

## Annexes

<b><u>Annexe 1</u></b>	<b>Les participants aux travaux, les engagements, le calendrier .....</b>	<b>pp.46 à 49</b>
<b><u>Annexe 2</u></b>	<b>Synthèse de la production de domaines, grandeurs, indicateurs .....</b>	<b>pp.50 à 78</b>
<b><u>Annexe 3</u></b>	<b>Instruments de mesure, modes opératoires, production du 9 juillet.....</b>	<b>pp.79 à 86</b>
<b><u>Annexe 4</u></b>	<b>Phénomènes émergents, production du 9 juillet .....</b>	<b>pp.87 à 90</b>
<b><u>Annexe 5</u></b>	<b>Extraits de la production du groupe de Macon .....</b>	<b>pp.91 à 108</b>
<b><u>Annexe 6</u></b>	<b>Extraits de la production du groupe de Noisy-le-Grand.....</b>	<b>pp.109 à 116</b>
<b><u>Annexe 7</u></b>	<b>Extraits de la production du groupe de Pont-de-Chéruy .....</b>	<b>pp.117 à 133</b>
<b><u>Annexe 8</u></b>	<b>Extraits de la production du groupe de Redon .....</b>	<b>pp.134 à 151</b>
<b><u>Annexe 9</u></b>	<b>Tableau de synthèse des productions initiales des 4 groupes (4 mai).....</b>	<b>pp.152 à 164</b>
<b><u>Annexe 10</u></b>	<b>Note relative à la méthodologie proposée aux quatre groupes .....</b>	<b>pp.165 à 177</b>
<b><u>Annexe 11</u></b>	<b>Extraits sur la "méthode", Noisy-le-Grand .....</b>	<b>pp.178 à 180</b>
<b><u>Annexe 12</u></b>	<b>Extraits sur la "méthode", Redon .....</b>	<b>pp.181 à 184</b>
<b><u>Annexe 13</u></b>	<b>Extraits sur la "méthode", Macon .....</b>	<b>pp.185 à 190</b>
<b><u>Annexe 14</u></b>	<b>Extraits sur la "méthode", Pont-de-Chéruy .....</b>	<b>pp.191 à 197</b>
<b><u>Annexe 15</u></b>	<b>Pourquoi fallait-il une séance plénière de présentation des résultats ? ...</b>	<b>pp.198 à 199</b>
<b><u>Annexe 16</u></b>	<b>Choix de bibliographie : la connaissance inscrite dans la vie .....</b>	<b>pp.200 à 210</b>

## Annexe 1

### Les participants aux travaux, les engagements, le calendrier

Les membres effectifs de l'équipe de travail "Valeur Plus et partenaires" :

Les coordinateurs :	Les animateurs et correspondants de terrain :	Les personnes ressources :
Denys Cordonnier (chef de projet)  Etienne Bœspflug          Avec l'appui ponctuel de Corinne Salver	Noisy-le-Grand  Brigitte Jaboureck Côme des Bourbonx Caroline Dacharry Jean-Pierre d'Héédène	Manuel Martin-Cerezo Mohamed Mebarek Louisa Benregreg Patrick Caudron Marie Vaillant
	Saône-et-Loire et Jura (Macon)  Marie-Agnès Fontanier Jean-Luc Graven	Aline Janiaud Durlinda Dacalva (dite Lili) Joëlle Desnoux Martine Buchet Didier Metrot Michèle Pansard Kheira Belmokhtar
	Nord Isère (Pont-de-Chéruy)  Suzanne Rosenberg Fabienne Brugel Claire Saint-Sernin Michel Chinchole Nicole Caclin Jean-Paul Ramat Emy Lévy Jean-Yves Béfot	Alain Aslanian Christine Bechikh Djamel Benchaabane Fatima Choucha Zohra Choucha Amadou Diallo Valérie Durand Laurence Favre Jacques Karagavourian Stéphane Létiers Hélène Marthoud Sylvie Spirli
	Redon  Denis Prost Mélanie Durand	Judy Sauvourel Emmanuel Moineau Laurence Langlais Fouzia Pira Angéline Robert Brigitte Jossic Alette Larquemin Benoît Baudin Claudine Huet Sabrina Bourdais Nathalie Tetiot Didier Druart Michelle Sonrier

## Annexe 1 (suite)

### Les participants aux travaux, les engagements, le calendrier

#### "Valeur Plus et partenaires" Coordonnées des membres porteurs du projet réalisé pour l'ONPES

Coordination	Denys	CORDONNIER	03 83 56 12 81 06 70 64 83 45	denys.cordonnier@free.fr	Valeur Plus 23 rue ND de Lourdes - 54000 Nancy
Coordination	Etienne	BÆSPFLUG	01 56 79 08 00	etienne@ba-consultants.com	Bœspflug & Associés 71-73 rue de Saussure - 75017 Paris
Groupe de Pont-de-Chéruy	Suzanne	ROSENBERG	09 75 96 10 98 06 15 26 48 24	suzanne.rosenberg@wanadoo.fr	Qualification mutuelle 8 avenue René Coty - 75014 Paris
Groupe de Pont-de-Chéruy	Fabienne	BRUGEL	06 82 03 60 83	fabienne.brugel@orange.fr	NAJE – Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir 16 rue des Coquelicots – 92 160 Antony
Groupe de Redon	Denis Mélanie	PROST DURAND	02 99 71 20 62	denis.prost@wanadoo.fr	AIDE – EMPLOI – SERVICES 1 rue du Tribunal - 35600 Redon
Groupe de Saône-et-Loire/Jura	Marie-Agnès	FONTANIER	06 85 32 24 18 01 45 49 73 22	marie-agnes-fontanier@secours-catholique.asso.fr	Secours Catholique 106 rue du Bac - 75341 Paris Cedex 07
Groupe de Saône-et-Loire/Jura	Jean-Luc	GRAVEN	04 57 13 81 23 06 08 06 39 79	jean-luc-graven@secours-catholique.9pass.net	Secours Catholique Cause Commune 8 place Jean-Baptiste Clément 38400 Saint Martin d'Hères
Groupe de Noisy-le-Grand	Brigitte	JABOURECK	01 46 33 35 31 06 71 09 97 19	brigitte.jaboureck@atd-quartmonde.org	ATD Quart Monde 15 rue Maître Albert - 75005 Paris
Groupe de Noisy-le-Grand	Côme	des BOURBOUX	01 48 15 53 70	comedesbourboux@hotmail.com	ATD Quart Monde 77 rue Jules Ferry - 93160 Noisy-le-Grand

## Annexe 1 (suite)

### Les participants aux travaux, les engagements, le calendrier

Un document d'engagement a été proposé à chacun et signé.  
En voici une reproduction :

Ce document n'est pas un contrat de travail.  
Il traduit l'engagement mutuel des acteurs impliqués librement dans le "projet ONPES".

### Engagements de chacun

#### "Projet ONPES"

L'ONPES est l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale.

L'ONPES a confié une étude à "Valeur Plus et partenaires", c'est-à-dire une grande équipe avec :

Deux <b>coordinateurs</b> dont le " <b>chef de projet</b> "	Une dizaine d' <b>animateurs</b> et de <b>correspondants de terrain</b>	Une quarantaine de <b>personnes-ressources</b>
--	---	---

L'étude doit principalement répondre à deux questions :

- Qu'est-ce que la pauvreté aujourd'hui ?
- Par quelles méthodes de travail avec des personnes qui ont une expérience de la pauvreté, peut-on réussir à mieux décrire et comprendre la pauvreté et à mesurer son évolution ?

Le chef de projet est responsable de la grande équipe vis-vis de l'ONPES.

A l'intérieur de la grande équipe :

<p>Le <b>chef de projet</b> s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à coordonner le projet de manière participative, en associant les participants de l'équipe : animateurs, correspondants de terrain, personnes-ressources</li> <li>- à dédommager le <u>22 septembre 2009</u> (sans exception individuelle et sans système d'avance) les personnes-ressources pour leur participation à toutes les réunions, pour trois jours à Paris et trois jours locaux, soit un forfait de 450 Euros en tout (qui ne sont pas à déclarer, car c'est un "dédommagement" ponctuel). En cas d'absence pour force majeure justifiée par l'animateur, le montant total sera calculé sur la base de 10 € de l'heure.</li> <li>- à prendre en charge les transports et les repas liés aux réunions</li> <li>- à garantir l'anonymat et la confidentialité des éléments recueillis.</li> </ul>	<p>L'<b>animateur</b> principal de chaque groupe de travail local s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à créer les conditions pour faciliter la participation de chacun et à animer les rencontres locales en s'appuyant sur l'expérience et les connaissances de chacun</li> <li>- à réaliser des comptes-rendus les plus fidèles possibles, que les personnes-ressources valideront</li> <li>- à tenir à jour le tableau des présences</li> <li>- à garantir l'anonymat et la confidentialité des éléments recueillis.</li> </ul>	<p>Chaque <b>personne-ressource</b> s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à contribuer, à apporter de la connaissance localement et dans les rencontres avec les autres groupes</li> <li>- à participer aux réunions locales (surtout en avril, mai, juin) et aux trois réunions nationales de la grande équipe (4 mai, 9 juillet, 22 septembre<sup>2</sup> 2009), sauf cas de force majeure</li> <li>- à dialoguer collectivement avec les experts de l'ONPES (le 22 septembre 2009).</li> <li>- à garantir l'anonymat et la confidentialité des éléments recueillis.</li> </ul>
<p>Je soussigné Denys Cordonnier, chef de projet, m'engage sur les points ci-dessus.</p> <p>Date et signature :</p>	<p>Je soussignée, <i>prénom nom</i>, animatrice principale du groupe de <i>lieu</i>, m'engage sur les points ci-dessus.</p> <p>Date et signature :</p>	<p>Je soussigné, <i>prénom nom</i>, personne ressource du groupe de Noisy-le-Grand, m'engage sur les points ci-dessus.</p> <p>Date et signature :</p>

<sup>2</sup> Et même peut-être le 21 septembre : ceci sera discuté le 11 juin, en fonction aussi des possibilités de chacun.

## Annexe 1 (suite et fin)

### Les participants aux travaux, les engagements, le calendrier

#### Le calendriers des groupes de travail locaux et tous ensemble, et équipe d'animation

Les <b>groupes de travail</b>	Les <b>dates</b> en 2009
<b>Noisy-le-Grand</b> Brigitte Jaboureck Côme de Bourboux	Lundi 27 avril Lundi 18 mai Lundi 25 mai Lundi 15 juin Lundi 22 juin
<b>Macon (Saône-et-Loire et Jura)</b> Marie-Agnès Fontanier Jean-Luc Graven	Mardi 28 avril Vendredi 29 mai Lundi 29 juin
<b>Pont-de-Chéruy (Nord Isère)</b> Suzanne Rosenberg Fabienne Brugel	Jeudi 30 avril Mardi 12 mai Lundi 8 juin
<b>Redon</b> Denis Prost Mélanie Durand	Vendredi 24 avril Vendredi 15 mai Vendredi 29 mai Lundi 15 juin Vendredi 19 juin Vendredi 26 juin
<b>Tous ensemble, Paris</b> Denys Cordonnier Etienne Bœspflug	Lundi 4 mai Jeudi 9 juillet Lundi 21 septembre Mardi 22 septembre
<b>Equipe d'animation, Paris</b> (hormis les très nombreux contacts et réunions restreintes)	Lundi 2 mars Mardi 3 mars Jeudi 11 juin

## Annexe 2

### **Synthèse de la production de domaines, grandeurs, indicateurs**

(Tableau initialement nommé "fichier N"... 14<sup>e</sup> tableau-étape de la synthèse des 4 groupes locaux)

#### **Ce tableau de synthèse constitue le cœur de la production des 4 groupes sur ce qu'est la pauvreté.**

Cette annexe constitue une synthèse de la "production" des 4 groupes locaux (Macon, Noisy Pont de Chérury, Redon) sur les domaines, grandeurs et indicateurs. Quelques explications à propos des 5 colonnes du tableau ci-dessous :

\* Les domaines et les grandeurs sont "renommés" : initialement, chaque groupe local a identifié et choisi lui-même ses propres domaines et ses propres grandeurs (selon les termes présentés en annexe 9 issus des productions dont des extraits figurent dans les annexes 5 à 8).

Dans la synthèse ci-dessous, les choix et les noms de domaines et de grandeurs ont été unifiés : une seule liste pour l'ensemble des 4 groupes (9 domaines, 35 grandeurs).

\* Les 182 indicateurs ont été proposés tels quels par les 4 groupes locaux (entre 40 et 50 indicateurs par groupe).

\* Le code indicateur unique (alphanumérique) permet d'identifier chaque indicateur. La lettre qui suit les 3 chiffres permet de savoir quel est le groupe qui a proposé l'indicateur (M comme Macon, N comme Noisy, P comme Pont de Chérury, R comme Redon). Ce code indicateur unique permet aussi de se référer, dans l'annexe 9, à ce que chaque groupe local avait initialement proposé comme intitulés de domaines et de grandeurs.

\* Les expressions orales transcrites sont celles que les groupes locaux ont choisi de mettre en rapport direct avec les indicateurs et/ou les grandeurs. En réalité, ce ne sont pas les expressions orales qui illustrent les indicateurs et les grandeurs, c'est l'inverse ! Ce sont les grandeurs et indicateurs qui ont été construits à partir des expressions et réflexions orales (transcrites ou non ci-dessous), par les personnes ressources elles-mêmes : conformément à toute la démarche, c'est le vécu et les réflexions sur le vécu qui constituent la matière première de la formalisation de la connaissance par les groupes de personnes-ressources.

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<i>Code Indicateur unique</i>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
Domaine 1  <b>Argent</b>	Grandeur 1-1  <b>Ressources (fragilité des)</b>	114 M	Mes revenus bougent plus de 2 fois dans l'année (également en Grandeur 3-1)	
		134 M	Quelque chose sur la réalité du montant (diminution ?) des aides, des bourses (également en Grandeur 9-3)	
		157 N	Changement des revenus à la baisse	<b>Maladie</b> « Si tu tombes malade, quand tu touches les ASSEDIC, les indemnités journalières, ce n'est que 65% de ton dernier salaire ».
		243 R	Chute de revenu maximum au cours des 12 derniers mois	<b>Perte d'emploi</b> « Quand j'étais à Lever le Rideau, j'avais 900€. Et quand je suis tombé au chômage, 250 € de moins. Tu le ressens ! ».
				<b>Décès</b> « Je n'avais pas droit à la pension de réversion, donc du jour au lendemain je me suis retrouvé de près de 3000 € par mois à rien. »
				<b>Plus rien</b> « Le plus difficile, c'est de se retrouver sans rien. C'est arrivé brutalement. C'était à mon tour de faire comprendre aux services sociaux que j'avais besoin d'aide. » (P)

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-1 <b>Ressources (fragilité des)</b>	244 R	Délais pour obtenir des aides financières ou le versement de droits	<p align="center"><b>Délais pour les aides</b></p> <p>« Ce n'est pas dans 10 jours ou 15 jours que tu dois avoir ton aide. Quand tu demandes, c'est une urgence ». « C'est très long pour obtenir les aides du FASTT. Il faut compter trois semaines et les "harceler" au téléphone, ça fait qu'on paie quand même le téléphone... »</p> <p align="center"><b>Délais pour les droits</b></p> <p>« Pour tes droits, au bout de 2 mois et demi, on te rattrape tout. Mais en attendant... »</p>
		245 R	Durée des périodes sans aucune ressource autre que les prestations familiales	<p align="center"><b>Absence de ressources...</b></p> <p>« Du jour au lendemain, tu n'as plus de ressources et tu te dis m... » « Tu te retrouves dans la m... et pendant ce temps là, tu as tes factures ». « J'ai été trois mois sans ressource récemment, je n'ai eu aucune aide. Croyez-moi, c'était vachement difficile ! Pendant ce temps là, tu ne payes pas le loyer, tu ne payes pas les factures... mais il faut que tu les rattrapes après. Et ça fait que tu es toujours dans la galère. Comme tu as des choses à payer actuellement, c'est très très difficile de rattraper. »</p> <p align="center"><b>...à cause des délais d'accès au droit</b></p> <p>« Ca m'est arrivé. Avant que le RMI se mette en route, je suis restée deux mois sans rien. » « Le RMI, pendant deux mois tu ne vas rien toucher. Après tu vas avoir un rattrapage mais pendant deux mois, comment tu fais ? »</p>
		246 R	Evolution des ressources au cours des 12 mois passés	<p>« Je prendrais bien l'abonnement à internet, mais comme on ne peut pas se projeter dans l'avenir : 30 € par mois : j'ai tant par mois en ce moment, mais peut-être que dans un an ce ne sera plus les mêmes revenus et l'abonnement, je serai obligé de le payer malgré tout. »</p> <p align="center"><b>Fluctuation des ressources à cause de la précarité de l'emploi</b></p> <p>« Il y a les problèmes liés au travail, aussi : si tu n'as pas un truc sûr... » « Nos parents ont eu la chance de travailler 30 ou 40 ans dans la même société alors que nous, rien que pour trouver un boulot, c'est minimum de l'intérim ou un CDD. Mon père a travaillé presque 40 ans dans la même société. Au niveau de la retraite, ça aide bien. Alors que nous... »</p>
		247 R	Pourcentage de personnes dont les revenus sont faibles en raison de leur état de santé	<p align="center"><b>L'impact de la santé sur les revenus</b></p> <p>« Il faut rester en bonne santé. Si tu tombes malade, tu diminues tes revenus. Et ça, c'est quelque chose que tu ne peux pas prévoir. Déjà tu n'as pas grand chose à la base, et tu es obligé de te mettre en arrêt maladie parce que tu es au chômage. Alors là, tu as ta santé qui se dégrade, tu as tes revenus qui dégringolent, et tu prends le bouillon. Tu peux prendre le bouillon encore plus que ta situation actuelle. Franchement, ça me fait flipper. Ce n'est pas avec les indemnités journalières de la sécurité sociale. Si tu as un petit revenu à la base, c'est un petit revenu. Et il faut payer tes factures malgré tout »</p>
		248 R	Pourcentage de personnes qui ne savent pas ce qu'elles vont toucher le mois suivant	<p align="center"><b>Ressources imprévisibles</b></p> <p>« Je prendrais bien l'abonnement à internet, mais comme on ne peut pas se projeter dans l'avenir : 30 € par mois : j'ai tant par mois en ce moment, mais peut-être que dans un an ce ne sera plus les mêmes revenus et l'abonnement, je serai obligé de le payer malgré tout. »</p>
		249 R	Pourcentage de personnes qui n'ont pas d'argent de côté	<p align="center"><b>L'argent de côté</b></p> <p>« Il n'y a rien, aucun argent de côté ! » « Il y a une personne qui m'a dit, en gagnant 400 € par mois, tu es toute seule, tu ne dois pas dépenser beaucoup. Donc tu peux faire des économies. Je lui ai dit : toi, sur ce que tu gagnes, tu prends 400 € et le restant, tu fais comme si tu ne l'avais pas. Et tu vis avec tes 400 € et tu verras moi, comment je vis avec 400 € ! Parce que quand t'as payé ton loyer, quand t'as payé l'EDF, ton téléphone, ton assurance de maison, ton assurance de carte bancaire... »</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-2 <b>Dépenses (coût de la vie)</b>	137 N	Part du loyer à payer sur les ressources mensuelles	
		158 N	Combien de fois l'école demande une participation financière ou matérielle ?	
		159 N	Endettement (Loyer, EDF, crédit à la consommation, être garant de quelqu'un, cantines scolaires, hôpitaux, voisins et amis)	
		214 P	Pourcentage du budget correspondant aux frais liés aux dettes	« Je ne peux plus m'en sortir ; je suis dans un cercle vicieux. »
		232 R	Dépenses obligatoires prévisibles (en € et en pourcentage du revenu global)	« Il y a 20 ans, malgré qu'on avait un petit budget, on arrivait mieux à s'en sortir que maintenant. On ne galérait pas comme maintenant. C'est affolant. » « Quand c'est les rentrées scolaires, c'est la vraie galère de trouver un budget pour ça. Pour payer la scolarité, les habiller, payer les livres scolaires, c'est galère. Payer la cantine, c'est galère. Tout devient galère. » « EDF, l'eau, les loyers qui sont astronomiques. Quand on détaille toute la facture d'eau, qu'on regarde tout ce qu'on peut payer comme taxes, c'est complètement extraordinaire. EDF c'est pareil, c'est extrêmement cher. »
		233 R	Coût de la recherche d'emploi (en € et en pourcentage du revenu global) : timbres, frais de téléphone, de photocopies, d'essence pour se rendre à un rendez-vous à Pôle emploi, à un entretien...	« On n'a pas de travail mais il faut avoir de l'essence! Pour aller aux rendez-vous de Pôle emploi, pour aller passer des entretiens... » « Pour aller passer un entretien, il faut être beau, bien habillé... Plus ça va, plus c'est difficile quand on est au RMI, on n'a plus les moyens forcément d'aller chez le coiffeur, à moins d'avoir des amis, des possibilités... » « Le 3949, ça coûte cher quand tu appelles d'un portable. Et en fin de mois, il ne te reste pas toujours d'unité pour téléphoner. »
		234 R	Coût des nouvelles dépenses liées à l'évolution de la société (en € et en pourcentage du revenu global)	<p style="text-align: center;"><b>Internet</b></p> <p>« Avant, on n'était pas obligé de passer par internet. Maintenant, partout on nous pousse à utiliser internet. Tous les organismes sociaux nous obligent pratiquement à avoir internet, que ce soit la CAF, Pôle emploi, les ASSEDIC, c'est pareil. »</p> <p style="text-align: center;"><b>Téléphone portable</b></p> <p>« Quand on va chercher le portable, ils nous font leur grand baratin : tiens, n'oubliez pas d'assurer votre portable. Alors que ce n'est pas obligatoire et ça fait une dépense en plus. »</p> <p style="text-align: center;"><b>Carte bancaire</b></p> <p>« J'ai la carte bancaire de base, le coût n'est pas très élevé, c'est 25 € par an. (...) Je me suis fait mensualiser pour la payer. »</p>
		235 R	Coût du manque d'argent (en € et en pourcentage du revenu global), c'est-à-dire les coûts supplémentaires parce qu'on est pauvre : agios, frais de dossier	« Je n'ai pas pris de téléphone fixe parce que le coût de l'installation, au départ, c'est un investissement. Donc tu prends un portable à côté. Pourtant dans le temps, ça coûte beaucoup plus cher mais l'investissement au départ est minime. » « Quand on reste bloqué sur les répondants qui répètent "bonjour, vous êtes au centre départemental d'action sociale", et répondant, répondant, on attend d'avoir l'assistante sociale. Et puis tu finis par y arriver, l'assistante

