de janvier (ou du mois d'entrée) ou si vous n'en n'avez pas une simple attestation de votre propriétaire ou de votre agence de location indiquant le montant du loyer.

■ Expédiez par courrier ces 3 papiers

- demande d'AL,
 - déclaration de ressources
 - quittance de loyer
- à votre caF ou apportez-les directement. Votre dossier est maintenant constitué.

■ Tous les ans, au 1^{er} juillet de chaque année, il faut renouveler votre demande et fournir vers le 15 mai les papiers suivants :

- La déclaration de ressources (comme la première fois)
- Votre feuille d'impôt (avis d'imposition)
- Une attestation prouvant que vous êtes à jour de vos paiements à demander à votre propriétaire ou à votre agence.

AIDE A LA FAMILLE POUR L'EMPLOI D'UNE ASSISTANTE MATERNELLE



Vous faites garder votre enfant par une assistante maternelle. Cette allocation vous permettra de réduire les frais de garde

Y avez-vous droit ?

Toutes les familles y ont droit

- SI votre enfant a moins de 6 ans,
- ET SI l'assistante maternelle est agréée par la D.A.S. 35

Que devez-vous faire ?

C'est vous qui la payez, qui lui versez un salaire mensuel, qui faites son bulletin de salaire chaque mois (avec les cotisations sociales, patronales et salariales).

■ La CAF se charge de régler directement à l'urssaf la totalité de ces cotisations directement à l'urssaf : c'est cela l'aide à l'emploi d'une assistante maternelle agréée.

- Quel salaire lui versez-vous ?

Par jour et par enfant, vous lui versez au moins l'équivalent de 2 heures au SMIC (62,56 F). (Si vous laissez votre enfant moins de 8 heures, vous versez pour chaque heure l'équivalent d'1/4 du SMIC horaire soit 15,65 F). N'oubliez pas non plus de payer la nourriture ou les produits utilisés pour votre enfant.

Attention :

Cette aide est due autant de fois qu'il y a d'enfants gardés.