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-2 <b>Dépenses (coût de la vie)</b>		dus aux retards de paiements EDF, frais d'huissier, frais de démarches de demande d'aide, intérêts des crédits, frais de réparations parce qu'on a du vieux matériel...	<p><i>sociale te parle, elle te donne rendez-vous et au moment où elle te donne l'heure, tu n'as plus de crédit et elle ne te rappelle pas. »</i></p> <p><i>« Pour 5 € de dette de gaz et 15 € d'électricité, j'ai payé 30 € de frais de gestion sur chacun, 60 € en tout. »</i></p> <p><i>« Quand EDF baisse ton courant, maintenant tu payes le déplacement. Et quand ils te remettent le courant, tu repayes encore. Et ça, c'est pas donné. Ça fait des petites sommes mais 35, 35, tu comptes, ça va vite. Et pour nous, qu'est-ce qui nous reste ? M..., ça en moins dans le budget. Alors on se prive de manger, de sortir, de se soigner, l'essence... »</i></p> <p><i>« Depuis qu'ils sont en train de privatiser les entreprises comme EDF, GDF, les Télécom, maintenant, ce sont des actionnaires qu'il y a derrière. Avant on pouvait faire sauter les pénalités de retard, ça arrive un retard, ce n'est pas de la mauvaise foi. Et bien maintenant, tu ne peux plus. »</i></p> <p><i>« Avec le crédit revolving, on te dit "tu as 1000 €", seulement, le remboursement, avec les intérêts... »</i></p>
		236 R	Evolution des factures et des dépenses au fil du temps à comparer à l'évolution des ressources (l'objectif étant notamment de faire apparaître les à-coup dans les dépenses liés aux imprévus)	<p style="text-align: center;"><b>Les sorties de classe</b></p> <p><i>« Si ton enfant doit partir en voyage de classe, comme tu vis au jour le jour, tu ne peux pas prévoir un budget comme ça. Déjà que tu as du mal à budgétiser ton quotidien ! Tu as tellement peur qu'il t'arrive une tuile, que la voiture tombe en panne ou qu'il t'arrive quoi que ce soit. La moindre chose, c'est une catastrophe... »</i></p> <p><i>« Le petit va faire une sortie avec l'école, c'est 6 €, ce n'est pas l'école qui va t'aider à les payer, c'est de ta poche, tu ne vas pas avoir une aide pour 6 €. Soit tu le mets ce jour là à l'école, ou tu ne le mets pas. Et il faut payer avant. Dans cette école, tu ne peux pas négocier. »</i></p> <p><i>« Si tu n'as pas d'argent, déjà, tu as une aide pour les bus scolaires et la cantine. Si en même temps il y a un voyage en Angleterre ou je ne sais pas quoi, et bien comme on t'a déjà aidé pour la cantine et le bus, on ne t'aidera pas. Donc le voyage, toi tu n'as pas les moyens et tous les autres y vont, et c'est les grands-parents qui payent. Là, c'est la honte. »</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Les pannes</b></p> <p><i>« Quand on a une vieille voiture, elle peut très bien être en panne le lendemain et on ne peut plus... Ça peut être aussi le vieux frigo qui va craquer un de ces jours. Acheter un frigo ou une machine à laver, c'est très cher »</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Les augmentations de charges</b></p> <p><i>« Il suffit qu'on nous augmente nos charges. Aujourd'hui, j'ai reçu une lettre comme quoi on a augmenté les charges de mon logement sur mars, avril, mai. Donc ça m'endette encore plus. Et on ne me le dit qu'au mois de mai ! »</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Autres</b></p> <p><i>« Il suffit que le chien tombe malade »</i></p>
		252 R	Pourcentage du revenu consacré au loyer et aux charges locatives (taxe d'ordures ménagères...)	<p style="text-align: center;"><b>Difficulté à changer de logement</b></p> <p><i>« On m'a dit que mon APL avait baissé parce que j'étais seule. Mais je ne trouve pas de logement plus petit »</i></p>
		257 R	Coût de l'équipement de base du logement	<p style="text-align: center;"><b>L'équipement du logement</b></p> <p><i>« Quelqu'un qui est à la rue, il trouve un logement, OK. Il trouve un toit, mais il faut quand même pouvoir l'équiper. »</i></p>
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-3 <b>Manque d'argent (renoncements dus au)</b>	105 M	Je paye mon loyer au prix de me restreindre <u>sur tout le reste</u>	<p><b><u>C'est quoi tout le reste ?</u></b></p> <p><u>Je paye mon loyer au prix de me restreindre sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>la nourriture et l'habillement</u> pour soi et pour les enfants, mais c'est d'abord les adultes, on privilégie que les enfants aient toujours de quoi manger et aillent à l'école pas mal habillés. On ne fait pas de réserve d'alimentaire. Dans la vie quotidienne, on choisit : que des pâtes et pas de gruyère, des épinards mais sans beurre.</li> <li>- <u>Le transport</u> (les bus sont chers) et du coup on va à pied. Même avec une voiture, on fait des économies, mais on fait une ½ heure de marche.</li> <li>- <u>Les loisirs</u> : une sortie d'école, au lieu de passer un WE on passe un jour, on donne 2 € par enfant au lieu de 5€</li> </ul>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1 <b>Argent</b>	<b>Manque d'argent (renoncements dus au)</b>			<p>chacun à la fête de l'école. Cette année, l'école a annulé la sortie parce que les parents ne pouvaient pas mettre 5 € : 25 parents sur 85 ! Aujourd'hui ils sont partis à pied, une chasse au trésor à 2 kms de chez nous mais ça crée des problèmes car certains avaient déjà payé, d'autres ne pouvaient pas. Les enfants demandent : « pourquoi les enfants partent et pas moi ? ». Quand on ne fait pas pour nos enfants, on ne fait pas pour nous. Nous parents on est culpabilisés par ça....</p> <p>- <u>D'autres factures</u> qu'on ne paie pas : EDF, eau, le gaz...on paie par fraction, jamais en entier</p> <p>Si tu ne paies pas le loyer à temps tu paies davantage : indemnités de retard en plus. Et quand les prélèvements ne passent pas, on paye des 2 côtés : la banque et là où on envoie l'argent, ça peut aller jusqu'à un quart de la facture. Les agios montent en flèche,...</p> <p><u>Evolution du coût de la vie</u></p> <p>Ca marque vraiment depuis le début de l'année, mais c'est depuis 2 ans. Avant les magasins j'étais, maintenant ils font des promos : sur les yaourts, la viande, ils vendent à perte : yaourts de marque pour le dimanche : ça permet de faire un petit cadeau aux enfants mais malgré ça, tout le monde n'achète pas.</p> <p>Les produits de base ont augmenté, les loyers, les charges, le gaz, EDF. On n'achète plus comme avant : on achète un paquet plutôt que 2 ou 3. Avant j'achetais en gros, maintenant je ne peux plus ; Et pourtant ce serait moins cher.</p> <p>Moins de possibilités qu'avant : l'assistante sociale ne peut plus aider pour régler une facture. Il faut payer la facture, même si c'est fractionné mais on la paie en entier. Ils considèrent que la fraction c'est déjà une aide. Le dossier de surendettement, tu en prends pour perpétue ! Tu ne vois jamais la fin. C'est ce qui nous fait avancer : d'éviter la dette.</p>
		131 M	Je ne peux pas payer l'école et tous les frais de scolarité (également en Grandeur 9-3)	
		154 N	Etre obligé de faire des choix entre les obligations vitales	
		156 N	Pendant combien de jours je peux subvenir aux besoins de mes enfants sur un mois ?	
		192 P	Nombre de repas non pris par angoisse (également en Gr. 1-6)	
		220 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé en raison du coût (également en Grandeur 3-5)	
		239 R	Pourcentage de personnes endettées et l'ancienneté de leur endettement	« C'est les factures qui s'accumulent et tout le temps avoir la pression, la pression qu'on met sur toi ». « Quand tu es en commission de surendettement, tant qu'elle n'est pas liquidée, cette dette là, tu l'as toujours au-dessus de ta tête. Et quand tu n'as pas beaucoup de revenus, tu ne peux pas rembourser beaucoup. »
		240 R	Pourcentage de personnes qui ne peuvent jamais se faire de petits plaisirs ni faire de projets	« Il n'y a pas de place pour le superflu ». « Les petits plaisirs, le 6 ou le 7, c'est fini ! » <b>Les sorties</b> « Ca passe souvent en dernier, la petite sortie. Pour peu que tu aies des enfants, ça y est, ça explose tout ». « Quand on n'a pas assez de revenus, il y a des tas de choses qu'on ne peut pas faire. Les loisirs, la culture,

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1  <b>Argent</b>	Grandeur 1-3  <b>Manque d'argent (renoncements dus au)</b>			<p>quand tu es au RMI... On ne peut même pas payer le cinéma à ses enfants. Ce n'est pas parce qu'on est dans la mouise qu'on n'a pas besoin de sortir. Une fois par mois, un cinéma, une crêperie, ça permet de se changer les idées. »</p> <p style="text-align: center;"><b>Le plaisir d'un bon repas</b></p> <p>« Il y a aussi le plaisir de bien manger : quand on n'a pas d'argent, on mange mal, si on est obligé de tout mettre au minimum »</p> <p>« Au lieu d'acheter un vrai bifteck, tu vas t'acheter un bifteck haché parce que c'est moins cher. Tu achètes un boîte de steacks hachés surgelés. Ça fait partie des plaisirs de la vie de manger au moins un bifteck de temps en temps. »</p> <p style="text-align: center;"><b>Les projets</b></p> <p>« Tu n'arrives pas à concrétiser tes projets, tu ne peux pas te projeter dans l'avenir »</p>
		241 R	Pourcentage de personnes qui se privent régulièrement de choses qu'elles jugent vitales (comme par exemple manger à sa faim, nourrir sa famille correctement, vêtir convenablement ses enfants, se laver, s'éclairer...)	<p style="text-align: center;"><b>Se nourrir correctement</b></p> <p>« Les 5 fruits et légumes... C'est le ministère de la santé en plus qui a mis ça en avant, alors qu'ils fassent une politique qui le permette ! »</p> <p>« Quand mes enfants étaient plus petits, comme ils mangeaient à la cantine, ils avaient le repas de la cantine. Nous on mangeait pain beurre chocolat le midi. Comme ça ils ne voyaient pas. Et le soir, je faisais un repas normal. Comme ça ils avaient les deux repas. Pour nous, qu'ils aient à manger et de quoi s'habiller, c'était ça l'essentiel. Par contre, les loisirs, il n'y en avait pas. »</p> <p style="text-align: center;"><b>Se vêtir</b></p> <p>« Si mon fils a besoin d'une paire de chaussures, on va lui dire, hé bien non, on ne peut pas te la payer ». »</p> <p style="text-align: center;"><b>Se laver, s'éclairer</b></p> <p>« On ne peut plus prendre de douche ni s'éclairer comme on voudrait. »</p>
Domaine 1  <b>Argent</b>	Grandeur 1-4  <b>Manque d'argent (démarches et comportements dus au)</b>	112 M	Je dois gérer mon budget à la semaine (et plus au mois) <i>(également en Grandeur 3-1)</i>	
		133 M	J'utilise des moyens illicites pour financer les études (prostitution...) <i>(également en Grandeur 9-3)</i>	
		153 N	Commencer à réclamer des aides pour des obligations vitales	
		155 N	Ne pas réclamer les aides auxquelles on a le droit	« J'ai peur de me foutre de tout »
		185 P	Nombre de factures oubliées, différées	« Je fabrique du tarama. Idem avec les feuilles de vigne, les beignets de courgette... Je les donne. Cela crée de la dette à mon égard. Ensuite je peux me faire inviter à manger. »
		186 P	Nombre de jours où le courrier n'est pas ouvert	« Je ne mange rien parfois pendant trois jours. Je donne la priorité à mon fils adolescent qui a besoin de manger. »
		187 P	Nombre de jours sans ouvrir la boîte aux lettres	« Pour le téléphone, je prends une carte d'une journée par semaine illimitée cette journée là et je fais tous mes appels ce jour là. »
		188 P	Nombre de relances	« Quand le loyer arrive, je le pose et j'y pense quand je passe devant. »

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-4 <b>Manque d'argent (démarches et comportements dus au)</b>	189 P	Pourcentage de paiement partiel si risque d'expulsion ou de coupure de flux	
		190 P	Pourcentage de tri du courrier avant ouverture	
		237 R	Nombre de fois où on doit aller voir les associations caritatives ou les services sociaux	<p align="center"><b>Le recours aux associations ou aux services sociaux</b></p> <p>« La pauvreté, au niveau des services sociaux, des amis, de la famille, c'est mendier, pas dans tous les cas bien sûr »</p> <p>« Si tu vas voir les associations ou l'assistante sociale, c'est que tu es coincé »</p> <p>« Comme je suis seule, que je n'ai pas d'enfants à charge, je n'ai droit à rien. Je n'ai aucune aide de personne. Chaque fois que j'ai vu l'assistante sociale, c'était pour rien. C'est plus la peine. Quand on te refuse, tu n'as plus envie d'aller voir. »</p> <p>« Ils privilégient ceux qui ont vraiment le minimum de revenus. Ça m'est déjà arrivé de donner ma feuille d'impôts pour ma fille, pour sa sortie de classe, mais tu n'as rien parce que tu dépasses de quelques euros, je trouve ça d... »</p>
		238 R	Nombre et la nature des démarches qu'on a dû faire dans le mois à cause de sa situation	<p align="center"><b>Le temps passé en démarches multiples</b></p> <p>« Le temps d'aller à l'ANPE, de faire les boîtes d'intérim, de voir l'assistante sociale... Et le temps qu'il faut attendre »</p> <p>« Tu passes un entretien de 45 minutes, pour rien ! »</p>
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-5 <b>Manque d'argent (temps passé dû au)</b>	193 P	Pourcentage du temps d'activités reportées en heures creuses pour économiser l'électricité	<p>« Je dois tout calculer, tout anticiper. »</p> <p>« Le 4 mai, pour aller à Paris, il faut s'organiser à l'avance car si on a faim dans le train, on ne pourra rien acheter. C'est comme ça tout le temps. Il faut penser à tout. »</p> <p>« Je retirais du liquide pour payer le loyer, mais en dessous de 460 euros, il y a des frais pour retirer... 2 euros là, 2 euros là... »</p>
		194 P	Pourcentage temps d'achat consacré à calculer, à comparer les prix	<p>« Je fais toutes les choses ménagères qui consomment de l'électricité pendant les heures creuses. Je me lève à 4 h le matin pour faire la lessive, le repassage, l'aspirateur... »</p> <p>« Je compare les prix de ce qui n'est pas remboursé entre les pharmacies. »</p>
		195 P	Temps passé à déterminer le trajet le moins cher pour des achats ou démarches successifs	<p>« Je ne prends ma voiture que pour les courses lourdes et le médical et avant, je fais bien ma liste et les lieux où je vais passer pour savoir quel itinéraire faire pour consommer le moins d'essence. »</p> <p>« J'ai internet, je l'utilise pour tout. Pour les contacts avec les institutions aussi. Ça évite le prix des timbres. »</p> <p>« Les prélèvements : le moins possible, on ne maîtrise pas, on ne peut pas jouer sur les dates, peur des erreurs. »</p>

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
Domaine 1 <b>Argent</b>	Grandeur 1-6 <b>Manque d'argent (angoisse liée au)</b>	191 P	Fréquence de prise de produits jusqu'à l'addiction (médicament, alcool, drogue, aliment) pour calmer la panique	« Les factures me font paniquer. Une injonction de payer. Tout était propre sur le papier, bien rangé, clair. Y'avait pas de place pour l'improvisation. Et pas d'autres possibilités. Y'avait un axe central, des routes qui se coupaient et on devait rester dans les clous sinon on était menacé de choses pas très agréables. Le choc que j'ai eu lorsque, après avoir reçu ce courrier, je me suis dit : si je ne réponds pas dans les délais d'injonction de payer, que pourrait-il m'arriver ? Se retrouver à la rue, être exposé à la rue. Arbitraire. Seul, sans pouvoir aucun d'agir, de se mouvoir, de se déplacer... »
		192 P	Nombre de repas non pris par angoisse (également en Gr. 1-3)	
Domaine 2 <b>Logement</b>	Grandeur 2-1 <b>Logement (ne pas avoir de)</b>	138 N	Nombre d'années passées dans l'errance pour une famille (voir définition du mot "errance")	Définition proposée par le groupe : « On est dans l'errance quand on vit sous tente, en caravane, en camping, dans sa voiture, en bidonville, dans la forêt, à la rue, en centre d'hébergement, foyer, à l'hôtel, en squat ou chez quelqu'un d'autre. »
		139 N	Nombre de jeunes en errance ou en cohabitation dans leurs familles (voir définition du mot "errance")	
		140 N	Nombre de logements sociaux pour les bénéficiaires des minima sociaux sur une commune	
Domaine 2 <b>Logement</b>	Grandeur 2-2 <b>Logement (perte du)</b>	136 N	Où en est une famille dans les étapes vers l'expulsion (voir tableau des étapes)	
Domaine 2 <b>Logement</b>	Grandeur 2-3 <b>Logement (coût et équipement du)</b>	250 R	Pourcentage de personnes qui ont moins d'APL que ce à quoi leurs revenus pourraient leur donner droit	<b>Décalage dans le temps du calcul de l'APL</b> « Dans le temps, pour l'APL, ils revoyaient ta situation tous les 6 mois, et ça, c'était bien. Maintenant, il tiennent compte des revenus de 2007 pour calculer l'APL pour 2008 ». « Avant on avait 234 € d'APL, on payait 35 € de loyer. Maintenant, on n'a que 179 € d'APL et on est passé à 86 € de loyer alors que mon compagnon n'a que 650 € d'ASSEDIC. »
		258 R	Temps qu'il a fallu pour avoir l'équipement de base pour son logement	« J'ai pas pu rentrer dans mon logement tout de suite, j'ai dû attendre un mois. Je n'avais rien. »
Domaine 2 <b>Logement</b>	Grandeur 2-4 <b>Logement (état du)</b>	253 R	Depuis combien de temps il n'y a pas eu de travaux dans le logement	<b>Propriétaire qui ne fait pas de travaux</b> « J'ai une maison largement suffisante pour moi en superficie, mais j'ai un propriétaire qui ne veut pas faire d'investissement et donc j'ai des fenêtres qui n'ont plus de mastic. Et donc l'hiver, le chauffage coûte très cher, surtout pour chauffer une maison. »
		254 R	Pourcentage de personnes qui s'estiment mal logées	<b>Logement en mauvais état</b> « Chez nous, il y a déjà l'air qui passe. Quand vous savez que nos fenêtres sont en bois et que quand il y a des camions qui passent, les fenêtres bougent et d'un seul coup on a l'impression que ça va s'écrouler... Quand vous savez que les pompiers ont été obligés de venir chez nous parce que le plafond à craqué et que tout le plâtre est tombé... J'ai juste eu le temps de me pousser. »

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 2  <b>Logement</b>	Grandeur 2-5  <b>Logement (choix du)</b>	255 R	Pourcentage des personnes qui n'ont pas choisi leur logement	<p align="center"><b>Le choix du logement</b></p> <p>« J'habitais dans une maison, l'eau était chère, on s'est endetté, on s'est fait expulser et on a été relogé sans qu'on ait le choix, à cause de l'expulsion. »            « Quand on te propose une fois un logement social, il vaut mieux accepter parce qu'il risque de ne pas y avoir de deuxième fois »            « On a trois chances. Au bout de la troisième, si tu refuses, tu te débrouilles ! »</p>
		256 R	Pourcentage des personnes qui voudraient changer de logement	<p align="center"><b>Changer de logement</b></p> <p>« J'ai été habituée en maison particulière. Là, il n'y a même pas un balcon. »            « le voisinage commence à m'énerver »            « je voudrais changer de Région pour me rapprocher de mes enfants et de mes petits-enfants. Je ne les vois pas grandir. Si je paye le train pour aller les voir à Noël, je n'ai plus d'argent pour leur faire des cadeaux. »</p>
Domaine 3  <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-1  <b>Peur Stress Angoisse</b>	100 M	J'ai <u>peur de regarder ma boîte aux lettres</u> (cf. aussi 275 R dans Grandeur 3-1)	<p><b><u>Pourquoi j'ai peur ? De quoi j'ai peur ? Ca se traduit par quel comportement ?</u></b></p> <p>Les factures. Je laisse le courrier le plus tard possible. Je ne la regarde pas. C'est comme une phobie. J'ai envie de la casser. Elle n'apporte jamais des bonnes nouvelles. Tu peux dire souvent mais pas jamais ! Il y a eu la lettre du Secours Catholique avec le compte rendu ! C'est des factures, des rappels. C'est pas que je ne veux pas payer.</p> <p>Dans mon village les gens se précipitent, demandent si le facteur est passé. Les gens parlent discutent devant la boîte, ils ne sont pas angoissés. Moi, j'ouvre à peine l'enveloppe. Je dis à mon fils : ouvre la boîte. Il met le courrier d'un côté, les prospectus de l'autre. Je suis angoissé(e). Je crie. La boîte, c'est l'espoir d'avoir de bonnes nouvelles. Quand c'est EDF, je crains l'augmentation. J'ouvre : « Bingo » ! Je remets la lettre dans la boîte et je la récupère le soir. On prend le coup de masse. Ca de plus, ça de plus. On va restreindre la nourriture. Ce qui me stresse, c'est la publicité. Pourquoi ils nous embistrouillent alors qu'on n'a pas les moyens ? Ils nous frustrent ils nous tentent d'acheter des choses alors qu'on n'a pas les moyens. Par rapport aux gens qui reçoivent le facteur moi je peux pas le voir et être cordiale avec lui. Je ne fais plus attention à lui mais à ce qu'il apporte. Frustration et angoisse. J'ouvre et je ferme la boîte. J'envoie mon fils.</p> <p>Le pire c'est quand il y a la signature du recommandé on dirait que c'est le facteur qui nous envoie le truc lui-même, je le déteste !</p>
		101 M	J'ai <u>peur pour l'avenir</u> des mes enfants	<p><b><u>Qu'est-ce qui fait peur ? L'avenir, c'est quand ? Dans combien de temps, qu'est-ce qui est proche, qu'est-ce qui est lointain ?</u></b></p> <p>« L'avenir : c'est bientôt, c'est tous les jours            Que nos enfants ne trouvent pas leur place dans la société, vis- vis du travail, bien qu'ils soient diplômés. Qu'on dépende d'eux quand on sera vieux.            Qu'ils passent par le même chemin de nous, alors que nos enfants ne peuvent pas faire ce qu'on a fait nous, ils sont plus fragiles.            Mon fils de 15 ans se bat pour trouver un apprentissage, mais les portes se ferment, un entrepreneur ne peut pas, ça coûte trop cher. Il sera au chômage à la rentrée.            La peur du lendemain c'est tous les jours : les vacances sont pas encore là qu'on pense déjà à la rentrée, on ne profite pas du moment présent, des vacances, on pense déjà à la rentrée.            Ma benjamine veut être juge, je ferme la tête, j'arrive à ne pas y penser, en me disant qu'on verra plus tard, tellement ça fait peur, je ne pourrai pas y arriver.            On remet au lendemain.            S'ils n'ont pas de travail il faudra qu'on assume. Mon fils a 19 ans, je lui achète des clopes... moi aussi alors qu'il a 39 ans, alors qu'il est diplômé de mécanique, parce qu'il est sans papiers, j'ai peur qu'il fasse des conneries.</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
				<p>Peur qu'ils arrêtent leurs études, s'ils ont la volonté, la rage, on a peur que ça s'arrête parce qu'ils ne pourront pas financièrement. Peur qu'il accepte n'importe quel boulot, ça me fait peur. »</p>
<p>Domaine 3</p> <p><b>Image de soi et rapport à l'environnement</b></p>	<p>Grandeur 3-1</p> <p><b>Peur Stress Angoisse</b></p>	102 M	<p>J'ai peur pour mon avenir de retraité(e)</p>	<p><b><u>De quoi ai-je peur ? De quels genre de problèmes ? Qu'est-ce qui est particulier à la pauvreté ?</u></b></p> <p><u>De ne pas avoir assez pour vivre :</u> « Je n'aurai accumulé assez de cotisations, j'aurai une retraite faible. Quand on n'a pas assez travaillé... J'ai peur d'être dans le besoin. Au contraire, j'ai cumulé le nombre de trimestres nécessaires, mais le montant ne sera pas suffisant, comme la retraite est proportionnelle au salaire, quand on a eu des petits salaires... Pour assumer un loyer, on aura un niveau de vie insuffisant. On ne peut pas avoir une retraite complémentaire donc on n'aura pas assez Est-ce qu'il y aura encore une retraite ? »</p> <p><u>La dépendance</u> « Quand on est âgé on a plus de problèmes de santé. Ça fait peur, la santé qui se dégrade dans un quotidien très serré. Si on ne peut pas vivre chez nous tout seuls et si on ne peut pas être en maison de retraite, comment feront nos enfants ? Comment feront-ils pour payer, s'ils ont déjà juste pour eux ? On ne veut pas mettre nos enfants dans l'embarras, être une charge pour eux. Peur d'être dans une maison de retraite pas convenable, où on n'est pas nourri correctement, pas bien soigné, où il y a de la maltraitance, etc. Sauf si le gouvernement aide les gens à rester chez eux, comme dans d'autres pays. Des lois sociales pourraient combler ces difficultés. Mais les plus jeunes sont maintenant plus pauvres que les plus âgés, que nous. Et si les jeunes travaillent ils ne peuvent pas s'occuper des parents. Le maintien à domicile est possible aujourd'hui, mais ça dépend de l'état physique de la personne : comment on sera dans 20 ans ? Si moi je suis pauvre et que mes enfants sont pauvres, comment faire ? X : une seule solution : mourir avant la retraite... Réponse de Y : c'est dégueulasse ! On entend chez les plus vieux qu'ils ne veulent pas être une charge pour les enfants. Est-ce que les gens ont de quoi mettre de côté pour l'avenir ? Ce n'est pas possible pour nous ».</p> <p>Peur de n'avoir pas assez, d'être dépendant de ses enfants, de peser sur ses enfants.</p>
		103 M	<p>Je me lève fatigué(e), angoissé(e)</p>	<p><b><u>Pourquoi ? Quelles sont les conséquences sur votre comportement ?</u></b></p> <p><u>Pourquoi ?</u> Je ne dors pas comme il faut : je me couche avec des soucis dans la tête, je les rumine, je ne dors pas. On pense aux factures, aux enfants, on espère qu'ils se stabilisent. On se sent coupable de ne pas être à 100% dans la journée On se sent coupable de ne pas être à l'écoute, des enfants, des voisins, On se dit qu'on a raté quelque chose dans sa vie, on se demande « est-ce qu'on a bien fait d'avoir des enfants » ? On a le sentiment de ne pas être comme les autres parents On a raté une marche d'escalier On se reproche de pas donner aux enfants comme les autres, on n'est pas de bons parents On se traîne, on n'a pas envie de se lever La nuit, on ne pense pas, quand on peut dormir. Je prends des calmants pour dormir, pour ne pas m'énerver</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 3  <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-1  <b>Peur Stress Angoisse</b>			<p>dans le lit.            Peur de la journée qui arrive, qu'est-ce qui va arriver ?  <u>Les conséquences</u>            La santé en prend un coup.            On est très excité.            Un corps qui ne se repose pas n'est pas bien.            On a des douleurs au réveil, on n'est pas bien.            On communique notre angoisse au réveil, les enfants le sentent si on n'est pas bien.            On est sur les nerfs, on est triste, blasé, on a une mine défaite, on n'est pas réceptifs, on est agressifs, pas à l'écoute, pas envie d'entendre, on a l'impression d'être agressé. Phrase entendue il y a peu : « Heureusement que j'ai les enfants, sinon j'en finirais ».</p>
		104 M	Je ne fais de projets	
		106 M	Je suis prêt(e) à n'importe quel travail sans compter les heures (également dans Grandeur 8-1)	<p><b><u>Y-a-t-il d'autres choses que vous êtes prêts à accepter ?</u></b>            - Un travail difficile, de nuit, de m'occuper une personne âgée très difficile (caractérielle, lourde à porter...) au prix de la santé - on est vite rattrapé par la santé, on se soigne mais de l'autre côté on se détruit -, accepter n'importe quel travail malgré ses diplômes (je suis sage femme je fais femme de ménage)            - Faire des kilomètres, être mal payé, et du coup accumuler plusieurs petits boulots            - Subir le harcèlement (on accepte) moral, sexuel, je connais des femmes qui ont été obligées de coucher, elles n'étaient pas des femmes de mauvaise vie. Pas que chez les femmes : les hommes aussi peuvent subir le harcèlement moral.            - Accepter des horaires difficiles, quand on a des enfants on est prêt à les laisser tout seuls, on prend des risques, on attrape une cabine téléphonique pour les appeler et leur dire d'aller à l'école, cela demande beaucoup plus d'organisation. On met les enfants en danger, responsables avant l'âge. C'est trop tôt, ils ont leur vie d'enfants à faire avant. Quand les enfants deviennent ados, ils nous le reprochent            - Travailler des heures bénévolement, on se sent obligés de le faire par peur de perdre son travail.            Cette vie difficile est nuisible pour la santé : hyper tension, dépression.  <b><u>Par contre, qu'est-ce que vous ne pourrez jamais accepter ?</u></b>            - Le harcèlement sexuel : se rabaisser au point d'être obligée de coucher avec le patron, jamais ça, je vais garder ma dignité de femme.            - L'absence de respect. Un patron a dit à ma collègue « une femme de chambre c'est moins que rien », c'est inacceptable.            La limite : le suicide, un suicide ne vient pas tout seul, des hommes se sont suicidés chez Peugeot : c'est du harcèlement moral.</p>
107 M	Je suis sur la défensive, agressif(ve)	<p><b><u>Vis-à-vis de qui ? Cela provoque quels comportements ?</u></b>            Par exemple quand je dois téléphoner aux alloc. Je suis sur la défensive. Quand il y avait le truc qui donnait droit aux 200 € ... les ASSEDIC, l'ANPE, ils sont horribles avec nous, ils nous parlent comme des chiens ? C'est la bagarre tous les jours à Macon, ils nous rembarrent, il y a deux cases pas cochées, ils nous parlent mal. Ils nous renvoient. J'ai trouvé l'astuce en disant à la personne du guichet : regardez sur votre ordinateur.            L'autre jour, il y avait déjà quelqu'un qui l'avait agressé avant moi, C'est à la tête du client. Avec certains... sourires, d'autres... grimaces. Je suis capable de me moquer des gens de l'administration avec des mots simples. J'ai l'impression qu'elle me prend pour une imbécile, je fais un sketch. Je fais ça aussi pour les autres, car il y a plein d'autres gens qui ne savent pas se défendre. Quand j'ai enfin quelqu'un au téléphone, je dis : enfin ! La boîte vocale d'attente, c'est insupportable ! Mais eux ça leur rapporte.            Nous sommes agressifs parce qu'on nous agresse. On agresse quand on a du caractère parce que ceux qui n'en</p>		

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-1 <b>Peur Stress Angoisse</b>			<p><i>ont pas, ils sont rabaissés. Ils se font manger, casser. La personne en face elle jouit. Avec quelqu'un qui savait pas lire et écrire dans le box d'à côté, je suis intervenue. J'ai dit je vais l'aider. Je suis là pour faire avancer. La dame a dit il y aura peut-être des choses secrètes. En fait, la personne m'a serré la main et elle m'a remercié à plus finir.</i></p> <p><i>Quand je suis devant une « huile », ça m'oblige à me redresser me mettre à leur niveau. Ils en profitent parce qu'on est comme ça, on a plein de souci. La femme des ASSEDIC elle avait été déjà agressée par celui d'avant, je suis arrivée derrière et elle m'a fait pareil.</i></p> <p><i>« Appuyez sur la touche 5 revenez à la touche étoile ». L'imbécile est toujours devant le guichet, jamais derrière... Au téléphone on nous dit une chose, au guichet, c'est autrement. La phrase clé, c'est : « compte tenu de votre situation, vous n'avez pas le droit »</i></p>
		108 M	J'ai peur de la dépense imprévue (problèmes santé, problèmes avec l'école, décès)	
		109 M	J'ai peur de ne plus être reçu(e) chez un professionnel de santé, avec la CMU (également dans Grandeur 6-3)	
		110 M	J'ai peur des problèmes qui pourraient m'arriver, cela m'obsède	
		111 M	J'ai peur du carnet de correspondance de l'école, au mois de mai et juin	
		112 M	Je dois gérer mon budget à la semaine (et plus au mois) (également en Grandeur 1-4)	
		113 M	L'angoisse de chacun provoque de tiraillements dans le couple	
		114 M	Mes revenus bougent plus de 2 fois dans l'année (également en Grandeur 1-1)	
		141 N	Ai-je des ennuis qui m'empêchent de dormir ? (coupure EDF, factures, placements...)	
		142 N	Combien de fois ai-je parlé à quelqu'un dans la semaine ?	
		143 N	Combien de fois en 3 mois je ne fais pas une démarche que je dois faire ?	

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-1 <b>Peur Stress Angoisse</b>	144 N	Combien de fois je demande de l'aide en un mois ?	
		145 N	Combien de fois je ne dors pas à cause de ces problèmes ?	
		146 N	Combien de fois je suis sorti dans la semaine ?	
		147 N	Combien de fois je suis sorti de mon plein gré dans la semaine ?	
		148 N	Combien de fois je suis sorti pour des obligations dans la semaine ?	
		149 N	Depuis combien de temps je n'ai pas vu, eu ou donné des nouvelles à ma famille ?	
		150 N	Depuis combien de temps je ne suis pas parti en vacances ?	
		151 N	Nombre de fois où je suis allé aux urgences sur un an ?	
		152 N	Quelle est la durée maximum pendant laquelle je n'ai pas ouvert ma boîte aux lettres ?	
		176 P	Nombre de nuits sans sommeil	
		251 R	Pourcentage des personnes stressées à cause du loyer	<b>Le stress du loyer</b> « J'ai 400 € à donner par mois. Et bien tous les mois je me gratte la tête pour savoir comment je vais les donner. C'est le maximum de stress, c'est ton foyer ! »
275 R	Pourcentage de personnes qui vivent dans la peur de l'imprévu (cf. aussi 100 M dans Grandeur 3-1)	<b>L'angoisse</b> « L'angoisse, c'est quand je vois le courrier avec le logo de la CAF. Qu'est-ce qu'il va encore me dire ? Quand j'ouvre ma boîte aux lettres, je me demande ce qui va me sauter au nez. C'est l'angoisse du facteur. Tu n'as plus envie d'aller ouvrir ta boîte aux lettres »		
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-2 <b>Enfermement Découragement</b>	115 M	Je laisse les volets fermés toute la journée	<b><u>A quelle fréquence cela arrive-t-il ? A quels moments, à quelles occasions cela arrive-t-il ? Quelles conséquences cela a-t-il ?</u></b> Regarder la TV toute la journée, ne voir personne <u>Lien avec la pauvreté :</u> - Des moments critiques : fin du mois, pas d'arrivée des Assedic, de la CAF, plutôt en fin de mois, trop de factures, trop de soucis, accumulation de problèmes (voiture en panne, réponse négative pour le boulot, santé...) - Personne ne m'invite, parce que je ne peux plus inviter personne pour aller se promener avec moi, c'est le cœur qui est en jeu, qu'est-ce que je fais là ? <u>Conséquences :</u> la solitude, l'exclusion. « je n'en peux plus, j'en ai marre, pourquoi je suis là ? On se pose toutes les grandes questions de l'humanité, pas de solution, pas envie de vivre, envie de dormir pour tout oublier. On se

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
<p>Domaine 3</p> <p><b>Image de soi et rapport à l'environnement</b></p>	<p>Grandeur 3-2</p> <p><b>Enfermement Découragement</b></p>			<p>jette sur la cigarette de plus en plus, l'alcool pour oublier, la nourriture.</p> <p>On loupe des RV administratifs, avec l'assistante sociale (pourquoi vous n'êtes pas venue ?) en plus on se fait engueuler, j'en peux plus de raconter ma vie, et ce n'est pas la peine d'y aller je suis juste au dessus des barèmes.</p> <p>On loupe aussi des rencontres avec la famille, des amis, qui feraient du bien s'ils savaient.</p> <p><u>La mesure</u></p> <p>Si on fait ça une fois par mois, c'est un signe qu'on va mal et importance de la durée : un jour ou deux, ou 15 jours ?</p> <p>Plus tu t'enfermes, plus tu t'exclus.</p> <p>Se faire violence pour ouvrir les volets, pour sortir de soi. Retourner comme le fœtus.</p>
		116 M	<p>Je n'ai pas envie de m'occuper des problèmes scolaires de mes enfants</p>	<p><b><u>De quoi s'agit-il : des devoirs au quotidien, de problèmes qui arrivent de temps en temps (discipline, mauvaises notes,...), des questions administratives, d'organisation ? Comment cela se traduit-il : je ne m'en occupe pas, je le fais quand même, mais c'est tendu, quelqu'un d'autre le fait, je ne le fais pas, et dans ce cas, quelles sont les conséquences ? Est-ce permanent, régulier, à quelle fréquence ? Quelles conséquences : regard des autres (les maîtres, les autres parents, les travailleurs sociaux,...), comportements des enfants ?</u></b></p> <p><u>Les rapports avec l'école</u></p> <p>Un enfant en difficulté, c'est un tout, l'institut voit le scolaire mais aussi la situation du coup, L'enfant a des problèmes en tout : discipline, travail. On ne va pas à la rencontre de l'instituteur, on attend la convocation. Les institutrices comprennent mal que les parents ne viennent pas, ne lisent pas le carnet de correspondance. Si on n'est pas bien on communique le mal-être aux enfants, ça se répercute sur les enfants. On se sent comme des gamins devant la maîtresse on a peur, il y a des choses qu'on veut cacher, qu'on fuit ; on ne veut pas dévoiler la situation. Quand on ne va pas bien, on n'a pas envie que ça se sache. Il y a aussi le parent qui ne veut pas y aller parce qu'il ne sait pas lire et écrire, des parents qui parlent pas bien français. L'école emploie des mots qu'on ne comprend pas, on n'a pas appris les mêmes choses, on avait d'autres méthodes : nous c'était le calcul mental, maintenant c'est la calculatrice. Les méthodes ont changé. Le langage est administratif.</p> <p>L'institut m'a expliqué comment faire la soustraction et du coup je suis aux côtés de l'institut (je viens avec elle pour des sorties ;..) mais la maman qui reste recluse, du coup « groummmmmp » Sentiment de l'institut qu'il y a un délaissement de la part des parents : l'éducation ça vient de la base (les parents). Il faudrait accepter de voir l'institut. pour aider l'enfant mais c'est se montrer tel qu'on est. Mais il faut avoir du mordant, se bouger.</p> <p>S'entendre dire : vous êtes une mauvaise mère.... On ne va pas aux réunions de parents, rencontrer les autres parents, on ne veut pas se comparer. L'institut dit aux enfants qu'elle en a marre d'eux, du coup ils pensent « je suis bon à rien, je suis nul », ça va nous poursuivre toute la vie. T'arrives à le croire. L'enfant finit par y croire. Les enfants sont dans la même peur. Demain ? La DDASS... J'ai quitté l'école à 12 ans, je ne peux pas aider mes enfants, ils se débrouillent entre eux. Ils s'entraident.</p> <p><u>Conséquences</u> : plus d'échec scolaire, être convoqué devant l'académie, suppression d'une partie des allocations, enfants placés ; c'est une forme de maltraitance...</p> <p>Il y a tous les préjugés... Les gens se désintéressent. Il faut montrer à nos enfants qu'il y a des choses à faire même si on n'est pas toujours à l'aise mais je suis content de le faire pour mes enfants. Il faut fréquenter le milieu scolaire sinon c'est l'échec scolaire.</p> <p>Si l'instituteur sait la situation ça peut être négatif (on leur fait ressentir d'où ils viennent...). Si ça ne se passe pas bien avec le maître je vais vers la directrice.</p>
		117 M	<p>Je ne parle qu'aux personnes avec qui je suis obligé(e) de le faire (ex. le facteur)</p>	<p><b><u>Qui sont ces personnes ?</u></b> Le facteur, le médecin, le pharmacien, quelques personnes âgées que je connais, l'assistante sociale, l'aide ménagère, le boulanger qui passe, l'infirmière à domicile, Mais il y a aussi... une amie proche (ça me soulage (ça me soulage, amie de confiance, on déverse ses soucis)...</p> <p><b><u>Est-ce que c'est que je ne peux pas ou est-ce que je ne veux pas ?</u></b></p> <p>On ne peut pas parler par peur d'être jugé, que les gens ne comprennent pas dans quelle situation on se trouve, qu'on nous prenne en pitié. Je ne veux pas être jugé donc je ne veux pas partager mon problème.</p> <p>J'ai un confident, c'est un ami, vous allez peut-être rire mais c'est un prêtre, avec lui, on sait que ce qu'on dit ça</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 3  Image de soi et rapport à l'environnement	Grandeur 3-2  Enfermement Découragement			<p>ne sortira pas. Les confidents c'est les membres de l'association. On peut compter qu'ils nous écoutent. Je suis souvent confidente pour des gens qui viennent frapper mais on les écoute et on accumule et ça pèse, leur situation. Je prépare la boîte de mouchoirs. On vit dans un monde ou c'est tellement « robot » qu'on ne sait plus à qui parler. <b><u>A quelle fréquence ?</u></b> C'est trois ou quatre fois dans la semaine en moyenne.</p>
		118 M	Je ne participe pas à la fête du quartier, j'envoie mes enfants	<p><b><u>Est-ce le seul événement où je fais ça ? Si non, quels sont les autres ? Pourquoi ? Peur que les voisins voient la situation (attitude, pas de quoi apporter quelque chose à manger, ou offrir aux enfants un jeu s'il est payant,...), Peur que les voisins demandent des nouvelles, d'avoir à en demander...</u></b></p> <p><u>J'envoie mes enfants à ma place dans plusieurs circonstances :</u> Tout ce qui se passe dans le quartier, la kermesse de l'école, la fête du village, la fête de l'école (parce qu'on ne peut pas donner de l'argent aux enfants), <u>Pourquoi ?</u> Dans ces lieux, on discute autour des loisirs : on a été voir le dernier film, t'as vu mes nouvelles chaussures, pas chères, où vas-tu en vacances ? On se sent donc à part, puisqu'on ne part pas en vacances... ça énerve !! Pas envie de parler, t'as rien à dire, rien à raconter Pas d'envie d'écouter les problèmes des autres Je n'ai plus envie de communiquer, ça me soûle Dans une grande ville, il y a des activités, alors qu'en rural il faut faire plus d'efforts, il faut prendre la voiture</p> <p>Le truc : aider, être membre d'une association pour aider et participer, être prêt à donner de soi-même. La rencontre de l'autre provoque à parler de soi, et on n'a pas envie.</p>
		119 M	Je ne réponds pas au téléphone : je n'ai rien à dire	<p><b><u>Est-ce systématique, ou seulement certains jours, à quelle fréquence cela arrive-t-il ? A quels moments, dans quelles occasions ? Est-ce avec tout le monde ? Quelles conséquences : le téléphone sonne moins souvent, certaines personnes s'inquiètent et viennent me voir à domicile, des relations se coupent, des questions administratives restent en suspens... ?</u></b></p> <p>Peur qu'on me réclame de l'argent. Maintenant on est relancé par SMS et par téléphone. On nous appelle même pour des voisins : c'est l'huissier qui nous demande des renseignements et qui veut qu'on intervienne à sa place. Il rêve !.</p> <p>Ca se passe plutôt en périodes de stress, en fin de mois ; quand on a eu des mauvaises nouvelles au courrier et qu'on craint la relance au téléphone ; Quand on est mal c'est avec tout le monde. Même avec mes enfants, je n'ai pas envie de répondre.</p> <p>Le téléphone sonne moins souvent, le voisinage s'inquiète, il y en a aussi qui ne s'inquiètent pas. Ca reporte les problèmes ça s'amplifie, ça empire. On redoute l'huissier... On attend le dernier jour, quand on est acculé. On est prêt à mentir pour sauver la situation.</p> <p>Cette situation se passe environ une fois par mois, quand on voit s'afficher des numéros cachés, on ne répond pas</p>
		120 M	Je ne sors pas de limites du quartier (également dans Grandeur 7-1)	<p><b><u>Où sont les limites du quartier ?</u></b> Le quartier, c'est : la boulangerie, le docteur, la pharmacie, le bureau de tabac, Leader Price, notre jardin public. On tourne autour d'un certain lieu. C'est aussi les écoles, le collège. C'est les 20 immeubles du coin. Au centre ville on n'y va pas. <b><u>A quelles occasions est-ce que j'en sors quand même ?</u></b> Je suis sortie à l'occasion de la fête du quartier. Pour des papiers, aller voir un médecin, un spécialiste. La fête de la musique. Un pique nique. Aller se reposer ailleurs un dimanche, se mettre au bord de Saône, se balader le</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
<p>Domaine 3</p> <p><b>Image de soi et rapport à l'environnement</b></p>	<p>Grandeur 3-2</p> <p><b>Enfermement Découragement</b></p>			<p>long du canal, je sors très rarement sauf pour marcher un peu dans les champs, quand il y a un décès, pour aller à l'église, rencontrer une association...</p> <p><b>A quelle fréquence ?</b> Les sorties, c'est entre une fois par semaine et deux ou trois fois par semaine.</p> <p><b>Pourquoi je n'en sors pas : coût, peur, pas de raisons, personne avec qui le faire... ?</b> Je suis invitée à un mariage mais je n'y vais pas par manque d'argent, par peur, pour éviter des personnes que je pourrais rencontrer. ;</p> <p>A part les 4 qui sont dans mon bâtiment je ne connais pas mes voisins. J'évite les contacts : si on m'invite, il faudra que je rende.</p> <p>Sortir, ça demande de l'argent. Même une brocante ; on aime autant que les gens ne nous voient pas. Je n'avais personne pour aller à la fête du quartier. J'ai appelé ma voisine. On y est allées ensemble. On peut rien acheter, offrir à boire, même acheter une part de gâteau vendu par l'association. On aimerait pouvoir vivre sans compter.</p>
		121 M	Je ne veux pas parler de ma situation par peur d'être jugé(e), de devoir me justifier	
		135 M	(Question de l'absence de "mordant" chez les jeunes)	<p>Le groupe a eu un débat sur le "mordant" des jeunes (voir annexe 5), dont voici un court extrait :</p> <p>« <b>C'est quoi le mordant ?</b> C'est l'envie de réussir, de s'en sortir, avoir la hargne, la motivation, s'investir soi-même. C'est avoir confiance en soi (...) Quand t'es pauvre tu manques d'assurance, si ça fait 6 mois que t'es au chômage, pour le patron t'es en situation instable. La manque de mordant peut nous emmener dans la pauvreté, tu te laisses t'enfoncer (...) Il y a aussi le contraire (...) »</p>
		178 P	Nombre de jours passés seul	
		215 P	Nombre d'heures dormies dans la journée	<p>J'ai peur de ne plus avoir de courage.</p> <p>J'ai peur de remonter parce que j'ai peur de redescendre encore plus bas ensuite.</p> <p>J'ai peur d'une nouvelle déception.</p>
		216 P	Nombre de démarches abandonnées (également en Grandeur 4-4)	<p>Je ne crois plus en rien, je ne sais plus aimer.</p> <p>Peur de ne plus avoir peur de rien, ni de la maladie, ni d'un accident, sauf des dettes que je laisserais aux enfants. Pas de but, plus de but précis. Je suis arrivé.</p> <p>Quand on s'en fout de tout, il n'y a plus rien qui vous tient.</p>
		217 P	Nombre de jours où l'on ne se lève plus sans être malade	<p>La position dans laquelle j'étais avant : j'en ai marre, je ne veux plus rien entendre, je ne veux pas appeler au secours. Je suis recroquevillée. C'est une position que je redoute. Toujours tourner le dos, c'est par rapport au regard des autres, pas affronter ce que je vis.</p>
		218 P	Nombre de rendez-vous d'aide ou d'emploi non honorés	<p>Là où je suis, c'est la dernière porte vers le néant. Il n'y a plus d'attente, plus d'avenir, plus rien.</p> <p>Aujourd'hui je suis un peu dans le mouvement sans y être mais j'ai envie d'avancer.</p> <p>Un participant est découragé du temps passé à Lidl pour comparer les prix et acheter de quoi se nourrir au moins cher. Il a appris à ses enfants à le faire pour qu'ils le fassent pour lui.</p>
		219 P	Nombre de réponses différées	
		272 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression d'être enfermées dans leur situation	
274 R	Pourcentage de personnes qui ressentent de la culpabilité du fait de leur situation	<p><b>La souffrance de dire toujours non à ses enfants, la culpabilité</b></p> <p>« À chaque fois dire non à son enfant, c'est très très très dur à encaisser. "Ah, tu veux jamais !" Ils croient que tu ne veux pas alors que tu ne peux pas. Même si tu te privas pour tes enfants, c'est quand même dur. Quand tu ne peux pas, tu ne peux pas. (...) Un exemple tout bête : quand tes enfants sont au collège et qu'il y a les sorties, par</p>		

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-2 <b>Enfermement Découragement</b>			<p>exemple en Angleterre, et que tu vois qu'il n'y a que ton enfant qui reste sur toute la classe parce que tu ne peux pas, malgré qu'il y a quelques aides du collège, tu es mal. Et l'enfant aussi. Toute la classe y va et il sera tout seul, ou ils seront deux maximum dans la classe sur une classe de 28 élèves. »</p> <p>« Au sein de ta propre famille, admettons, la femme ne travaille pas, elle va garder les enfants, et l'homme travaille. Il se culpabilise parce qu'il n'arrive pas à nourrir sa famille. Pour l'homme, sa première mission, c'est lui qui doit apporter le salaire pour faire vivre la famille. Et, malgré qu'il travaille, il n'arrive pas à faire vivre sa famille décemment. »</p> <p><b>Trop de soucis, on ne voit pas la sortie</b></p> <p>« Si on s'enferme, ça devient une prison. On est dans un carcan et on ne sait plus comment en sortir. (...) Quand on avait notre commerce, on ne pouvait pas arrêter notre commerce parce que tu n'as pas le droit aux ASSÉDIC, tu n'as droit à rien. Tu es complètement bloqué. C'est infernal. Tu n'as pas d'autre choix que de continuer jusqu'à ce que tu ne puisses plus et qu'on t'étrangle carrément. »<sup>3</sup></p>
		276 R	Pourcentage des personnes qui se sentent dévalorisées	<p><b>La dévalorisation de soi</b></p> <p>« Quand on ne retrouve pas de travail, très vite, on se dévalorise. »</p> <p>« A mon âge, on se sent dévalorisé »</p>
		277 R	Taux de suicide parmi les personnes pauvres (également en Grandeur 6-1)	<p><b>Fragilité psychologique (et physique), dépression. On est mis en situation de danger</b></p> <p>« Tu viens de perdre la personne que tu aimais. En plus toutes les dettes. Et là, tu prends tout dans la g... Souvent c'est dur, comment tu veux essayer de remonter la pente alors que toi tu es en bas ? »</p> <p>« Il suffit d'un problème familial, la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Et puis on se laisse couler. Et ça finit par l'exclusion si on n'y prend pas garde. »</p> <p>« Psychologiquement, c'est dur à gérer. C'est le matin, se réveiller et se dire, c'est le cauchemar qui continue. »</p> <p>« Être obligé de garder le moral, malgré tout, ne rien laisser paraître à ses enfants... »</p> <p>« C'est usant au niveau psychologique. Et c'est la tête qui commande tout le corps : si la tête n'est pas bien, le corps réagit »</p>
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-3 <b>Compréhension</b>	122 M	J'ai du mal à me faire comprendre, on n'a pas le même langage, on n'a pas les mêmes codes (également en Grandeur 9-1)	
		123 M	J'ai peur d'être exploité(e) et qu'on profite de ma faiblesse	
		124 M	Je ne sais pas (bien) lire (également en Grandeur 9-2)	
		125 M	Je ne suis pas passé(e) à l'€uro; je compte toujours en Francs	
		126 M	Je suis sans-papiers	

<sup>3</sup> Même remarque que la note précédente.

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
		127 M	Je suis vulnérable par rapport à l'administration	
Domaine 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-4 <b>Regard des autres</b>	165 N	(Cf. Noisy , le compte-rendu du 18 mai cite, hors tableau : regard des autres, perte de la dignité, être mal vu par les proches ou par les autres, être mal vu par l'odeur). Non développé ce jour-là par écrit.	
Dom 3 <b>Image de soi et rapport à l'environnement</b>	Grandeur 3-5 <b>Renoncement</b>	220 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé en raison du coût (également en Grandeur 1-3)	« Je ne m'accorde jamais de plaisir. » « Du temps de l'ancienne vie normale, il n'y avait pas à tout compter : c'était possible de prendre des vacances, de se payer des extras. »
		221 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par culpabilité	« Du temps de ma jeunesse, l'insouciance. On allait danser. On n'avait pas besoin de pognon. On mangeait et on draguait. On se donnait rendez vous. Tu viens samedi ? On va manger à tel endroit, tel endroit. C'est normal ça.
		222 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par non légitimité	J'évite de passer devant des choses à acheter parce que « ça me fait mal aux yeux », même au marché. »
		223 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par révolte	
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-1 <b>Recours aux droits</b>	167 N	(Cf Noisy le compte-rendu du 18 mai cite, hors tableau : sortir du système de protection : fragilité de la situation... attendre longtemps... manque d'information sur les droits... ne pas savoir quels sont ses droits...). Non développé ce jour-là par écrit.	
		213 P	Nombre de non recours aux droits qui entraînent la perte d'autres droits	« Il suffirait de pas grand chose pour qu'on sorte la tête hors de l'eau, pour qu'il y ait quelque chose de mieux demain (mais ce pas grand chose n'est pas fait). J'ai fait une demande exceptionnelle à la sécu. Je l'ai su tout à fait par hasard car j'ai amené une personne pour des appareils auditifs. Et la dame lui a expliqué... et je me suis dit : pourquoi je n'essaierais pas ? On m'a dit de faire appel au médiateur pour mon problème avec mon propriétaire. Ca m'a fait bien rire sachant que le fils de mon proprio est à la mairie, je suis sure que je me ferais avoir. »
Domaine 4	Grandeur 4-2	160 N	Combien de fois j'ai rencontré les services sociaux dans l'année ?	

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
<b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	<b>Placements</b>	161 N	Quel est le nombre de visites des parents aux enfants autorisées par l'aide sociale à l'enfance ? (mois, trimestre, année)	
		162 N	Quel est le nombre d'enfants placés suite à la perte du logement ou si l'on n'a pas de logement ?	
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-2 <b>Placements</b>	163 N	Quelle est la durée du placement des enfants ?	
		211 P	Pourcentage de placements d'enfants liés à la pauvreté	« Je n'ai pas su ou pas pu me défendre devant la justice.  Une fois, j'ai dû batailler pour pouvoir garder mon fils. Je me suis retrouvée au tribunal. Ce jour là, j'ai du donner le maximum de moi-même, physiquement et psychologiquement, pour pouvoir le ramener à la maison. C'est le jour le plus marquant de ma vie de maman. Dans ma situation, je me sentais pauvre et riche en même temps. Pauvre car je me suis présentée sans avocat. Je ne savais pas qu'on pouvait avoir une aide et c'était le tout pour le tout.
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-3 <b>Aide judiciaire</b>	212 P	Pourcentage de solutions ou d'aides judiciaires découvertes trop tard	Décalage entre ce qu'on nous dit et notre interprétation. Quand l'administration nous envoie un papier : vous êtes pauvre ? Prouvez-le ! »
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-4 <b>Accès aux professionnels</b>	216 P	Nombre de démarches abandonnées (également en Grandeur 3-2)	
		259 R	Pourcentage de personnes à qui il est déjà arrivé de renoncer à aller voir un professionnel ou à répondre à ses sollicitations	<b>Renoncement à aller voir les professionnels</b> « Par découragement, y en a marre » « Ca ne sert à rien »
		260 R	Pourcentage de personnes qui se sentent à la merci des professionnels	<b>La dépendance</b> « On n'est pas maître de son destin. On est à la merci des professionnels, de leur bon vouloir. (...) On devient dépendant, et c'est dur d'être dépendant de quelqu'un. » « il y a des inégalités dans les aides. (...) Pour une petite dette de gaz et d'électricité, ils ne m'ont pas proposé une aide, au CCAS. Pourtant, c'était la première fois que ça m'arrivait depuis que je suis sur Redon. Alors qu'une personne qui avait une dette pour pas mal de mois. »
		261 R	Pourcentage de personnes qui se sentent globalement bien accueillies et comprises par les professionnels	<b>La qualité humaine des relations</b> « Quand tu es professionnel, il faut quand même qu'il y ait une forme d'empathie. » « Le côté humain est important. On n'est pas un numéro de dossier, parce que maintenant on est partout catalogué par numéro. On est une personne ! » « Pendant mon entretien à Pôle emploi, je me suis sentie très à l'aise parce que la personne en face de moi m'a mise à l'aise aussi. Quelqu'un qui n'est pas à l'aise, je ne suis pas à l'aise et je n'arrive pas à m'exprimer. » « A l'ancienne ASSEDIC, il y a quelqu'un qui vient vers toi et qui t'aide. Moi, elle m'a bien aidé. Elle fait même les papiers avec toi, moi elle m'a fait des photocopies. C'était la première fois que je pointais au téléphone, elle m'a

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
				<i>bien expliqué. Elle va même voir le conseiller dans un bureau quand elle a un problème et qu'elle ne sait pas nous répondre. Et elle revient nous donner l'information, elle voit si on a bien compris ou pas... Avant la mise en place de Pôle emploi, il n'y avait pas ça, il fallait se débrouiller. C'est mieux qu'avant, par rapport à l'accueil il y a une amélioration. Et puis elle est souriante. »</i>
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-4 <b>Accès aux professionnels</b>	262 R	Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées dans leurs relations avec les professionnels	<b>Les humiliations</b> « On se sent rabaissé » « Quand j'ai vu l'assistante sociale, je me suis sentie une m... »
		263 R	Pourcentage de personnes qui se sentent stressées par les professionnels	<b>La pression</b> « Ils sont là en train de vous dire : vous avez bien cherché de l'emploi ? Qu'est-ce que vous avez fait ? On fait des choses mais des fois on n'a pas les réponses, on n'a pas forcément les éléments en main pour montrer qu'on a fait des efforts. Et là, on a le couteau sous la gorge : ils vont me couper les ASSEDIC. » « C'est stressant, quand ils sont toujours derrière ton dos »
		264 R	Pourcentage de personnes régulièrement angoissées en allant voir les professionnels	<b>La peur des professionnels</b> « On doit toujours se justifier : pourquoi on a dépensé ça alors qu'on n'aurait pas dû, C'est fatigant, ça nous fait ch... à chaque fois de toujours devoir expliquer, mais on en a peur ».
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-5 <b>Accès aux administrations</b>	278 R	Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement s'y reprendre à plusieurs fois pour faire aboutir leurs démarches par téléphone (difficulté à avoir un interlocuteur à même de les faire aboutir)	
		279 R	Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire aboutir leurs démarches par téléphone (c'est-à-dire qu'elles ont été obligées de se rendre sur place)	
		280 R	Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire valoir leurs droits du fait qu'elles n'arrivaient pas à joindre un interlocuteur au téléphone	
Domaine 4 <b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	Grandeur 4-6 <b>Erreurs de l'administration</b>	281 R	Pourcentage de personnes qui ont dû retransmettre plusieurs fois les mêmes informations à l'administration (alors que des droits « vitaux » étaient en jeu, problème des dossiers égarés)	
Domaine 4	Grandeur 4-6	282 R	Pourcentage de personnes qui ont été mises en difficulté suite à de	<b>Les erreurs de l'administration</b> « L'ASSEDIC nous dit que normalement on a droit à tant de revenu, on téléphone au 3949 quand ça arrive sur le

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
<b>Relations avec les professionnels et les institutions</b>	<b>Erreurs de l'administration</b>		mauvaises informations ou des erreurs de la part de l'administration (aboutissant par exemple à des trop perçus qu'il faut ensuite rembourser)	<i>compte et on nous dit, "pas de problème, c'est normal, vous n'aurez pas d'indu". Sauf que quelques mois après, on reçoit un courrier qui nous dit "vous avez un trop perçu de deux mois, vous nous devez tant d'indus". C'était pour les mois de novembre et décembre 2007 et on me réclame un indu un an après ! Ils ont mis un an à s'en apercevoir ! »</i>
Domaine 5 <b>Relations avec les proches</b>	Grandeur 5-1 <b>Famille</b>	180 P	Nombre d'années sans contact avec un proche de la famille (à multiplier par le nombre de membres)	<i>« Je n'ai plus de lien avec la famille. »</i>
		181 P	Nombre de personnes de la famille à qui on ne demande plus d'aide	<i>« Je suis parti ailleurs (seul moyen d'éviter de tomber dans la piqûre) où je ne connaissais personne et où il fallait que je me débrouille seul. C'est là que je me suis rendu compte que j'étais pauvre. Tu prends conscience que t'y es... et c'est dur quand tu te rends compte que tu ne connais personne. »</i>
		182 P	Proportion de liens perdus avec la famille depuis la pauvreté [Comprend à la fois les invitations (on n'invite plus ou on n'est plus invité) et les appels (on n'appelle plus ou on n'est plus appelé)]	<i>« J'ai peur de devoir demander de l'aide à mes enfants. »</i>  <i>« J'ai peur de perdre l'estime de mes enfants : c'est toujours ce qui m'a fait avancer jusqu'ici et a limité la violence. »</i>
		183 P	Proportion de personnes de la famille avec qui l'on a des contacts désintéressés	<i>« On était une vraie famille : on était solidaires. C'est ce qui manque ici. »</i>
		184 P	Proportion des contacts avec la famille où l'on se sent humilié (stade 1) ou injurié (stade 2)	<i>« Je ne peux plus téléphoner, donc les ponts sont coupés ».</i>
		273 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression que d'autres sont avantagés par rapport à elles	<b>Le sentiment d'injustice</b> <i>« On se dit : pourquoi lui il a droit et pas moi ? Pourquoi il y a des fortunes qui se font en quelques mois et puis moi... ? »</i> <i>« Si tu arrives et que sur ton CV, ça fait deux ans que tu n'as pas travaillé, tu te sens inférieur par rapport à celui qui n'a pas travaillé depuis 3 mois. Lui, il est encore dans le rythme du travail. Tu vas arriver là, l'employeur va te dire : non monsieur. »</i>
Domaine 5 <b>Relations avec les proches</b>	Grandeur 5-2 <b>Voisinage</b>	177 P	Nombre d'invitations refusées	<i>Avant j'aidais, maintenant on ne m'aide plus. Le frigo est vide, le bar est vide, il n'y a plus de sorties. On n'a plus rien à donner aux copains et ils ne viennent plus.</i>
		179 P	Nombre de liens perdus	<i>Cette année j'ai fait le choix de participer à l'achat d'un cadeau pour la fête des mères. 20 euros. Pour cela j'ai du renoncer à ma teinture de cheveux. On m'a fait des remarques sur mes cheveux. C'est très dur pour moi.</i>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Dom 5 <b>Relations avec les proches</b>	Grandeur 5-2 <b>Voisinage</b>	265 R	Pourcentage de personnes qui cachent leur situation à certains de leurs proches	<p align="center"><b>Comme une maladie honteuse qu'on cache</b></p> <p>« La pauvreté, c'est le regard des autres. »  « Tu n'oses pas en parler. A la campagne, tout le monde se connaît. Les gens parlent, ils interprètent à leur façon alors que tu ne vis pas le grand train. Alors tu n'en parles pas, tu ne dis pas que tu ne peux pas joindre les deux bouts. Nous, on n'était à notre compte, on ne pouvait pas se permettre de dire qu'on n'y arrivait pas, sinon notre commerce en pâtissait encore un peu plus. Je suis sûr qu'il y a plein d'individus à la campagne qui vivent la pauvreté et qui s'en cachent. On ne peut pas en parler. On est encore plus isolé à la campagne qu'en ville. (...) On a pignon sur rue. Tout le monde parle. Tu dis une chose à une personne et dans la semaine, tout le monde le sait. (...) Et tout le monde te tourne le dos. Les gens ne veulent pas de ça. En tant qu'individu, quand tu as du travail et que tu te retrouves au chômage, les gens disent : c'est un fainéant, il ne cherche pas de travail. Tout de suite on va te mettre cette étiquette sur le dos. A la campagne, c'est ça. Ce sont des personnes qui ont toujours travaillé, ceux qui sont en retraite. Ils ne comprennent pas qu'on soit au chômage. »  « C'est comme une maladie honteuse. Et il faut que les enfants se taisent aussi, c'est un cercle infernal. Il ne faut pas qu'ils disent : on galère, chez nous. »  « On va là : m..., je le connais ! On se cache ou on s'en va. Si tu croises par exemple un parent de l'école. Le regard est très difficile, et en sachant qu'on a des enfants : tiens, je connais cette gamine, et tiens elle va à cette école. Et entre enfants, c'est tellement méchant. Il faut faire très attention, c'est important de protéger les enfants. »  « Même dans ta famille, tu n'oses pas parler de ta situation. "Comment ça va ?" "Ben ça va bien" (...) Tu ne peux pas en parler à tes voisins. Ce sont des fermiers, donc eux ils disent : va chercher du boulot, t'as qu'à frapper aux portes. »  « Mes amis ne savent pas ma situation, je ne la montre pas non plus. Ils viennent chez moi, mais c'est vrai qu'au niveau de la nourriture, je ne les invite plus à manger. Que je sois "en haut" ou "en bas", j'ai toujours gardé des bonnes relations avec mes amis. C'est une chance que j'ai, c'est très important d'avoir des amis pour le moral, même si on ne parle pas de sa situation. Je leur dirai ma situation, j'en suis sûre, ils diraient : c'est pas possible. »  « quand je suis avec quelqu'un de "normal", d'inséré dans la société, je n'ai pas envie d'en parler, c'est tout. Je n'ai pas envie d'embêter les gens avec mes problèmes. (...) Et on n'a pas envie de se faire cataloguer une fois de plus »</p>
		266 R	Pourcentage de personnes qui ne peuvent plus recevoir personne	<p align="center"><b>Ne plus pouvoir recevoir</b></p> <p>• « Il y a l'isolement aussi parce qu'on ne peut pas recevoir ses amis, parce que financièrement, ça a un coût. Même la famille, si tu as ta famille autour de toi, tu ne peux pas la recevoir. Et Si on t'invite, tu es obligé de rendre. Et l'échange ne peut plus se créer parce que financièrement tu ne peux pas inviter : des cacahuètes, un apéro, ça coûte cher. Même un petit repas tout simple, c'est un budget. »  « Pour moi, il n'est pas question de mettre le four parce que le four, ça consomme. Alors la viande à cuire... Tu es drôlement gêné. Il faut tout calculer ».</p>
		267 R	Pourcentage de personnes qui ne veulent plus voir personne	<p align="center"><b>Le repli sur soi</b></p> <p>« L'isolement, c'est être seul, mais c'est vouloir être seul aussi. Tu peux avoir des réconforts, des amis, des copains mais des fois, tu as envie de voir personne. Tu fermes la porte à clé (...) S'enfermer, rester tout seul dans son coin, ne plus voir personne, et là ça devient grave si ça dure. »  « On se renferme sur nous »  «Tu satures, moi actuellement, je n'ai envie de voir personne. »</p>
		268 R	Pourcentage de personnes qui n'ont personne sur qui elles peuvent compter (moralement ou matériellement)	<p align="center"><b>L'isolement</b></p> <p>« Quand on a de la famille proche, qui habite à côté, on peut s'entraider. Mais quand tu as des gens qui sont éloignés, qu'il n'y a pas de famille proche et que cette personne a des enfants... Je suis venue en Bretagne parce que mon mari a été muté au niveau du travail, et bien la famille me manque énormément. Ça fait deux ans que j'ai pas vu ma famille. Là, mon mari est parti pour raisons familiales. Je suis un mois seule avec mes enfants, sans mon mari et sans voir ma famille, et bien croyez moi que c'est dur ! Ne pas avoir un proche ici,</p>

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Dom 5 <b>Relations avec les proches</b>	Grandeur 5-2 <b>Voisinage</b>			<p>psychologiquement, c'est très très dur. J'ai des amis, des copines, mais c'est pas pareil. Un jour, tu te disputes, ça y est, la trahison, le regard... »</p> <p>« Quand on vient d'un pays étranger et que toute la famille est restée là-bas, c'est dur ! »</p> <p>« Pour moi, la question d'inviter ne se pose pas, je n'ai pas d'ami. »</p> <p>« Par rapport à l'environnement que j'avais avant, les gens ont coupé (...) C'est là qu'on voit les vrais amis »</p> <p>« Quand il y a des copines qui ont trouvé du travail, elles ne téléphonent pas, elles t'oublient complètement. »</p> <p>« On se sent sur une autre planète ».</p> <p style="text-align: center;"><b>Quelqu'un à qui parler</b></p> <p>« Simplement parler, ça fait du bien. Mais il faut que la personne garde pour elle ce qu'on lui dit. Et le respect aussi. » « On n'a peut-être pas toujours envie de parler de ses problèmes, mais quelque part ça fait du bien aussi ».</p>
		269 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression qu'on profite d'elles du fait de leur situation	<p style="text-align: center;"><b>La vulnérabilité aux autres</b></p> <p>« Je suis trop gentille, je reçois, je reçois, mais on me redonne pas. »</p>
		270 R	Pourcentage de personnes qui se sentent culpabilisées par leur entourage du fait de leur situation	<p style="text-align: center;"><b>La culpabilisation</b></p> <p>« C'est difficile à séparer, se culpabiliser et être culpabilisé. On se culpabilise, mais est-ce que ce n'est pas de l'influence extérieure ? »</p> <p>« Quand tu entends dire : encore un chômeur. C'est des fainéants. Quand tu ne travailles pas, il y a des gens qui jugent que tu es fainéant, que tu ne cherches pas de boulot... »</p>
		271 R	Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées par les autres du fait de leur situation	
Domaine 5 <b>Relations avec les proches</b>	Grandeur 5-3 <b>Ne pas pouvoir aider</b>	169	Nombre de fois où je n'ai pas pu aider	<p>« Je souffre de ne pas pouvoir aider. Avant, j'achetais des casse-croûtes aux clochards à Lyon, aujourd'hui, quand je vois un clochard ou une personne qui va me demander, je change de trottoir. »</p>
		170 P	Nombre de sollicitations évitées par des stratégies variables (changer de trottoir, ne pas répondre au téléphone...)	<p>« Je voudrais revenir vers le monde qui bouge. Etre là pour ramener ceux qui sont au bord. Avoir la possibilité de dire : tiens on peut faire ça, on va le faire. »</p>
		171 P	Pourcentage des sollicitations satisfaites	
		172 P	Fréquence des pleurs par impuissance à aider en tant que parent	
		173 P	Fréquence des sacrifices pour venir en aide	
		174 P	Fréquence du sentiment d'être égoïste	

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
		175 P	Nombre de mensonges pour cacher la raison du refus	
Domaine 6 <b>Santé</b>	Grandeur 6-1 <b>Mauvaise santé</b>	164 N	(Cf. Noisy 18 mai hors tableau : fragilités psychologiques... dépendances... problèmes dentaires, problèmes de vue, malnutrition, problème respiratoires... perte de la santé...)	
		277 R	Taux de suicide parmi les personnes pauvres (également en Grandeur 3-2)	<b>Fragilité psychologique (et physique), dépression. On est mis en situation de danger</b> « Tu viens de perdre la personne que tu aimais. En plus toutes les dettes. Et là, tu prends tout dans la g... Souvent c'est dur, comment tu veux essayer de remonter la pente alors que toi tu es en bas ? » « Il suffit d'un problème familial, la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Et puis on se laisse couler. Et ça finit par l'exclusion si on n'y prend pas garde. » « Psychologiquement, c'est dur à gérer. C'est le matin, se réveiller et se dire, c'est le cauchemar qui continue. » « Être obligé de garder le moral, malgré tout, ne rien laisser paraître à ses enfants... » « C'est usant au niveau psychologique. Et c'est la tête qui commande tout le corps : si la tête n'est pas bien, le corps réagit »
Domaine 6 <b>Santé</b>	Grandeur 6-2 <b>Renoncement aux soins</b>	203 P	Pourcentage de prescriptions non honorées ou de devis sans suite (lunettes, dents, ...)	« Je ne peux pas bien me soigner.  Chez le médecin, pour une fois, j'ai oublié de lui demander de ne prescrire que des médicaments remboursés. Du coup, seuls deux l'étaient. Mon fils m'a dit de laisser tomber, qu'il en a marre de tout ça. Du coup, il ne prend plus son traitement.
		204 P	Pourcentage de rendez-vous avec le médecin différés	Le sérum, je le fabrique. Le médecin prescrit du sérum injectable, me le fait passer en médoc. Moi je remplis moitié sérum et moitié eau minérale.
		205 P	Pourcentage de spécialistes non consultés	Les cachets pour dormir, c'est plus remboursé, je prends plus que du tilleul maintenant. »
		206 P	Pourcentage de substitution d'un remède à la place de celui prescrit	
		224 R	Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement renoncer à des soins importants (généraliste, spécialiste, médicament ou examen médical)	« Dans ma situation, je ne peux pas me soigner. J'ai une mutuelle mais tu ne peux pas toujours avancer l'argent. Et on te refuse, même si tu payes plus tard. » « Quand tu touches les ASSEDIC, les indemnités journalières, ce n'est que 65%, alors tu va attendre, tu vas attendre pour te mettre en arrêt maladie, ça te freine »
Domaine 6 <b>Santé</b>	Grandeur 6-3 <b>CMU</b>	109 M	J'ai peur de ne plus être reçu(e) chez un professionnel de santé, avec la CMU (également dans	

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
			Grandeur 3-1)	
		225 R	Pourcentage de personnes qui n'ont pas la CMU alors que leur niveau de revenu leur y donnerait droit	« J'avais droit à la CMU quand j'étais en contrat d'avenir, je l'ai perdue comme j'ai touché des ASSEDIC et maintenant, alors que j'ai le RMI, je n'y ai plus droit ! » « Quand tu te retrouves au RMI ou aux ASSEDIC, si tu n'a pas la CMU, tu es dans la m... Tu reçois tes factures de l'hôpital... »
		226 R	Délai d'obtention de la CMU	« Entre le moment où tu as déposé le dossier complet et le moment où tu peux aller chez le médecin, il y a au moins deux mois. (...) Il y a presque trois mois ».
		229 R	Pourcentage de personnes sans CMU ni mutuelle et depuis combien de temps	« Il ne faut pas tomber malade non plus, car si on ne peut pas se payer de complémentaire... C'est la pire des choses, tomber malade. » « Imagine une famille avec des enfants, à quelques euros prêts, ils n'ont pas droit à la CMU. Quelqu'un qui est à son compte, donc tu es obligé de payer à la Caisse et tu n'y arrives pas. Tu te retrouves sans couverture sociale et tes enfants tombent malades : il faut aller quelque part, voir un médecin, le médecin de garde si c'est en pleine nuit. C'est une situation de danger aussi. »
		230 R	Pourcentage des bénéficiaires de la CMU qui ont été bloqués dans leur accès aux soins à cause d'un refus de CMU	« Mon podologue ne prend pas la CMU, et pourtant c'est un médecin. Mais il a dit qu'il n'allait pas être assez remboursé s'il prenait une personne avec la CMU. Du coup, j'ai été voir mon médecin généraliste qui m'a donné un produit pour me soigner. » « Ma femme s'est vue refuser la CMU par le gynécologue alors que c'est quand même important pour une femme. Il a fallu avancer l'argent mais si tu n'as pas les moyens, comment tu fais ? » « Je suis allée dans 3 pharmacies différentes. A chaque fois, je dis que j'ai la CMU. On me répond : Madame, on ne vous accepte pas. La troisième où je suis allée, ils m'ont donné mes médicaments et quand j'ai donné mon attestation CMU et ma carte vitale, ils m'ont dit : désolé, on n'accepte pas, elle a repris les médicaments et elle les a rangés. » « Je pose toujours la question avant de prendre le rendez-vous : est-ce que vous prenez la CMU ? Il suffit que je prenne rendez-vous et que je ne l'aie pas dit. Tu arrives au moment de payer : ah bien non, madame, je ne prends pas la CMU. En sachant que tu n'as pas d'argent, tu n'as pas l'air fin ! Comment tu fais pour payer après ? »
Domaine 6 <b>Santé</b>	Grandeur 6-3 <b>CMU</b>	231 R	Pourcentage des personnes qui ont vécu des situations humiliantes du fait qu'elles étaient à la CMU	« On a l'impression, comme à la pharmacie, qu'on s'adresse pas à nous de la même manière qu'on s'adresse aux autres personnes. » « Avant que je sois dans cette situation là, tout allait bien, la médecin que je vais voir à Allaire m'avait parlé une fois des "cas sociaux" : ces gens-là, ils ne font rien pour s'en sortir, tout le travail qu'on a à faire en plus à cause de ces gens-là... Et quand un jour je lui ai dit : aujourd'hui, je ne règle pas parce que je suis à la CMU, elle me regarde comme ça : la CMU ! Qu'est-ce que tu vas faire là-dedans, toi ? Je lui réponds : si je suis à la CMU, c'est bien parce qu'il y a une situation qui fait que... »
Domaine 6 <b>Santé</b>	Grandeur 6-4 <b>Dépenses de soins</b>	227 R	Combien on doit mettre de sa poche pour se soigner sans être remboursé	« Je vais assez souvent chez le podologue pour ma fille, la visite coûte 120 € et la Sécu ne rembourse pas tout. Là, j'ai eu 40 € qui restait de ma poche, il faut avoir une mutuelle. Et là, comme elle va avoir 15 ans (parce que tous les ans elle a des semelles comme son pied grandit), la Sécu me rembourse encore moins. Pourtant le podologue, c'est important. Si elle ne met pas de semelle, elle risque d'avoir des problèmes de colonne vertébrale, ou au niveau des genoux. » « J'ai la CMU, donc je n'ai pas de problème, sauf si le médecin me donne des médicaments qui ne sont pas remboursés par la Sécu et qu'il faut que je paye mes médicaments. C'est une partie d'argent que j'enlève de mon budget qui est un imprévu. » « Il y a certains médicaments qui ne sont pas remboursés. Je fais marche arrière, je ne les achète jamais. »
		228 R	Combien on doit avancer pour se	« Quand on va chez un médecin qui n'accepte pas la carte Vitale, il fait une feuille de soins et, sur le secteur du Morbihan, c'est deux mois et demie pour être remboursé. Et encore ! J'ai fait un examen qui coûtait très cher au

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
			soigner et pendant combien de temps (délai de remboursement)	mois de février, 89 €, on est fin mai et je ne suis toujours pas remboursée. J'avais demandé que le chèque soit débité fin avril, mais ça n'a pas suffi. J'ai fait des relances mais ils me disent : non, on n'a pas encore traité. »
Domaine 7 Déplacements	Grandeur 7-1 Mobilité	120 M	Je <u>ne sors pas</u> de limites du quartier (également dans Grandeur 3-2)	<p><b><u>Où sont les limites du quartier ?</u></b> Le quartier, c'est : la boulangerie, le docteur, la pharmacie, le bureau de tabac, Leader Price, notre jardin public. On tourne autour d'un certain lieu. C'est aussi les écoles, le collège. C'est les 20 immeubles du coin. Au centre ville on n'y va pas.</p> <p><b><u>A quelles occasions est-ce que j'en sors quand même ?</u></b> Je suis sortie à l'occasion de la fête du quartier. Pour des papiers, aller voir un médecin, un spécialiste. La fête de la musique. Un pique nique. Aller se reposer ailleurs un dimanche, se mettre au bord de Saône, se balader le long du canal, je sors très rarement sauf pour marcher un peu dans les champs, quand il y a un décès, pour aller à l'église, rencontrer une association...</p> <p><b><u>A quelle fréquence ?</u></b> Les sorties, c'est entre une fois par semaine et deux ou trois fois par semaine.</p> <p><b><u>Pourquoi je n'en sors pas : coût, peur, pas de raisons, personne avec qui le faire... ?</u></b> Je suis invitée à un mariage mais je n'y vais pas par manque d'argent, par peur, pour éviter des personnes que je pourrais rencontrer. ; A part les 4 qui sont dans mon bâtiment je ne connais pas mes voisins. J'évite les contacts : si on m'invite, il faudra que je rende. Sortir, ça demande de l'argent. Même une brocante ; on aime autant que les gens ne nous voient pas. Je n'avais personne pour aller à la fête du quartier. J'ai appelé ma voisine. On y est allées ensemble. On peut rien acheter, offrir à boire, même acheter une part de gâteau vendu par l'association. On aimerait pouvoir vivre sans compter.</p>
		196 P	Autonomie de déplacement mesurée en km ou en pourcentage de lieux accessibles	« Je ne peux pas aller où je dois aller. »
		197 P	Nombre de rendez-vous manqués par insuffisance d'autonomie	
		198 P	Nombre de services à rendre pour se faire transporter	
		199 P	Pourcentage d'évènements familiaux (mariage, baptême, enterrement, ...) manqués pour impossibilité de déplacement	
200 P	Pourcentage de relations coupées par insuffisance d'autonomie			

Domaines renommés	Grandeurs renommées	Code Indicateur unique	Indicateurs	Vécu et réflexion sur le vécu
Domaine 7 <b>Déplacements</b>	Grandeur 7-2 <b>Manque de réactivité</b>	201 P	Nombre d'unité de temps avant de pouvoir se déplacer effectivement	
		202 P	Pourcentage de rendez-vous pour lesquels un délai doit être demandé	
Domaine 8 <b>Travail Emploi</b>	Grandeur 8-1 <b>Accès à l'emploi</b>	106 M	Je suis prêt(e) à n'importe quel travail sans compter les heures (également dans Grandeur 3-1)	<p><b><u>Y a-t-il d'autres choses que vous êtes prêts à accepter ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un travail difficile, de nuit, de m'occuper une personne âgée très difficile (caractérielle, lourde à porter...) au prix de la santé - on est vite rattrapé par la santé, on se soigne mais de l'autre côté on se détruit -, accepter n'importe quel travail malgré ses diplômes (je suis sage femme je fais femme de ménage)</li> <li>- Faire des kilomètres, être mal payé, et du coup accumuler plusieurs petits boulots</li> <li>- Subir le harcèlement (on accepte) moral, sexuel, je connais des femmes qui ont été obligées de coucher, elles n'étaient pas des femmes de mauvaise vie. Pas que chez les femmes : les hommes aussi peuvent subir le harcèlement moral.</li> <li>- Accepter des horaires difficiles, quand on a des enfants on est prêt à les laisser tout seuls, on prend des risques, on attrape une cabine téléphonique pour les appeler et leur dire d'aller à l'école, cela demande beaucoup plus d'organisation. On met les enfants en danger, responsables avant l'âge. C'est trop tôt, ils ont leur vie d'enfants à faire avant. Quand les enfants deviennent ados, ils nous le reprochent</li> <li>- Travailler des heures bénévolement, on se sent obligés de le faire par peur de perdre son travail. Cette vie difficile est nuisible pour la santé : hyper tension, dépression.</li> </ul> <p><b><u>Par contre, qu'est-ce que vous ne pourrez jamais accepter ?</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le harcèlement sexuel : se rabaisser au point d'être obligée de coucher avec le patron, jamais ça, je vais garder ma dignité de femme.</li> <li>- L'absence de respect. Un patron a dit à ma collègue « une femme de chambre c'est moins que rien », c'est inacceptable.</li> </ul> <p>La limite : le suicide, un suicide ne vient pas tout seul, des hommes se sont suicidés chez Peugeot : c'est du harcèlement moral.</p>
		207 P	Pourcentage des offres d'emploi précaire sur les emplois offerts	
		208 P	Pourcentage d'opportunités d'emploi abandonnées car trop loin ou trop cher	« Je n'ai pas accès à un vrai travail. »
		209 P	Pourcentage du coût du travail sur le revenu du travail	« J'avais un emploi aidé. Une collègue me demande ce qu'est le RMI et conclue « c'est SDF avec un toit sur la tête ». Même si rmiste, j'avais l'impression d'avoir une vie à part entière... là, on me faisait bien sentir que je ne ferais jamais partie du groupe. J'ai eu peur de ce qu'on allait dire sur mon compte. Je pensais être dans la vie mais j'ai eu l'impression de redevenir exclu. »
		210 P	Pourcentage du temps de trajet sur le temps de travail	« La seule fois où j'ai pu exercer mon métier c'est quand j'étais stagiaire ». « Le travail, c'est une reconnaissance sociale, ça permet de faire plaisir aux autres. »

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<b>Code Indicateur unique</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
Domaine 9 <b>Education</b>	Grandeur 9-1 <b>Langage</b>	122 M	J'ai du mal à me faire comprendre, on n'a pas le même langage, on n'a pas les mêmes codes (également en Gr. 3-3)	
Domaine 9 <b>Education</b>	Grandeur 9-2 <b>Maîtrise de la lecture et de l'écriture</b>	124 M	Je ne sais pas (bien) lire (également dans Grandeur 3-3)	
		166 N	(Cf. Noisy 18 mai hors tableau : ne pas savoir lire et écrire)	
Domaine 9 <b>Education</b>	Grandeur 9-3 <b>Accès aux études</b>	128 M	Dans ma famille, on privilégie l'emploi plutôt que de faire des études	
		129 M	Je n'ai pas de réseau pour trouver un logement, des livres	
		130 M	Je ne dis pas "Tu seras médecin, mon fils", je ne l'encourage pas, pour ne pas décevoir	
		131 M	Je ne peux pas payer l'école et tous les frais de scolarité (également en Grandeur 1-3)	
		132 M	J'entends les jeunes qui disent: pourquoi faire des études si ça mène au chômage ?	
		133 M	J'utilise des moyens illicites pour financer les études (prostitution...) (également en Grandeur 1-4)	
		134 M	Quelque chose sur la réalité du montant (diminution ?) des aides, des bourses (également en Grandeur 1-1)	
	Total <b>35</b> grandeurs		Total <b>182</b> indicateurs	

<b>Domaines renommés</b>	<b>Grandeurs renommées</b>	<i>Code Indicateur unique</i>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vécu et réflexion sur le vécu</b>
Domaine <b>"Sortir de la pauvreté"</b>	<b>Sortir de la pauvreté</b>	168 N	(Cf. Noisy 18 mai hors tableau : pouvoir s'exprimer, avoir des amis, se reconstruire, avoir une indépendance)	NB : le chapitre 2.1 précise pourquoi avoir choisi (et avoir classé à part) ce domaine et cette grandeur "Sortir de la pauvreté".

## Annexe 3

### **Instruments de mesure, modes opératoires, production du 9 juillet 2009**

(NB : pour respecter la cohérence du travail des petits groupes de travail du 9 juillet, on a laissé ici également la production des groupes sur les phénomènes émergents –cf. annexe 4)

## SANTE (Domaine 6)

### *Renoncement aux soins* (Grandeur 6-2)

#### Travail sur les indicateurs

Code indicateur : 203

203 : Pourcentage de prescriptions non honorées ou de devis sans suite (lunettes, dents, ...)

- Demander aux assistantes sociales, aux associations caritatives et aux CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) combien de demandes d'argent ont été faites pour obtenir des médicaments ou voir un spécialiste.
- Demander à la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) d'intégrer une case de plus dans son programme informatique pour y intégrer les médicaments mentionnés sur l'ordonnance et qui n'ont pas été pris.
- Demander aux pharmaciens de noter tous les mois tous les médicaments, et leur prix, que les clients n'ont pas pris par manque de moyens.
- Enquête de voisinage dans les cités populaires.
- Une question supplémentaire de l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques) sur le nombre de médicaments et spécialistes non honorés cette année par rapport à l'an passé.
- Demander aux hôpitaux (urgences) combien de patients ils ont reçu dans le mois ou dans l'année qui sont arrivés aux urgences car leur maladie s'est dégradée du fait qu'ils n'ont pas pris leur traitement ou le nombre de gens qui ont des problèmes multiples non soignés depuis longtemps.

#### Phénomènes émergents

Code indicateur : 203

203 : Pourcentage de prescriptions non honorées ou de devis sans suite (lunettes, dents, ...)

Le phénomène s'amplifie d'année en année à mesure que le déremboursement Sécurité Sociale augmente, et aussi le remplacement de médicaments anciens très bien au profit de nouvelles molécules chères, sans compter le non-remboursement de 50 centimes par boîte de médicament, des visites médicales et des séances de kiné.

Les spécialistes ont augmenté leurs tarifs (de 28€ à 40€ pour ma gynécologue en un an).

Sans compter que les chirurgiens ont des « dessous de table » et essaient de nous passer en consultation privée.

L'hôpital nous met dehors de plus en plus tôt, et après il faut faire appel à des médecins, des infirmiers : ce serait mieux de rester 3 à 4 jours de plus pour qu'on sorte guéri.

Il y a aussi le parcours obligatoire du généraliste vers le spécialiste qui renvoie encore au généraliste pour que ce soit ce dernier qui fasse l'ordonnance. Cela implique trois euros au lieu d'un euro, et donc cela décourage d'y aller. Et il y a une affaire de 3 mois de délai entre le généraliste et le spécialiste donc en général comme on attend, on dépasse le délai.

Tous les médicaments concernant la circulation sanguine ne sont plus remboursés.

Moi j'ai fait une phlébite avec 3 embolies pulmonaires, et depuis 12 ans je dois prendre des anticoagulants... et depuis 2 ans ils ne sont plus remboursés du tout.

De même, à chaque achat de bas de contention, je perds 11€ car ça coûte 44€ et je suis remboursée 23€ avec la complémentaire.

De même la complémentaire est impossible à prendre car trop chère.

Le cumul de tous ces problèmes fait qu'on a tendance à lâcher... car on nous fait bien comprendre qu'on coûte cher à la société, que la Sécurité Sociale est en déficit, que beaucoup de médecins ne veulent pas les CMU, alors on lâche car on se sent coupables.

# RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS ET LES INSTITUTIONS

(Domaine 4)

## *Accès aux professionnels* (Grandeur 4-4)

### Travail sur les indicateurs

Codes indicateurs : 263, 264, 260

263 : Pourcentage de personnes qui se sentent stressées par les professionnels

264 : Pourcentage de personnes régulièrement angoissées en allant voir les professionnels

Pour nous, les professionnels, c'est : pôle emploi, ANPE, mairie, préfecture, ASSEDIC, assistante sociale, CAF, médecins, patrons d'entreprise, éducateurs, magistrats.

Angoisse et stress, c'est la même chose.

Dans la salle d'attente de l'assistante sociale, discussion entre les personnes pour savoir le nombre de personnes qui sont stressées, angoissées.

Demander à l'assistante sociale si les gens qui viennent sont stressés.

Les personnes qui viennent voir l'assistante sociale pourraient remplir un papier où elles diraient si elles sont stressées/angoissées/confiantes/détendues, et dire pourquoi elles sont angoissées.

Résumé : on a travaillé sur les indicateurs 263/264 regroupés parce qu'angoisse et stress, c'est la même chose.

Trois points : demander à l'assistante sociale, remplir un questionnaire dans la salle d'attente, créer la discussion dans la salle d'attente.

260 : Pourcentage de personnes qui se sentent à la merci des professionnels

A la merci des professionnels, cela peut être à la merci des patrons, à la merci des médecins qui ne veulent pas soigner les malades à la CMU, cela peut être à la merci du pôle emploi.

On va sur place, dans notre quartier, en demandant aux personnes, faire une enquête anonyme. On peut faire une enquête de voisinage.

Résumé : on a travaillé sur l'indicateur 260 : faire une enquête de voisinage anonyme.

### Phénomènes émergents

Phénomènes émergents depuis un an : nouveaux, dont on ne parle jamais.

Pôle emploi : on n'est plus reçu, ça se passe au téléphone, c'est payant, on n'aboutit pas à une réponse. Ils nous disent nos droits et après ils nous disent qu'ils ont trop versé et on ne reçoit plus rien après. Ils devraient nous laisser quelque chose. Ils bloquent tout.

EDF : pour prendre rendez-vous pour changer le jour ou l'heure de passage du relevé de compteur, il faut téléphoner et il faut payer le changement. On paye le déplacement. On paye une estimation trop forte par rapport à ce qu'on consomme. Ils nous disent qu'ils n'ont pas assez d'agents pour relever exactement le compteur. On ne sait pas à qui s'adresser.

Médecins : les tarifs ont augmenté et certains médecins n'acceptent pas ceux qui ont la CMU, surtout les dentistes. Les médecins nous reçoivent moins longtemps, ça passe tellement vite qu'on n'arrive pas à leur parler. Les ophtalmologues et les dentistes : c'est très long avant d'avoir un rendez-vous. On a le temps de devenir aveugle (cela dépend où on habite).

Mairie : on paie le tri alors qu'on n'utilise jamais le bac jaune. Alors qu'on vit dans un logement insalubre, on n'est pas reçu par la mairie, on n'obtient pas de changement de logement.

Patrons : on voit une offre d'emploi au pôle emploi et le patron dit qu'il a déjà trouvé.

CAF : comme pour le pôle emploi, mais on peut demander un recours gracieux.

Assistante sociale : quand on veut avoir un droit, par exemple la CMU, on nous demande ce qu'on reçoit mais pas toujours ce qu'on doit obligatoirement payer (loyer, EDF, transport...). Ces dernières années, ça a augmenté.

# RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS ET LES INSTITUTIONS

(Domaine 4)

## *Accès aux administrations* (Grandeur 4-5)

### Travail sur les indicateurs

Codes indicateurs : 278, 279, 280

278 : Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement s'y reprendre à plusieurs fois pour faire aboutir leurs démarches par téléphone (difficulté à avoir un interlocuteur à même de les faire aboutir)

- Demander aux organismes sociaux de mesurer le pourcentage d'appels entrants auxquels il n'est pas répondu (la CAF le fait déjà).
- Demander aux organismes sociaux de compter pour chaque demande « soldée » le nombre d'échanges nécessaires avec le demandeur (pour en arriver là).
- Croiser 1 et 2.

279 : Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire aboutir leurs démarches par téléphone (c'est-à-dire qu'elles ont été obligées de se rendre sur place)

A l'entrée des permanences des organismes sociaux, un enquêteur demande : « Avez-vous essayé de traiter ce qui vous amène ici par téléphone/depuis chez vous (courrier inclus) ? ».

280 : Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire valoir leurs droits du fait qu'elles n'arrivaient pas à joindre un interlocuteur au téléphone

Partir des droits existants, repérer les personnes qui ne font pas valoir leurs droits, les interroger pourquoi ils n'ont pas demandé leurs droits (est-ce à cause des difficultés téléphoniques ?).

### Phénomènes émergents

Ce qui n'est jamais pris en compte :

Plages horaires des administrations qui ne permettent pas aux personnes qui travaillent d'y avoir accès.

Ce qui est nouveau :

Augmentation du nombre de serveurs vocaux qui :

- exigent des choix successifs
- proposent des choix trop nombreux et qui ne correspondent pas toujours
- ne permettent pas l'erreur
- coûtent cher

Augmentation du délai de traitement du courrier (exemple de la sécurité sociale, relevé plus espacé)

Formulaires administratifs qui se disent simplifiés mais qui sont plus difficiles à comprendre (limitation du nombre de mots mais sens pas évident)

Les agents dans les permanences changent souvent, il faut tout réexpliquer et ils ne sont pas responsables des décisions précédentes.

Pour les étrangers, l'obtention des titres de séjour est de plus en plus difficile (légalement).

Davantage de démarches se font sur internet mais tout le monde n'y a pas accès (physiquement ou culturellement).

# RELATIONS AVEC LES PROCHES

(Domaine 5)

*Famille* (Grandeur 5-1)

*Voisinage* (Grandeur 5-2)

## Travail sur les indicateurs

Codes indicateurs : 181, 265, 267

181 : Nombre de personnes de la famille à qui on ne demande plus d'aide

Lieux où on a confiance : associations de lutte contre la précarité, assistante sociale.

265 : Pourcentage de personnes qui cachent leur situation à certains de leurs proches en gardant contact

Par des échanges en groupe où on a la confiance.

En posant des questions dans une enquête type INSEE avec condition d'anonymat et en vérifiant que c'est sérieux.

267 : Pourcentage de personnes qui ne veulent plus voir personne pendant un temps donné

Observations : odeur, on sonne et ça ne répond pas, plusieurs fois de suite, arbre qui pousse, boîte aux lettres qui se remplit.

En petits groupes de confiance, où on peut se dire en confiance.

## Phénomènes émergents

Avant, il y avait plus de solidarité, aujourd'hui il y en a moins parce que la pauvreté touche plus de monde : beaucoup ont peur de la pauvreté ou savent qu'ils y seront bientôt confronté et anticipent (ils mettent de côté et ne peuvent plus aider leurs proches)

On entend plus qu'avant des jugements sur les personnes qui vivent la pauvreté (tu devrais faire plus d'heures, t'as qu'à trouver un autre boulot, t'achètes trop de belles choses...)

La pauvreté coupe l'amitié, les relations :

- parce qu'on refuse les invitations de peur de devoir offrir quelque chose, rendre l'invitation, et qu'on n'en a plus envie...
- parce que les autres sont gênés et ne nous invitent plus, ne savent pas comment faire...

# IMAGE DE SOI ET RAPPORT A L'ENVIRONNEMENT

(Domaine 3)

## *Enfermement et découragement* (Grandeur 3-2)

### Travail sur les indicateurs

Code indicateur : 178

178 : Nombre de jours passés seul

Mesurer avec un questionnaire pour des proches, combien de fois dans le mois je suis seul car :

- pas d'argent pour sortir
- pas de connaissances dans le quartier, pas d'amis
- pas envie de communiquer
- trop de soucis
- pas de visites
- parce que j'ai l'impression que les gens profitent de moi

### Phénomènes émergents

La crise a changé peu de choses pour les gens vraiment dans des situations de pauvreté.

Nous, on est habitué, on a des réflexes de survie, mais pas les autres (ceux qui n'avaient pas de soucis d'argent).

Les prix augmentent, les salaires augmentent moins vite.

La pauvreté a beaucoup plus de visages différents qu'avant. De plus en plus de nouveaux pauvres.

Il faut plus de capacités et de motivation pour aider, même s'il y a différentes façons d'aider.

Enfermement = tortue.

Augmentation du pétrole : on se déplace moins.

Augmentation des prix : on part de moins en moins en vacances, et de moins en moins longtemps.

Augmentation de l'utilisation d'internet favorise l'enfermement.

On cherche moins les lieux où les prix sont les moins chers.

# IMAGE DE SOI ET DE RAPPORT A L'ENVIRONNEMENT

(Domaine 3)

## *Compréhension* (Grandeur 3-3)

### Travail sur les indicateurs

Codes indicateurs : 122, 124

122 : J'ai du mal à me faire comprendre, on n'a pas le même langage, on n'a pas les mêmes codes

124 : Je ne sais pas (bien) lire

Travail sur deux indicateurs qui se rejoignent pour nous (pas le même langage, les mêmes codes, **et** ne pas savoir lire) dont le point commun est : se retrouver gêné ou même bloqué dans ses demandes.

Des questions listées pour creuser :

- combien de fois dois-je me faire aider parce que je ne comprends pas une lettre, un formulaire, un interlocuteur ?
- combien de fois dois-je renoncer à des demandes parce que j'en ai marre de demander de l'aide ?
- est-ce qu'on se sent bien accueilli dans les administrations ? (gentillesse, disponibilité, discussion) ?
- est-ce qu'on arrive à faire répéter quand on a mal compris ?
- combien de fois ne comprend-on pas des termes techniques qu'on nous dit ou qu'on nous écrit ?
- le nombre de fois où on doit s'y reprendre pour une même démarche parce que le dossier est incompris ou mal rempli.
- vu de l'administration, combien de formulaires mal remplis ?
- le nombre de démarches qu'on ne réussit pas du premier coup.
- le nombre de fois où on ne peut pas fournir tous les papiers demandés.

Comment poser les questions pour mesurer ?

Deux points de vue sur l'enquêteur :

- je serais plus à l'aise pour parler avec quelqu'un qui est dans ma situation qu'avec quelqu'un en cravate que je ne connais pas.
- je répondrais plus facilement à quelqu'un d'anonyme qu'à un voisin.

Un point commun : être en confiance avec la personne, être sûr de la confidentialité.

Conclusion : deux choses importantes :

- quoi demander ? Combien de fois on abandonne des démarches à cause de l'incompréhension (on ne comprend pas ou on n'est pas compris) ?

comment demander ? On ne veut pas exposer sa vie aux autres...

## Phénomènes émergents

Lors du passage à l'euro, on a perdu nos repères sur la valeur des choses.

Permanences plus réduites dans les administrations, et avec le médecin quand on a la CMU.

Les serveurs vocaux : difficulté à s'y retrouver, coût.

On renvoie toujours à Internet : « vous aurez des nouvelles de la colo par Internet » : coût, savoir l'utiliser.

On n'a plus d'interlocuteur personnalisé.

Le problème des médicaments génériques et des couleurs de boîtes.

Les gens ne veulent plus s'embêter avec nous (manuel).

On te met dans une case sans faire attention à la personne.

On est plus fliqué.

Manque de suivi personnalisé, dépersonnalisation, déshumanisation.

# ARGENT

(Domaine 1)

## *Manque d'argent (démarches et comportements dus au)* (Grandeur 1-4)

### Travail sur les indicateurs

Code indicateur : 242

242 : recours aux solutions illégales ou « extrêmes » : tricher dans ses déclarations, travailler au noir, faire la mendicité, les fins de marché, les poubelles...

Le recours aux solutions illégales est très difficile à connaître parce que, par définition, les gens se cachent. Cependant, ce sont tous les systèmes qui permettent de se débrouiller qui font qu'on ne crève pas.

Des moyens de travailler sur cet indicateur et de le « mesurer » ?

- aller sur les marchés en fin de matinée, et observer (interroger ?) les gens qui récupèrent les produits invendus, les gens qui vendent leur petites production (plats cuisinés)
- rencontrer des associations de quartier et les interroger sur les comportements qu'elles observent.
- Il faut « entrer dans la ruche, être abeille soi-même » pour profiter du bouche-à-oreille qui est le seul moyen de savoir vraiment.

Il y a des comportements très répandus qui sont en marge parce que ce sont des activités non déclarées mais qui font partie du système de débrouille et de survie : ce sont les échanges de services qui concernent :

- la maison (électricité, plomberie, réparation...)
- les gardes d'enfants
- la coiffure
- les échanges d'habits
- le prêt de téléphone portable
- le taxi
- les échanges d'aliments
- ...

La prostitution crée le débat : elle est considérée par le groupe comme « l'extrême limite de la pauvreté ». Mais peut-on considérer la prostitution comme un indicateur de la pauvreté ? Dans de nombreux cas, oui. Il faudrait, pour le savoir, enquêter auprès de personnes prostituées. C'est souvent une situation extrême subie mais après cela devient très difficile d'en sortir car les personnes prostituées sont prisonnières, empêchées de revenir en arrière et manipulées.

### Phénomènes émergents

Nous avons un mot dans nos indications, ce mot est prostitution, qui est un mot tabou : « Pas dit pas vu ». De plus en plus de jeunes étudiantes se prostituent pour payer leurs études ou pour avoir un logement.

Internet, c'est en même temps beaucoup de portes ouvertes et quelque chose qui peut nous enfoncer. Il est maintenant facile d'avoir internet puisque pour avoir le téléphone, on est obligé d'avoir Internet, mais les gens en situation de précarité peuvent s'endetter pour garder Internet.

Il y a plus de gens qui font la manche dans les grandes villes. Les jeunes sont de plus en plus en errance.

Plus de « ménages » et familles endettés (crédits faciles, pièges) : les nouveaux pauvres.

La vie est plus dure en euros qu'en francs.

Le hard discount éclate (les magasins poussent comme des champignons).

Et pour répondre à la question d'ONPES sur les phénomènes émergents : est-ce une bonne ou une mauvaise question ? Les grandeurs sont plus importantes que les phénomènes émergents. Il est plus important de travailler les grandeurs car elles parlent de nous, de nos problèmes.

# SORTIR DE LA PAUVRETE

*Sortir de la pauvreté* (Grandeur supplémentaire)

## Travail sur les indicateurs

Code indicateur : 168

168 : Cf. Noisy 18 mai hors tableau : pouvoir s'exprimer, avoir des amis, se reconstruire, avoir une indépendance

« C'est dur ! »

Trouver un travail stable à temps plein :

- toujours faire des démarches (aller dans un café)
- répondre au téléphone
- ne pas « attendre »

Sortir de l'isolement, rencontrer des gens, se trouver un réseau, faire boule de neige :

- se faire aider par les psys
- être ouvert à toute personne
- se fixer un nombre de fois par semaine où sortir : planning
- savoir pourquoi on se lève
- se valoriser
- se faire plaisir (coiffeur)
- savoir prendre soin de soi
- trouver la force tout le temps (courrier, sortir...)
- aider ceux qui vivent la même chose que nous parce qu'ils n'iront pas forcément vers les autres

**Question importante, car elle permet de parler de la pauvreté sans figer la situation et donne un aspect dynamique dans la réflexion (lutte, aspect positif).**

## Phénomènes émergents

Il y a de nouvelles exigences, la société est de plus en plus exigeante. Dans la manière dont tu te présentes, dans le comportement. On codifie de plus en plus la relation avec l'employeur et les institutions.

Dans une société, c'est difficile en raison des conditions de vie (pauvreté), des logements, etc.

On est acteur de notre vie, d'où l'importance de l'image de soi.

Avant de chercher un emploi, il faut faire tout un travail pour soi, pour être digne.

Difficultés à échanger, à communiquer, d'où l'importance du réseau.

« Dans les fins de mois, ce qui est le plus dur, c'est les trente derniers jours » Coluche

Résumé : c'est une bonne question.

Il faut voir le bout du tunnel, faire des petits pas, c'est très positif. On parle beaucoup de pauvreté, mais la lumière !

Ce qui est émergent : la dignité (coiffure, habillement, esthétique)

## Annexe 4

### Phénomènes émergents, production du 9 juillet 2009 (8 petits groupes)

Le compte-rendu écrit des 8 petits groupes figure en annexe 3 (en cohérence avec le travail sur les indicateurs).

Le compte-rendu de ce qui s'est dit par oral en plénière figure dans le tableau ci-dessous.

Il est donc naturel que ces deux traces des réflexions sur les phénomènes émergents se recoupent.

Couleur du groupe	Animateur	Grandeur travaillée	Phénomènes émergents (les points les plus importants) - soit nouveaux - soit cachés, dont on ne parle jamais
Orange	Côme	Enfermement découragement	<p>C'est comme la tortue qui se renferme dans sa coquille.</p> <p>Il y a la hausse du pétrole, on se déplace moins. La hausse des prix, mais pas de nos revenus et de nos retraites, les salaires augmentent moins vite, alors on part de moins en moins. Et puis avec le manque d'argent : sortir pour quoi faire ?</p> <p>On cherche les lieux où c'est le moins cher, le hard discount, l'essence à prix coûtant. Il y a même des magasins qui vendent des produits périmés et ça marche du tonnerre. Des gens qui ont fouillé dans des poubelles et qui vendent ça (Des puces)</p> <p>Il y a la hausse de l'utilisation d'internet, des discussions par chat. on reste plus devant l'écran, on s'enferme.</p> <p>Ce qui décourage le plus, c'est les problèmes, les soucis, on n'a plus envie de voir les gens, on n'apprécie plus leur compagnie.</p> <p>Certains pensent à se suicider.</p> <p>Des fois, on est rejeté aussi parce qu'on n'a pas d'argent, les gens ne viennent plus nous voir.</p> <p>La crise a changé peu de choses pour les gens en situation de pauvreté extrême. On est habitué, on a des réflexes de survie. Mais pour les autres, c'est plus difficile. Ceux qui sont nouveaux dans la pauvreté, « qui passent de la 1ère classe à la 3ème classe » se débrouillent moins bien que nous.</p> <p>La pauvreté a plus de visages qu'avant. Il y a beaucoup de nouveaux pauvres.</p>
Violet	Jean-Luc	Manque d'argent (démarches et comportements dus au)	<p>(Patrick lit son papier) Prostitution : le mot est tabou. De plus en plus d'étudiants et de jeunes femmes sont obligés de se prostituer.</p> <p>Internet : c'est facile à avoir, mais il faut parfois s'endetter.</p> <p>De plus en plus de personnes font la manche. Il y a des réseaux organisés aussi.</p> <p>De plus en plus de jeunes dans la rue avec la décohabitation.</p> <p>De plus en plus de familles s'endettent, ce sont les nouveaux pauvres qui ont fait des emprunts pour leur maison ou des crédits revolving : les taux sont hallucinants... Les banques laissent courir... c'est leur intérêt.</p> <p>La vie est de plus en plus dure en €, il y a eu des débordements sur les prix.</p> <p>Il y a de plus en plus de hard discount, ce qui permet aux familles d'acheter ce qu'elles veulent plus facilement.</p> <p><b>Les grandeurs sont plus importantes que les phénomènes émergents, car elles parlent de nous et de nos problèmes.</b></p>

Couleur du groupe	Animateur	Grandeur travaillée	Phénomènes émergents (les points les plus importants) - soit nouveaux - soit cachés, dont on ne parle jamais
Rouge	Denis	Compréhension	<p>Le passage à l'Euro on ne comprend pas encore tout, on n'a pas encore les repères de la valeur des choses, on dépense de l'argent sans savoir.</p> <p>Les permanences des administrations sont de plus en plus réduites. Et on n'a plus d'interlocuteur au bout du fil, c'est : appuyez sur 1,2,3,4....</p> <p>Et les appels sont payants. Tu prends les ASSEDIC en fin de mois, si tu n'as plus de crédit, tu ne peux pas pointer. Et au téléphone, tu attends. Pendant ce temps là, tu as le temps de sortir ta poubelle !</p> <p>On nous renvoie toujours à internet : ça coûte cher et tout le monde ne sait pas se servir d'un ordinateur.</p> <p>On n'a plus d'interlocuteur personnalisé. Il y a un manque d'attention à la personne, on te met dans une case. Ou on te met sous la pile. Par exemple, on t'oblige à faire un stage niveau CM2 alors que tu as un niveau 1ère, ou on t'oblige à faire un stage CV alors que tu sais en faire un. Il y a des automatismes de l'administration qui font que tu n'es pas respecté et que les gens se barrent. On ne tient plus compte de la vie de la personne, on remplit des cases. Et si la personne se sent humiliée et laisse tomber, elle est rayée.</p> <p>On est de plus en plus fliqué, on n'a plus le droit de rien faire.</p> <p>Il y a une dame, elle refait le même dossier tous les ans, tous les ans on lui redemande les mêmes papiers. Les papiers, c'est bon, y en a marre, il faut tout le temps redonner les mêmes. Tout est informatisé pour les contraventions, mais pour le reste...</p> <p>Une personne illettrée a quelqu'un de sa famille qui l'aide : si elle ne l'avait pas ; elle se laisserait couler.</p> <p>Avec les médicaments génériques, ils ont changé la boîte et c'est plus la même couleur, on ne comprend plus... Une personne illettrée ou un peu aveugle, ça peut être dangereux...</p>
Rose	Suzanne	Accès aux administrations	<p>Les serveurs vocaux augmentent : on a un choix énorme et quand on a fini on ne sait plus quoi faire parce qu'il y a trop de choix.</p> <p>Le délai de traitement du courrier augmente.</p> <p>Les formulaires administratifs soit disant simplifiés sont encore difficiles à remplir.</p> <p>Aux permanences, il faut tout ré-expliquer parce qu'il faut revenir et qu'on n'a pas affaire à la même personne. Je rabâche.</p> <p>L'obtention du titre de séjour se fait de plus en plus difficilement et...</p> <p>De plus en plus de demandes se font par internet alors que beaucoup de personnes n'ont pas d'ordinateur ou pas d'internet, et il faut encore savoir s'en servir.</p> <p>Les plages horaires de l'administration sont de plus en plus courtes.</p> <p>Les courriers sont de plus en plus incompréhensibles.</p>

Couleur du groupe	Animateur	Grandeur travaillée	Phénomènes émergents (les points les plus importants) - soit nouveaux - soit cachés, dont on ne parle jamais
Jaune	Marie-Agnès	Relations avec les proches (famille, voisinage)	<p>Il y a moins de solidarité. Les gens tendant leur main aux anges. Le risque de tomber dans la pauvreté est plus grand qu'avant. Tout le monde est sur un siège éjectable.</p> <p>Il y a moins de solidarité parce que les gens se sentent plus menacés.</p> <p>Il y a plus de jugements négatifs sur les voisins. On le dit plus facilement en face.</p> <p>Aux repas de famille, les reproches arrivent « C'est de ta faute, t'aurais pu y penser avant, t'aurais dû prendre un machin qui coûte moins cher ».</p> <p>Ce n'est pas nouveau que les relations se coupent. Mais on n'en parle jamais. On ne t'invite pas ou alors on te téléphone au dernier moment... Et si on y va, on est mal pour le cadeau. Les gens qui t'invitent sont gênés. On est gêné et on gêne les autres. Pour eux, on est devenu un petit moustique... ou un gros.</p>
Bleu	Brigitte	Accès aux professionnels	<p>Les prix des médecins ont augmenté.</p> <p>Certains docteurs ne veulent plus nous recevoir à cause de la CMU ou ne nous écoutent pas. Chez certains spécialistes, on n'a que des rendez-vous très lointains, même quand c'est urgent.</p> <p>Pôle emploi : on n'est plus reçu. Ca se passe au téléphone...</p> <p>Les ASSEDIC nous versent des trop perçus et après il faut rembourser.</p> <p><b>Débat</b> : c'est eux qui ont toujours raison... Ils envoient un papier pour un arrangement, mais ils bloquent tout quand même. Ou alors, tu auras tes sous deux ou trois mois après. Ils ne regardent pas si tu as à manger pour tes enfants.</p> <p>Depuis qu'il y a des poubelles jaunes, c'est du vol : je ne m'en sers pas, mais il faut payer. Je paye 650 € en impôt foncier alors qu'avant j'en payais 36**.</p> <p>L'essence, ça monte tout de suite mais ça met des mois à baisser, soi-disant parce qu'ils écoulent les stocks. Mais quand ça monte, ils ont bien des stocks aussi, non ?</p> <p>Le SMIC a été augmenté de 1,5% mais l'électricité de 20%. Pourquoi tout augmente et que nous on n'est pas augmenté ? Le 21 et le 22 septembre, je veux des réponses.</p> <p>On en revient toujours à l'argent.</p> <p>Ajout de Monsieur X qui est venu me voir à la pause pour que je note:</p> <p><i>« L'EDF a construit un bâtiment d'1 million d'€ magnifique à Pont de Cheruy. Les travaux ont duré 4 ans. Et maintenant ils ont fermé ! Avant, je pouvais y aller si j'avais des trucs à demander, c'était sur place, j'y allais. Maintenant, il y a 4/5 jours, j'ai reçu un avis de passage pour le relevé du compteur jeudi prochain. Il y a deux maisons, la mienne et celle de ma mère qui est décédée, et deux avis de passage de 10h à 14h, il faut que je sois là bas. Je téléphone pour dire que je ne peux pas être aux deux endroits à la fois. Ils me disent que je peux avoir un rendez-vous spécial mais il faut payer 50 €, alors j'ai annulé ! »</i></p>

Couleur du groupe	Animateur	Grandeur travaillée	Phénomènes émergents (les points les plus importants) - soit nouveaux - soit cachés, dont on ne parle jamais
Double point rouge	Fabienne	Renoncement aux soins	<p>Le phénomène s'amplifie. Les anciens médicaments sont remplacés par des molécules plus chères. Maintenant il faut payer 50 centimes par boîte de médicament.</p> <p>Le tarif des spécialistes a augmenté (gynéco, chirurgien...). Les chirurgiens demandent des dessous de table. L'hôpital mets les malades dehors très tôt : il faut repasser par le médecin et les infirmières.</p> <p>Il y a aussi les parcours obligatoires : tu dois passer par le généraliste avant d'aller voir le spécialiste, ce qui te fait payer à chaque fois la franchise d'un euro. Le spécialiste te renvoie vers le généraliste pour faire l'ordonnance. Ca te coute 3 € au total, c'est trop cher, t'y vas pas.</p> <p>Il y a aussi tous les médicaments qui ne sont plus remboursés. J'ai fait une phlébite et le médicament que je prends depuis 12 ans pour la circulation sanguine n'est plus remboursé depuis 2 ans. Porter un bas de contention, c'est du luxe.</p> <p>La complémentaire est trop chère. On peut baisser les bras et « lâcher le morceau », ne plus se soigner. Alors, on arrive aux urgences dans un état déplorable.</p> <p>Débat : Si on ne veut pas le médicament générique, il faut payer de sa poche. Quand on est au minima sociaux, ce n'est pas possible, on est obligé de prendre le générique.</p>
Vert	Emy	Sortir de la pauvreté	<p>La société est de plus en plus exigeante. Les relations sont de plus en plus codifiées. On peut ne pas avoir d'appartement et il faut être au top pour trouver un boulot !</p> <p>Il faut être digne, ce qui demande d'avoir le moral, car on est acteurs de notre vie. C'est à nous, ce qui n'est pas toujours facile, de faire des choses dans ce sens là.</p> <p>D'où l'importance de ne pas rester seul, d'avoir un réseau... Mais le point, c'est la dignité.</p> <p>Et on pourrait ajouter la phrase de Coluche : « c'est dur, surtout les 30 derniers jours du mois ! »</p>

## Annexe 5

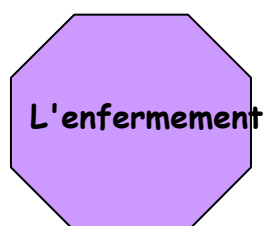
### Extraits de la production du groupe de Macon


- \* Travail sur la grandeur "La peur du lendemain"
- \* Puis travail sur la grandeur "L'enfermement"
- \* Puis textes rapportant les débats internes, sur :
  - Le mordant chez les jeunes
  - La déculpabilisation d'être pauvre
  - L'amour familial

Première Grandeur  
approfondie ci-dessous



Deuxième Grandeur  
approfondie ci-dessous



<div data-bbox="156 226 400 456" style="text-align: center;">  <p><b>J'ai peur pour mon avenir de retraité(e)</b></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveau de salaire perçus ouvrant droit à une retraite d'un montant minimum de...</li> <li>- nombre de trimestres effectués ouvrant droit à une retraite d'un montant minimum de...</li> <li>- le niveau de revenu des enfants (montant, durée de cotisation) permettant ou non de financer une maison de retraite</li> <li>- le coût d'une maison de retraite présentant des services corrects (alimentation, hygiène, relations), par rapport au niveau du revenu</li> <li>-</li> </ul>	<p><b><u>De quoi ai-je peur ? De quels genre de problèmes ? Qu'est-ce qui est particulier à la pauvreté ?</u></b></p> <p><u>De ne pas avoir assez pour vivre :</u>  « Je n'aurai accumulé assez de cotisations, j'aurai une retraite faible. Quand on n'a pas assez travaillé...  J'ai peur d'être dans le besoin.  Au contraire, j'ai cumulé le nombre de trimestres nécessaires, mais le montant ne sera pas suffisant, comme la retraite est proportionnelle au salaire, quand on a eu des petits salaires...  Pour assumer un loyer, on aura un niveau de vie insuffisant.  On ne peut pas avoir une retraite complémentaire donc on n'aura pas assez  Est-ce qu'il y aura encore une retraite ? »</p> <p><u>La dépendance</u>  « Quand on est âgé on a plus de problèmes de santé.  Ça fait peur, la santé qui se dégrade dans un quotidien très serré.  Si on ne peut pas vivre chez nous tout seuls et si on ne peut pas être en maison de retraite, comment feront nos enfants ? Comment feront-ils pour payer, s'ils ont déjà juste pour eux ? On ne veut pas mettre nos enfants dans l'embarras, être une charge pour eux.  Peur d'être dans une maison de retraite pas convenable, où on n'est pas nourri correctement, pas bien soigné, où il y a de la maltraitance, etc.  Sauf si le gouvernement aide les gens à rester chez eux, comme dans d'autres pays. Des lois sociales pourraient combler ces difficultés.  Mais les plus jeunes sont maintenant plus pauvres que les plus âgés, que nous.  Et si les jeunes travaillent ils ne peuvent pas s'occuper des parents.  Le maintien à domicile est possible aujourd'hui, mais ça dépend de l'état physique de la personne : comment on sera dans 20 ans ?  Si moi je suis pauvre et que mes enfants sont pauvres, comment faire ?  Martine : une seule solution : mourir avant la retraite....réponse de Lili : c'est dégueulasse !  On entend chez les plus vieux qu'ils ne veulent pas être une charge pour les enfants.  Est-ce que les gens ont de quoi mettre de côté pour l'avenir ? Ce n'est pas possible pour nous ».</p> <p>Peur de n'avoir pas assez, d'être dépendant de ses enfants, de peser sur ses enfants.</p> <p><i>Rapport entre les services proposés et le cout</i></p>
---	---

**Je paie mon  
loyer au prix  
de me  
restreindre  
sur tout le  
reste**

- Quel % de mon budget pour le loyer ?
- Quel % pour tous les autres postes ?
- m'arrive-t-il régulièrement de ne pas payer mes factures pour privilégier mon loyer ?
- malgré ça, m'arrive-t-il de ne pas payer mon loyer ? combien de fois par an ?

### C'est quoi tout le reste ?

Je paie mon loyer au prix de me restreindre sur :

- la nourriture et l'habillement pour soi et pour les enfants, mais c'est d'abord les adultes, on privilégie que les enfants aient toujours de quoi manger et aillent à l'école pas mal habillés.

On ne fait pas de réserve d'alimentaire. Dans la vie quotidienne, on choisit : que des pâtes et pas de gruyère, des épinards mais sans beurre.

- Le transport (les bus sont chers) et du coup on va à pied. Même avec une voiture, on fait des économies, mais on fait une  $\frac{1}{2}$  heure de marche.

- Les loisirs : une sortie d'école, au lieu de passer un WE on passe un jour, on donne 2 € par enfant au lieu de 5€ chacun à la fête de l'école. Cette année, l'école a annulé la sortie parce que les parents ne pouvaient pas mettre 5 € : 25 parents sur 85 ! Aujourd'hui ils sont partis à pied, une chasse au trésor à 2 kms de chez nous mais ça crée des problèmes car certains avaient déjà payé, d'autres ne pouvaient pas. Les enfants demandent : « pourquoi les enfants partent et pas moi ? ». Quand on ne fait pas pour nos enfants, on ne fait pas pour nous.

Nous parents on est culpabilisés par ça....

- D'autres factures qu'on ne paie pas : EDF, eau, le gaz....on paie par fraction, jamais en entier

Si tu ne paies pas le loyer à temps tu paies davantage : indemnités de retard en plus. Et quand les prélèvements ne passent pas, on paye des 2 côtés : la banque et là où on envoie l'argent, ça peut aller jusqu'à un  $\frac{1}{4}$  de la facture. Les agios montent en flèche,...

### Evolution du coût de la vie

Ca marque vraiment depuis le début de l'année, mais c'est depuis 2 ans. Avant les magasins jetaient, maintenant ils font des promos : sur les yaourts, la viande, ils vendent à perte : yaourts de marque pour le dimanche : ça permet de faire un petit cadeau aux enfants mais malgré ça, tout le monde n'achète pas. Les produits de base ont augmenté, les loyers, les charges, le gaz, EDF. On n'achète plus comme avant : on achète un paquet plutôt que 2 ou 3. Avant j'achetais en gros, maintenant je ne peux plus ; Et pourtant ce serait moins cher.

Moins de possibilités qu'avant : l'assistante sociale ne peut plus aider pour régler une facture. Il faut payer la facture, même si c'est fractionné mais on la paie en entier. Ils considèrent que la fraction c'est déjà une aide.

Le dossier de surendettement, tu en prends pour perpette ! Tu ne vois jamais la fin. C'est ce qui nous fait avancer : d'éviter la dette.



**Je suis prêt(e)  
à n'importe quel travail  
sans compter les heures**

- combien de fois ai-je accepté des petits boulots, au prix de ma santé, d'horaires incompatibles avec une vie de famille, de longs trajets ?
- combien de fois par semaine les enfants sont-ils seuls à cause de mon travail ?
- ai-je déjà travaillé sans être payé, combien d'heures au total ?
- ai-je subi un harcèlement moral ou sexuel ?

**Y-a-t-il d'autres choses que vous êtes prêts à accepter ? Par contre, qu'est-ce que vous ne pourrez jamais accepter ?**

- Un travail difficile, de nuit, de m'occuper une personne âgée très difficile (caractérielle, lourde à porter...) au prix de la santé - on est vite rattrapé par la santé, on se soigne mais de l'autre côté on se détruit -, accepter n'importe quel travail malgré ses diplômes (je suis sage femme je fais femme de ménage)
  - Faire des kilomètres, être mal payé, et du coup accumuler plusieurs petits boulots
  - Subir le harcèlement (on accepte) moral, sexuel, je connais des femmes qui ont été obligées de coucher, elles n'étaient pas des femmes de mauvaise vie. Pas que chez les femmes : les hommes aussi peuvent subir le harcèlement moral.
  - Accepter des horaires difficiles, quand on a des enfants on est prêt à les laisser tout seuls, on prend des risques, on attrape une cabine téléphonique pour les appeler et leur dire d'aller à l'école, cela demande beaucoup plus d'organisation. On met les enfants en danger, responsables avant l'âge. C'est trop tôt, ils ont leur vie d'enfants à faire avant. Quand les enfants deviennent ados, ils nous le reprochent
  - Travailler des heures bénévolement, on se sent obligés de le faire par peur de perdre son travail.
- Cette vie difficile est nuisible pour la santé : hyper tension, dépression.

**Ce qu'on n'accepterait pas**

- Le harcèlement sexuel : se rabaisser au point d'être obligée de coucher avec le patron, jamais ça, je vais garder ma dignité de femme.
  - L'absence de respect. Un patron a dit à ma collègue « une femme de chambre c'est moins que rien », c'est inacceptable.
- La limite : le suicide, un suicide ne vient pas tout seul, des hommes se sont suicidés chez Peugeot : c'est du harcèlement moral.

**Je me lève  
fatigué(e),  
angoissé(e)**

- je suis obligé de prendre tous les jours des calmants pour dormir  
- il m'arrive de regretter d'avoir eu des enfants parce que je ne peux pas leur offrir un niveau de vie correct  
- combien de fois par mois est-ce que je me lève reposé et prêt à vivre la journée ?

**Pourquoi ? Quelles sont les conséquences sur votre comportement ?**

Pourquoi ?

Je ne dors pas comme il faut : je me couche avec des soucis dans la tête, je les rumine, je ne dors pas.

On pense aux factures, aux enfants, on espère qu'ils se stabilisent.

On se sent coupable de ne pas être à 100% dans la journée

On se sent coupable de ne pas être à l'écoute, des enfants, des voisins,

On se dit qu'on a raté quelque chose dans sa vie, on se demande « est-ce qu'on a bien fait d'avoir des enfants » ?

On a le sentiment de ne pas être comme les autres parents

On a raté une marche d'escalier

On se reproche de pas donner aux enfants comme les autres, on n'est pas de bons parents

On se traîne, on n'a pas envie de se lever

La nuit, on ne pense pas, quand on peut dormir. Je prends des calmants pour dormir, pour ne pas m'énerver dans le lit.

Peur de la journée qui arrive, qu'est-ce qui va arriver ?

Les conséquences

La santé en prend un coup.

On est très excité.

Un corps qui ne se repose pas n'est pas bien.

On a des douleurs au réveil, on n'est pas bien.

On communique notre angoisse au réveil, les enfants le sentent si on n'est pas bien.

On est sur les nerfs, on est triste, blasé, on a une mine défaite, on n'est pas réceptifs, on est agressifs, pas à l'écoute, pas envie d'entendre, on a l'impression d'être agressé. Phrase entendue il y a peu : « Heureusement que j'ai les enfants, sinon j'en finirais ».



- j'ai des trucs pour retarder le moment d'ouvrir ma boîte  
 - combien de temps en moyenne après le passage du facteur je regarde la boîte aux lettres ?  
 -

**Pourquoi j'ai peur ? De quoi j'ai peur ? Ca se traduit par quel comportement ?**

Les factures. Je laisse le courrier le plus tard possible. Je ne la regarde pas. C'est comme une phobie. J'ai envie de la casser. Elle n'apporte jamais des bonnes nouvelles. Tu peux dire souvent mais pas jamais ! Il y a eu la lettre du Secours Catholique avec le compte rendu ! C'est des factures, des rappels. C'est pas que je ne veux pas payer.

Dans mon village les gens se précipitent, demandent si le facteur est passé. Les gens parlent discutent devant la boîte, ils ne sont pas angoissés. Moi, j'ouvre à peine l'enveloppe. Je dis à mon fils : ouvre la boîte. Il met le courrier d'un côté, les prospectus de l'autre. Je suis angoissé(e). Je crie. La boîte, c'est l'espoir d'avoir de bonnes nouvelles. Quand c'est EDF, je crains l'augmentation. J'ouvre : « Bingo » ! Je remets la lettre dans la boîte et je la récupère le soir. On prend le coup de masse. Ca de plus, ça de plus. On va restreindre la nourriture. Ce qui me stresse, c'est la publicité. Pourquoi ils nous embistrouillent alors qu'on n'a pas les moyens ? Ils nous frustreront ils nous tentent d'acheter des choses alors qu'on n'a pas les moyens. Par rapport aux gens qui reçoivent le facteur moi je peux pas le voir et être cordiale avec lui. Je ne fais plus attention à lui mais à ce qu'il apporte. Frustration et angoisse. J'ouvre et je ferme la boîte. J'envoie mon fils.

Le pire c'est quand il y a la signature du recommandé on dirait que c'est le facteur qui nous envoie le truc lui-même, je le déteste !



- mes enfants font des démarches qui n'aboutissent pas (trouver un stage, un emploi, un apprentissage,...)
- je n'arrive pas à faire des projets pour dimanche prochain, pour l'été prochain, l'avenir de mes enfants
- je continue de prendre en charge mes enfants adultes
- 

**Qu'est-ce qui fait peur ? L'avenir, c'est quand ? Dans combien de temps, qu'est-ce qui est proche, qu'est-ce qui est lointain ?**

« L'avenir : c'est bientôt, c'est tous les jours

Que nos enfants ne trouvent pas leur place dans la société, vis- vis du travail, bien qu'ils soient diplômés. Qu'on dépende d'eux quand on sera vieux.

Qu'ils passent par le même chemin de nous, alors que nos enfants ne peuvent pas faire ce qu'on a fait nous, ils sont plus fragiles.

Mon fils de 15 ans se bat pour trouver un apprentissage, mais les portes se ferment, un entrepreneur ne peut pas, ça coûte trop cher. Il sera au chômage à la rentrée.

La peur du lendemain c'est tous les jours : les vacances sont pas encore là qu'on pense déjà à la rentrée, on ne profite pas du moment présent, des vacances, on pense déjà à la rentrée.

Ma benjamine veut être juge, je ferme la tête, j'arrive à ne pas y penser, en me disant qu'on verra plus tard, tellement ça fait peur, je ne pourrai pas y arriver. On remet au lendemain.

S'ils n'ont pas de travail il faudra qu'on assume. Mon fils a 19 ans, je lui achète des clops...moi aussi alors qu'il a 39 ans, alors qu'il est diplômé de mécanique, parce qu'il est sans papiers, j'ai peur qu'il fasse des conneries.

Peur qu'ils arrêtent leurs études, s'ils ont la volonté, la rage, on a peur que ça s'arrête parce qu'ils ne pourront pas financièrement.

Peur qu'il accepte n'importe quel boulot, ça me fait peur. »



Quel genre de projets je pourrais faire ? Quels projets je fais quand même ? Quand je pense aux temps à venir, le plus loin est dans combien de temps ?

**Je suis sur la  
défensive,  
agressif(ve)**

**Vis-à-vis de qui ? Cela provoque quels comportements ?**

Par exemple quand je dois téléphoner aux alloc. Je suis sur la défensive. Quand il y avait le truc qui donnait droit aux 200 €... les ASSEDIC, l'ANPE, ils sont horribles avec nous, ils nous parlent comme des chiens ? C'est la bagarre tous les jours à Macon, ils nous rembarrent, il y a deux cases pas cochées, ils nous parlent mal. Ils nous renvoient. J'ai trouvé l'astuce en disant à la personne du guichet : regardez sur votre ordinateur.

L'autre jour, il y avait déjà quelqu'un qui l'avait agressé avant moi, C'est à la tête du client. Avec certains... sourires, d'autres... grimaces. Je suis capable de me moquer des gens de l'administration avec des mots simples. J'ai l'impression qu'elle me prend pour une imbécile, je fais un sketch. Je fais ça aussi pour les autres, car il y a plein d'autres gens qui ne savent pas se défendre. Quand j'ai enfin quelqu'un au téléphone, je dis : enfin ! La boîte vocale d'attente, c'est insupportable ! Mais eux ça leur rapporte.

Nous sommes agressifs parce qu'on nous agresse. On agresse quand on a du caractère parce que ceux qui n'en ont pas, ils sont rabaissés. Ils se font manger, casser. La personne en face elle jouit. Avec quelqu'un qui savait pas lire et écrire dans le box d'à côté, je suis intervenue. J'ai dit je vais l'aider. Je suis là pour faire avancer. La dame a dit il y aura peut-être des choses secrètes. En fait, la personne m'a serré la main et elle m'a remercié à plus finir.

Quand je suis devant une « huile », ça m'oblige à me redresser me mettre à leur niveau. Ils en profitent parce qu'on est comme ça, on a plein de souci. La femme des ASSEDIC elle avait été déjà agressée par celui d'avant, je suis arrivée derrière et elle m'a fait pareil.

« Appuyez sur la touche 5 revenez à la touche étoile ». L'imbécile est toujours devant le guichet, jamais derrière... Au téléphone on nous dit une chose, au guichet, c'est autrement. La phrase clé, c'est : « compte tenu de votre situation, vous n'avez pas le droit ».

## Annexe 5 (suite)

### Grandeur : L'enfermement (Macon)

<div data-bbox="172 539 416 792" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Je ne parle qu'aux personnes avec qui je suis obligé(e) de le faire</b></p> </div> <p><u>Indicateurs :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Combien de « personnes obligées » je vois par semaine ?</li> <li>2. Est-ce que j'ai un confident ? Plusieurs ?</li> </ol>	<p><b><u>Qui sont ces personnes ?</u></b> Le facteur, le médecin, le pharmacien, quelques personnes âgées que je connais, l'assistante sociale, l'aide ménagère, le boulanger qui passe, l'infirmière à domicile, Mais il y a aussi... une amie proche (ça me soulage, amie de confiance, on déverse ses soucis)...</p> <p><b><u>Est-ce que c'est que je ne peux pas ou est-ce que je ne veux pas ?</u></b> On ne peut pas parler par peur d'être jugé, que les gens ne comprennent pas dans quelle situation on se trouve, qu'on nous prenne en pitié. Je ne veux pas être jugé donc je ne veux pas partager mon problème. J'ai un confident, c'est un ami, vous allez peut-être rire mais c'est un prêtre, avec lui, on sait que ce qu'on dit ça ne sortira pas. Les confidents c'est les membres de l'association. On peut compter qu'ils nous écoutent. Je suis souvent confidente pour des gens qui viennent frapper mais on les écoute et on accumule et ça pèse, leur situation. Je prépare la boîte de mouchoirs. On vit dans un monde où c'est tellement « robot » qu'on ne sait plus à qui parler.</p> <p><b><u>A quelle fréquence ?</u></b> C'est trois ou quatre fois dans la semaine en moyenne.</p>
--	---



Indicateurs :

1. Combien de fois par semaine, je franchis les limites du quartier ?
2. Quelle somme je trouverais normal d'avoir en poche pour sortir ?
3. Est-ce que je ne réponds pas aux invitations parce que je ne peux pas les rendre ? combien de fois par an ?

**Où sont les limites du quartier ?**

Le quartier, c'est : la boulangerie, le docteur, la pharmacie, le bureau de tabac, Leader Price, notre jardin public. On tourne autour d'un certain lieu. C'est aussi les écoles, le collège. C'est les 20 immeubles du coin. Au centre ville on n'y va pas.

**A quelles occasions est-ce que j'en sors quand même ?**

Je suis sortie à l'occasion de la fête du quartier. Pour des papiers, aller voir un médecin, un spécialiste. La fête de la musique. Un pique nique. Aller se reposer ailleurs un dimanche, se mettre au bord de Saône, se balader le long du canal, je sors très rarement sauf pour marcher un peu dans les champs, quand il y a un décès, pour aller à l'église, rencontrer une association...

**A quelle fréquence ?** Les sorties, c'est entre une fois par semaine et deux ou trois fois par semaine.

**Pourquoi je n'en sors pas : coût, peur, pas de raisons, personne avec qui**

**le faire... ?** Je suis invitée à un mariage mais je n'y vais pas par manque d'argent, par peur, pour éviter des personnes que je pourrais rencontrer. ; A part les 4 qui sont dans mon bâtiment je ne connais pas mes voisins. J'évite les contacts : si on m'invite, il faudra que je rende. Sortir, ça demande de l'argent. Même une brocante ; on aime autant que les gens ne nous voient pas. Je n'avais personne pour aller à la fête du quartier. J'ai appelé ma voisine. On y est allées ensemble. On peut rien acheter, offrir à boire, même acheter une part de gâteau vendu par l'association. On aimerait pouvoir vivre sans compter.

**Je ne répons pas au téléphone**

Indicateurs :

1. Si je regarde la facture de téléphone, est-ce que je vois que dans les périodes où je répons moins (ou pas), j'appelle moins ?

2. Ces périodes de silence se reproduisent combien de fois par an ?

Est-ce systématique, ou seulement certains jours, à quelle fréquence cela arrive-t-il ? A quels moments, dans quelles occasions ? Est-ce avec tout le monde ? Quelles conséquences : le téléphone sonne moins souvent, certaines personnes s'inquiètent et viennent me voir à domicile, des relations se coupent, des questions administratives restent en suspens... ?

Peur qu'on me réclame de l'argent. Maintenant on est relancé par SMS et par téléphone. On nous appelle même pour des voisins : c'est l'huissier qui nous demande des renseignements et qui veut qu'on intervienne à sa place. Il rêve !.

Ca se passe plutôt en périodes de stress, en fin de mois ; quand on a eu des mauvaises nouvelles au courrier et qu'on craint la relance au téléphone ; Quand on est mal c'est avec tout le monde. Même avec mes enfants, je n'ai pas envie de répondre.

Le téléphone sonne moins souvent, le voisinage s'inquiète, il y en a aussi qui ne s'inquiètent pas. Ca reporte les problèmes ça s'amplifie, ça empire. On redoute l'huissier... On attend le dernier jour, quand on est acculé. On est prêt à mentir pour sauver la situation.

Cette situation se passe environ une fois par mois, quand on voit s'afficher des numéros cachés, on ne répond pas.

*J'ai pas envie de m'occuper des problèmes scolaires de mes enfants*

Indicateurs :

- Lire le carnet de correspondance. Prendre rendez-vous avec l'institut. Participer aux réunions de parents.
- quel est votre niveau scolaire ? *A corriger avec le précédent*
- 

De quoi s'agit-il : des devoirs au quotidien, de problèmes qui arrivent de temps en temps (discipline, mauvaises notes...), des questions administratives, d'organisation ? Comment cela se traduit-il : je ne m'en occupe pas, je le fais quand même, mais c'est tendu, quelqu'un d'autre le fait, je ne le fais pas, et dans ce cas, quelles sont les conséquences ? Est-ce permanent, régulier, à quelle fréquence ? Quelles conséquences : regard des autres (les maîtres, les autres parents, les travailleurs sociaux,...), comportements des enfants.

Les rapports avec l'école

Un enfant en difficulté, c'est un tout, l'institut voit le scolaire mais aussi la situation du coup, l'enfant a des problèmes en tout : discipline, travail. On ne va pas à la rencontre de l'instituteur, on attend la convocation. Les instituteurs comprennent mal que les parents ne viennent pas, ne lisent pas le carnet de correspondance. Si on n'est pas bien on communique le mal-être aux enfants, ça se répercute sur les enfants. On se sent comme des gamins devant la maîtresse on a peur, il y a des choses qu'on veut cacher, qu'on fuit ; on ne veut pas dévoiler la situation. Quand on ne va pas bien, on n'a pas envie que ça se sache. Il y a aussi le parent qui ne veut pas y aller parce qu'il ne sait pas lire et écrire, des parents qui parlent pas bien français. L'école emploie des mots qu'on ne comprend pas, on n'a pas appris les mêmes choses, on avait d'autres méthodes : nous c'était le calcul mental, maintenant c'est la calculatrice. Les méthodes ont changé. Le langage est administratif.

L'institut m'a expliqué comment faire la soustraction et du coup je suis aux cotés de l'institut (je viens avec elle pour des sorties :..) mais la maman qui reste recluse, du coup « groummmmmp » Sentiment de l'institut qu'il y a un délaissement de la part des parents : l'éducation ça vient de la base (les parents). Il faudrait accepter de voir l'institut pour aider l'enfant mais c'est se montrer tel qu'on est. Mais il faut avoir du mordant, se bouger.

S'entendre dire : vous êtes une mauvaise mère.... On ne va pas aux réunions de parents, rencontrer les autres parents, on ne veut pas se comparer. L'institut dit aux enfants qu'elle en a marre d'eux, du coup ils pensent « je suis bon à rien, je suis nul », ça va nous poursuivre toute la vie. T'arrives à le croire. L'enfant finit par y croire. Les enfants sont dans la même peur. Demain ? La DDASS... J'ai quitté l'école à 12 ans, je ne peux pas aider mes enfants, ils se débrouillent entre eux. Ils s'entraident.

Conséquences : plus d'échec scolaire, être convoqué devant l'académie, suppression d'une partie des allocations, enfants placés ; c'est une forme de maltraitance...

Il y a tous les préjugés... Les gens se désintéressent. Il faut montrer à nos enfants qu'il y a des choses à faire même si on n'est pas toujours à l'aise mais je suis content de le faire pour mes enfants. Il faut fréquenter le milieu scolaire sinon c'est l'échec scolaire.

Si l'instituteur sait la situation ça peut être négatif (on leur fait ressentir d'où ils viennent...). Si ça ne se passe pas bien avec le maître je vais vers la directrice

**Je  
laisse  
les volets  
fermés  
toute la  
journée**

Indicateurs :

1. Combien de fois par an, ça arrive que vous n'ouvriez pas les volets, signe que ça va pas bien ?
2. Ca dure en général combien de temps ? Et si c'est permanent ?

A quelle fréquence cela arrive-t-il ? A quels moments, à quelles occasions cela arrive-t-il ? Quelles conséquences cela a-t-il ?

Regarder la TV toute la journée, ne voir personne

Lien avec la pauvreté :

- Des moments critiques : fin du mois, pas d'arrivée des Assedic, de la CAF, plutôt en fin de mois, trop de factures, trop de soucis, accumulation de problèmes (voiture en panne, réponse négative pour le boulot, santé...)
- Personne ne m'invite, parce que je ne peux plus inviter personne pour aller se promener avec moi, c'est le cœur qui est en jeu, qu'est-ce que je fais là ?

Conséquences : la solitude, l'exclusion. « je n'en peux plus, j'en ai marre, pourquoi je suis là ? On se pose toutes les grandes questions de l'humanité, pas de solution, pas envie de vivre, envie de dormir pour tout oublier. On se jette sur la cigarette de plus en plus, l'alcool pour oublier, la nourriture. On loupe des RV administratifs, avec l'assistante sociale (pourquoi vous n'êtes pas venue ?) en plus on se fait engueuler, j'en peux plus de raconter ma vie, et ce n'est pas la peine d'y aller je suis juste au dessus des barèmes. On loupe aussi des rencontres avec la famille, des amis, qui feraient du bien s'ils savaient.

La mesure

Si on fait ça une fois par mois, c'est un signe qu'on va mal et importance de la durée : un jour ou deux, ou 15 jours ?

Plus tu t'enfermes, plus tu t'exclues  
Se faire violence pour ouvrir les volets, pour sortir de soi  
Retourner comme le fœtus.

*Je ne participe pas à la fête du quartier, j'envoie mes enfants*

Indicateurs :

- est-ce systématique ?  
sinon, est-ce une fois sur 2, sur 3 ?

Est-ce le seul événement où je fais ça ? Si non, quels sont les autres ? Pourquoi ? Peur que les voisins voient la situation (attitude, pas de quoi apporter quelque chose à manger, ou offrir aux enfants un jeu s'il est payant,...), Peur que les voisins demandent des nouvelles, d'avoir à en demander,...

J'envoie mes enfants à ma place dans plusieurs circonstances :

Tout ce qui se passe dans le quartier, la kermesse de l'école, la fête du village, la fête de l'école (parce qu'on ne peut pas donner de l'argent aux enfants),

Pourquoi ?

Dans ces lieux, on discute autour des loisirs : on a été voir le dernier film, t'as vu mes nouvelles chaussures, pas chères, où vas-tu en vacances ? On se sent donc à part, puisqu'on ne part pas en vacances...  
ça énerve !!

Pas envie de parler, t'as rien à dire, rien à raconter

Pas d'envie d'écouter les problèmes des autres

Je n'ai plus envie de communiquer, ça me soûle

Dans une grande ville, il y a des activités, alors qu'en rural il faut faire plus d'efforts, il faut prendre la voiture

Le truc : aider, être membre d'une association pour aider et participer, être prêt à donner de soi-même. La rencontre de l'autre provoque à parler de soi, et on n'a pas envie.

## Annexe 5 (suite et fin)

(Macon)

### **Débat sur le « mordant » des jeunes**

#### **C'est quoi le mordant ?**

C'est l'envie de réussir, de s'en sortir, avoir la hargne, la motivation, s'investir soi-même.

C'est avoir confiance en soi, l'envie de réussir, de grandir, c'est-à-dire entrer dans la vie active, l'envie de se responsabiliser. Ils ont besoin qu'on leur donne confiance, de devenir autonomes, c'est-à-dire trouver un emploi, s'assumer, avoir la motivation, l'ambition de la stabilité, d'avoir un foyer, une femme, des enfants.

Au départ l'enfant n'a pas la confiance en lui, c'est moi, comme parent qui lui donne, en lui disant « tu es capable », je suis obligée de lui transmettre l'envie. Ils veulent qu'on leur donne confiance, sans leur mâcher les choses. Je le coache, je lui donne des indications, je lui donne envie de....

Le terme coach vient du mot cocher, qui fait avancer le cheval. Il faut qu'ils existent, ils sont effacés, il faut qu'ils soient acteurs de leur vie, qu'ils s'extériorisent, qu'ils fassent leur vie.

#### **Rapport entre mordant et pauvreté ?**

Le rapport entre pauvreté et mordant, c'est le chômage, c'est qu'il n'y a pas de travail, surtout si le père et les grands frères ne travaillent pas, ne donnent pas envie. La vie est tellement dure qu'ils n'ont pas la hargne, ils veulent avoir la place dans la société mais ils ne peuvent pas. Bien sûr des jeunes n'y arrivent pas, même s'ils ne sont pas pauvres, ils ne sont pas pris en considération. Mais quand on leur dit qu'ils n'ont pas d'expérience, c'est encore plus dévalorisant quand on est dans la pauvreté. Il faut leur donner un coup de pouce.

Quand t'es pauvre tu manques d'assurance, si ça fait 6 mois que t'es au chômage, pour le patron t'es en situation instable.

Le manque de mordant peut nous emmener dans la pauvreté, tu te laisses t'enfoncer. C'est le manque de confiance en soi, le jeune peut pas étudier, les portes sont fermées.

Il y a aussi le contraire, quelques uns disent « je veux m'en sortir, je vais tout faire pour gravir les échelons ».

#### **Des jeunes ont du mordant malgré la mouise**

Une de mes filles n'a jamais baissé les bras, mais une sur 5. Elle n'a pas envie de se rabaisser, alors que les autres disent « on laisse tomber », elle est prête à changer de métier s'il faut, elle se bat, elle passe des diplômes différents. Mon fils qui se bat bien a un CAP, il a envie de faire un bac pro, il a passé plein de coups de fil pour trouver un stage, il est tout content d'avoir trouvé.

Ce qui différencie les enfants les uns des autres, qui fait que certains se battent et pas d'autres, c'est le caractère de chacun : « mon fils est débrouillard, mais ma fille fait des études ».

Les filles ont plus de mordant, se battent mieux. Une fille a plus de difficultés sur le marché du travail, elles ne touchent pas le même salaire donc elles se battent plus. Elles veulent être à la hauteur des hommes, les garçons vont plus se laisser aller alors que les filles se battent.

Ma fille me dit toujours qu'elle veut réussir.

C'est une question de caractère, ou la construction depuis tout petit, ils ne mordent pas tous pareil à l'hameçon, c'est une histoire de vitesse, ils mordent plus ou moins vite.

Des gens qui ne sont pas instruits mais qui réussissent dans la vie. Le facteur chance est important.

Des gens sont prêts à faire n'importe quoi, n'importe quel boulot et ils réussissent, alors que d'autres ont des complexes même avec des diplômes ; avoir des diplômes ne suffit pas.

La majorité des jeunes rencontrent des difficultés et a du mal à trouver du boulot.

Des rencontres intéressantes : l'instituteur, une tante chez qui aller en vacances, un bon maître de stage, des hasards (justement ils ont besoin de quelqu'un ce jour-là). C'est l'estime de soi qui est importante.

Ce qui compte c'est la capacité à s'adapter, à travailler en équipe, quelqu'un qui travaille avec n'importe qui peut y arriver.

Des jeunes qui ne veulent pas « travailler comme des malades » pour le SMIC, travailler des heures pour si peu de salaires si faibles. Des jeunes disent « Je vais m'en sortir pour ne pas tomber dans la délinquance, vouloir sortir de là », dans les banlieues. La délinquance : errer dans les rues, faire des petits larcins, vendre de la drogue : en ¼ d'heure il gagne plus qu'en travaillant.

Des jeunes auraient de la hargne pour des choses qui ne sont pas bien dans la société : gagner de l'argent facile à gagner, pour certains, ils ont la hargne pour ça.

L'ambiance familiale y fait pour beaucoup

Plus de risque dans les cités car ils se fréquentent, à la campagne ils ont moins sollicités. Mais certains ont le courage de surmonter cette perspective. Ils sont moins livrés à eux-mêmes, à la campagne ils sont moins sollicités.

## Débat sur la culpabilisation d'être pauvre

« Je pense que je n'ai pas tout fait pour m'en sortir; à l'école je n'étais pas raisonnable, j'ai fait des petites bêtises, j'ai touché à des choses pas bien si j'avais été raisonnable je n'aurai peut-être pas été dans cette situation, j'ai une part de responsabilité. J'ai pris une mauvaise direction. Je me suis laissée entraîner, embarquer, je m'amusais, je faisais la fête, mais c'était la jeunesse, je n'écoutais pas ma mère, ma mère m'adorait. J'étais butée, ce monde là m'attirait...

« La pire des solitudes n'est pas d'être seul, mais d'être un mauvais compagnon pour soi même »

Ce n'est pas forcément ma faute, on ne m'a pas forcément donné toutes les possibilités, je me sens coupable, mais tout n'est pas de ma faute, la société, le regard des instituteurs, comment on m'a dirigé dans les études, je n'étais pas assez écoutée, etc.

Pourquoi tu serais coupable ? Parce que j'ai pris une très mauvaise direction

Différences : être coupable, c'est accepter la situation telle qu'elle est, se sentir coupable c'est se dire que je n'ai pas toutes les responsabilités.

Ma mère me disait des choses, elle me conseillait, « mais ton père il n'était pas là, t'avais pas l'autorité d'un père ». On est 11 dans la famille, je suis la seule à avoir pris ce chemin.

Moi ma mère elle me protégeait, quand je sortais, vis-à-vis de mon père...

Le milieu familial joue énormément dans la situation.

Différence entre responsable de certaines choses, coupables de certaines choses, mais pas de tout.

### Comment dans la pauvreté on se sent coupable ou pas coupable ?

Les pauvres ne sont pas coupables d'être pauvres. C'est la société qui est coupable de la pauvreté.

Pourquoi chercher un coupable ? La vie est responsable....

La pauvreté vient de beaucoup de facteurs : on est un peu responsable de notre situation.

Mais des gens sont coupables : pas d'emploi, des personnes qui ne savent pas gérer leur budget, des gens qui jouent au casino et qui perdent tout

Les riches qui jouent tout au casino et deviennent pauvres sont coupables car ils pouvaient faire d'autres choix.

Ils peuvent être dépendants et on ne choisit pas d'être dépendant, c'est comme une addiction, une toxicomanie.

On ne sent pas coupable parce qu'on n'est pauvre, on se sent coupables d'une situation donnée.

Des gens jouent parce qu'ils sont pauvres et qu'ils espèrent.

Est-ce qu'on doit se poser la question : est-ce que je suis responsable de ma pauvreté ?

La société est coupable : le coût d'achat. Il n'y aurait pas un autre moyen que d'augmenter toujours les prix des produits ? Ils augmentent les loyers et on devient plus pauvres

Avec Chirac il n'y avait pas tout ça

C'est la faute à qui ? Au capitalisme, à Bush

On peut commettre des erreurs, mais on peut pardonner, avec la foi. Pardonner ne veut pas dire oublier. On ne peut pas en vouloir aux parents, parce qu'on est soi même parent, un parent il aime ses enfants, à sa façon.

## Débat (spontané) sur l'amour familial

Des enfants aimés ont plus de chance de pouvoir s'en sortir. L'enfant va croire en lui. Si on te dit tout le temps : t'es un bon à rien, tu finis par le croire.

J'ai été placé. A 16 ans j'ai eu du mordant pour faire mon chemin. Après j'ai rencontré une fille... L'amour de mes parents, c'était à leur façon.

Tu cherches à plaire soit à tes parents ou à les contredire. Le fait de ne pas être aimé quand j'étais jeune, je les ai contredits, je voulais prendre ma revanche,

Entendre ça (t'es nul), ça peut être destructeur ou provoquer un électrochoc mais il y a des séquelles. On guérit pas c'est une grosse analyse de soi qu'il faut faire, même pour pas le répercuter sur ses enfants. Il faut casser la chaîne (parents alcooliques, maltraitance). Quand tu as connu la violence tu ne sais pas donner d'amour : je donne des coups, faut suivre une thérapie.

C'est dans tous les milieux (alcool drogue, femme battue, enfant braqueur) on parlait il y a pas longtemps d'un fils de gendarme trafiquant de drogue. C'est pas forcément pauvre égale délinquant.

Pour les milieux pauvres, il peut toujours y avoir une parole affectueuse, même si on ne donne pas d'argent, l'enfant sent qu'il est aimé pour ce qu'il est. Il faut l'aider, l'encourager, ça l'aide à s'en sortir. Même s'il a des difficultés autour de lui. Ils y sont pour rien.

Comment ça se manifeste, l'affection ? Je lui donne la preuve que je l'aime, que je pense à lui. Un moindre geste, revaloriser, dire je suis fier de toi, tu as ton CAP, tu as un travail pour l'été, tu vas pouvoir passer ton permis. Continuer à embrasser ses enfants, continuer malgré la carapace. Mon fils ne parle pas français, il apprend, je l'encourage, il fait des progrès. A 39 ans, il prend son cartable devant tout le monde. On apprend à tout âge. Face à l'administration, il peut s'en sortir.

La preuve d'amour, c'est communiquer avec son enfant même si on n'a rien à donner. L'amour c'est gratuit. Pas besoin d'argent. Riche ou pas riche on est pareil.

L'amour ne nous empêche pas d'être pauvres. Si t'es amoureux t'es heureux, tu peux vivre d'amour et d'eau fraîche !

## Annexe 6

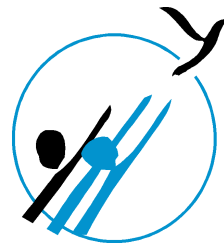
### Extraits de la production du groupe de Noisy-le-Grand

Cette annexe 6 présente le compte-rendu du groupe sur certaines grandeurs et certains indicateurs, pour lesquels instruments de mesure et modes opératoires ont été travaillés...

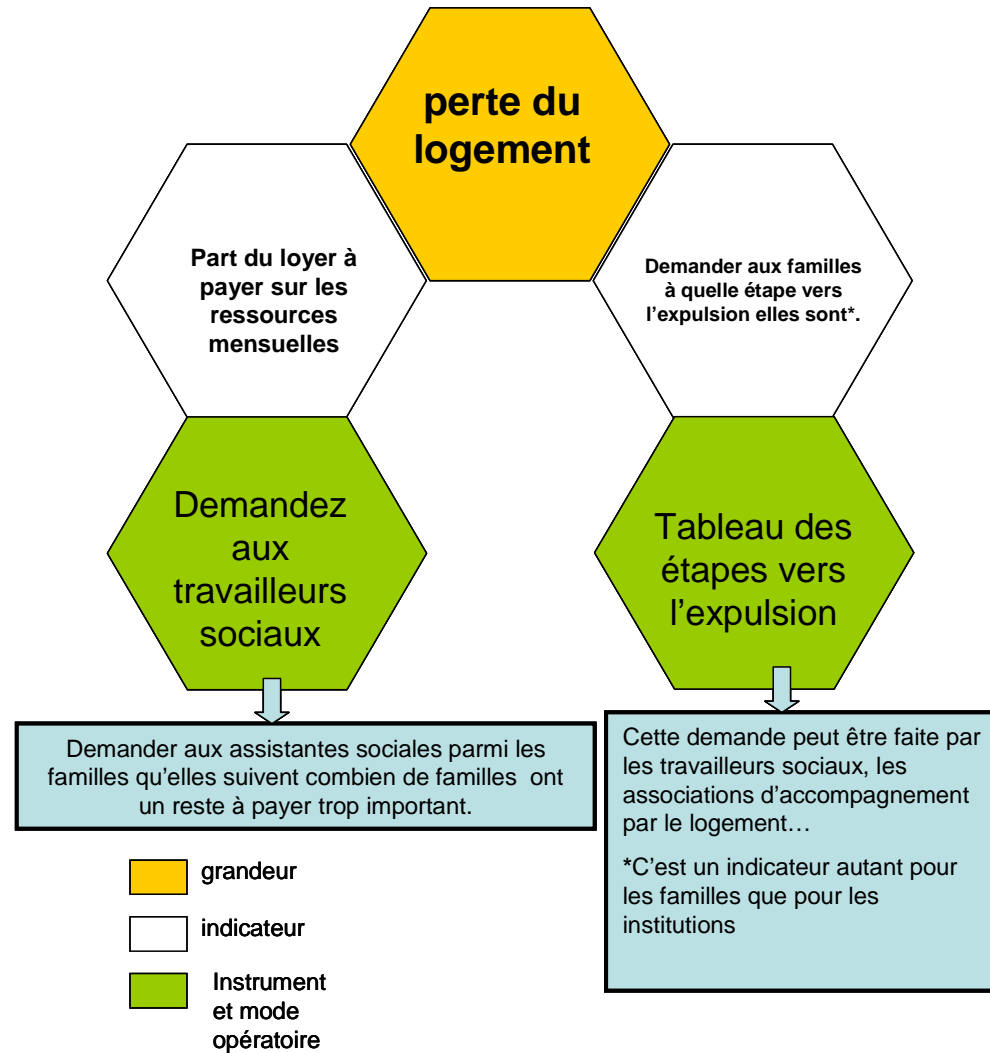
Par ailleurs la synthèse de la connaissance de Noisy le Grand présente aussi un bilan méthodologique, présenté en annexe 11

# SYNTHÈSE DE LA CONNAISSANCE PRODUITE PAR LE GROUPE

Groupe ATD Quart Monde Noisy le Grand

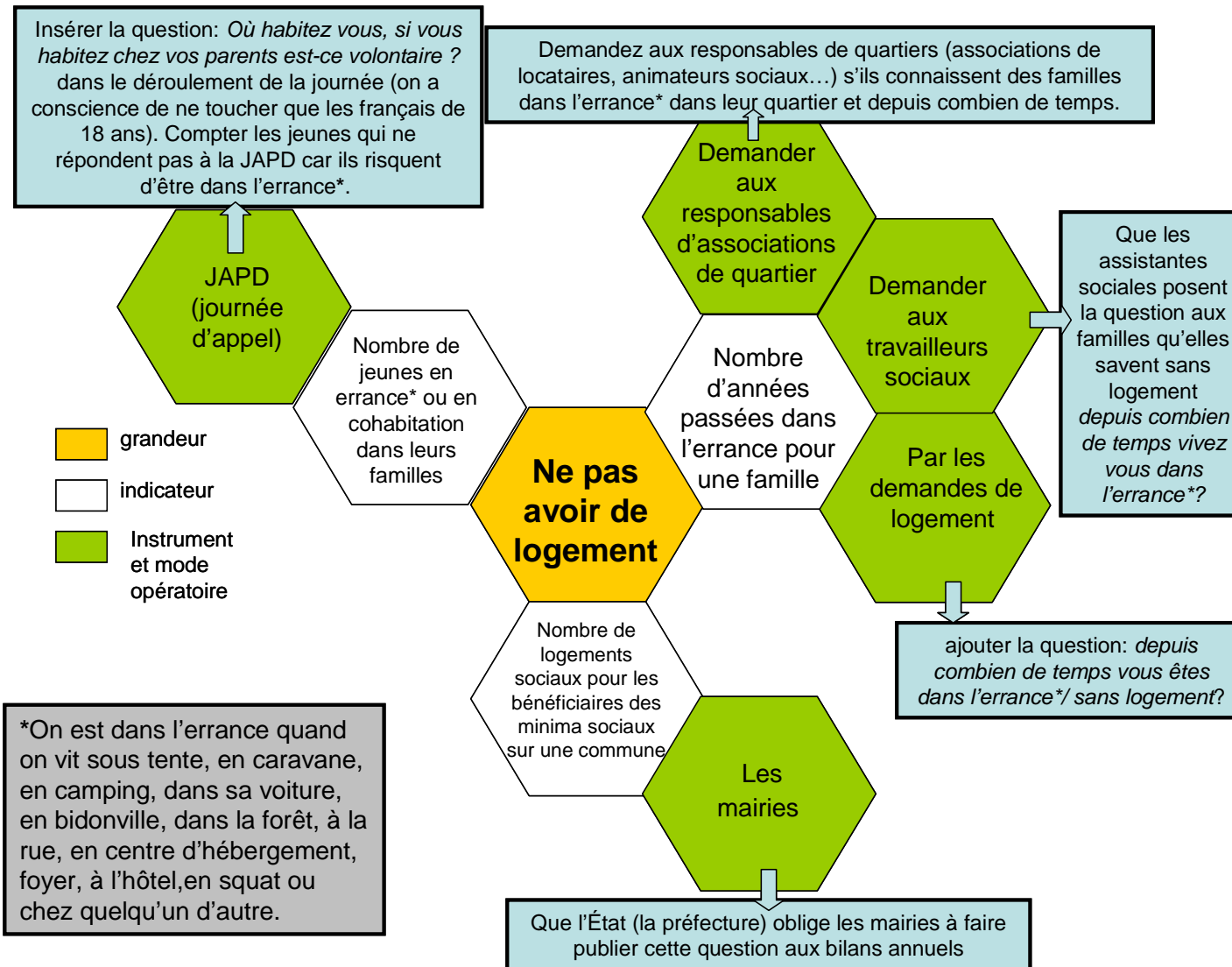


## Logement : Grandeur Perte du logement

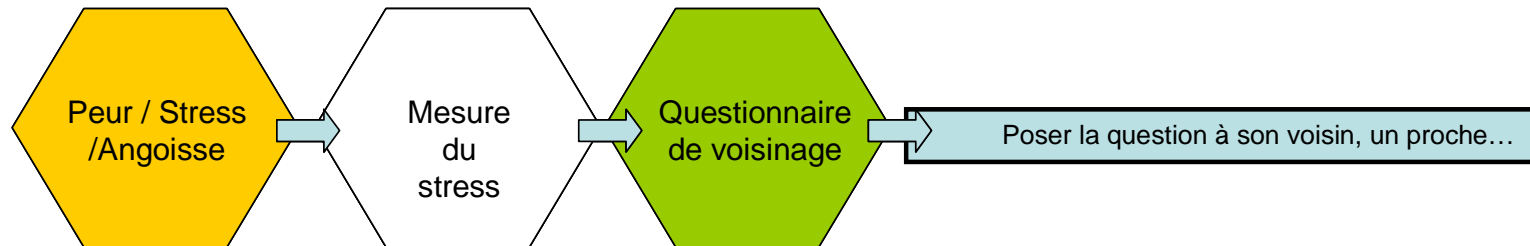


<b>incident de paiement (bailleur)</b>	j'ai un retard de loyer
	j'ai reçu une lettre de mon bailleur
	je suis contacté par (ou je contacte) mon bailleur pour avoir un arrangement
	je contacte les services sociaux pour avoir des aides
	j'ai reçu une lettre recommandée de mon bailleur
	je peux contacter mon bailleur pour avoir un arrangement
	je contacte les services sociaux ou des associations pour avoir des aides
<b>Contentieux (huissier)</b>	j'ai reçu un commandement de payer par l'huissier
	J'essaye de négocier avec l'huissier
	je contacte les services sociaux pour avoir des aides
	J'ai saisi le juge d'instance pour un délai de paiement
	J'ai saisi la commission de surendettement
	Je suis assigné devant le tribunal d'instance
<b>Judiciaire (juge)</b>	Je me rends à la convocation devant le tribunal
	je demande un délai de paiement
	Je reçois la notification du jugement
	j'ai 15 jours à un mois pour faire appel
	je reçois la notification du jugement d'expulsion
	je reçois un commandement d'avoir à quitter les lieux
	Je saisi le juge de l'exécution pour demander un délai
	Je cherche une solution de relogement
	L'huissier alerte le préfet (le préfet doit chercher un relogement)
	Le service des expulsions en préfecture me reçoit
<b>Expulsion (préfet)</b>	L'huissier demande le concours de la force publique
	Le préfet de police a deux mois pour accorder ou non l'expulsion.

# Logement : Grandeur Ne pas avoir de logement



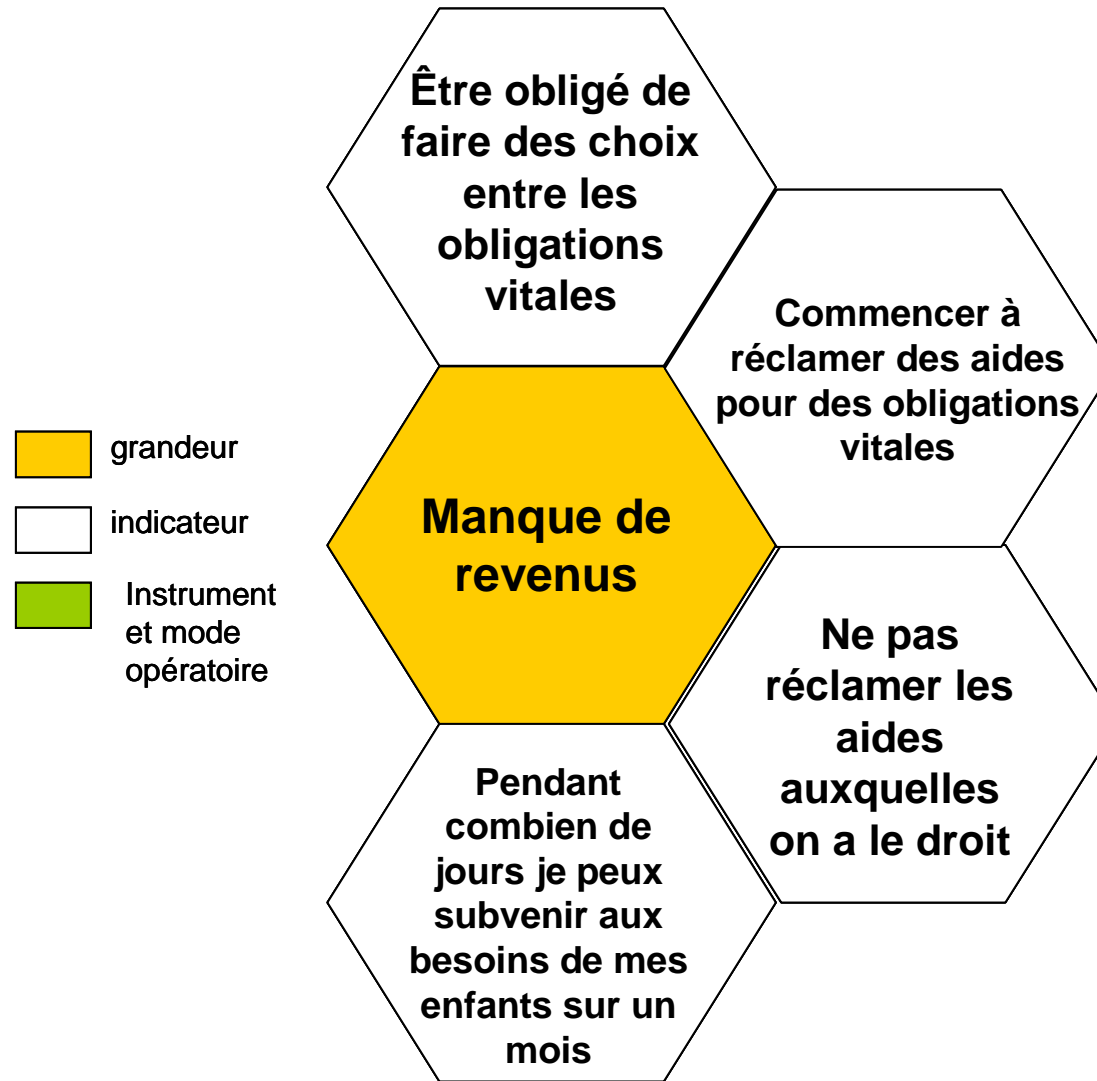
## Ressenti : Grandeur Peur / Stress / Angoisse



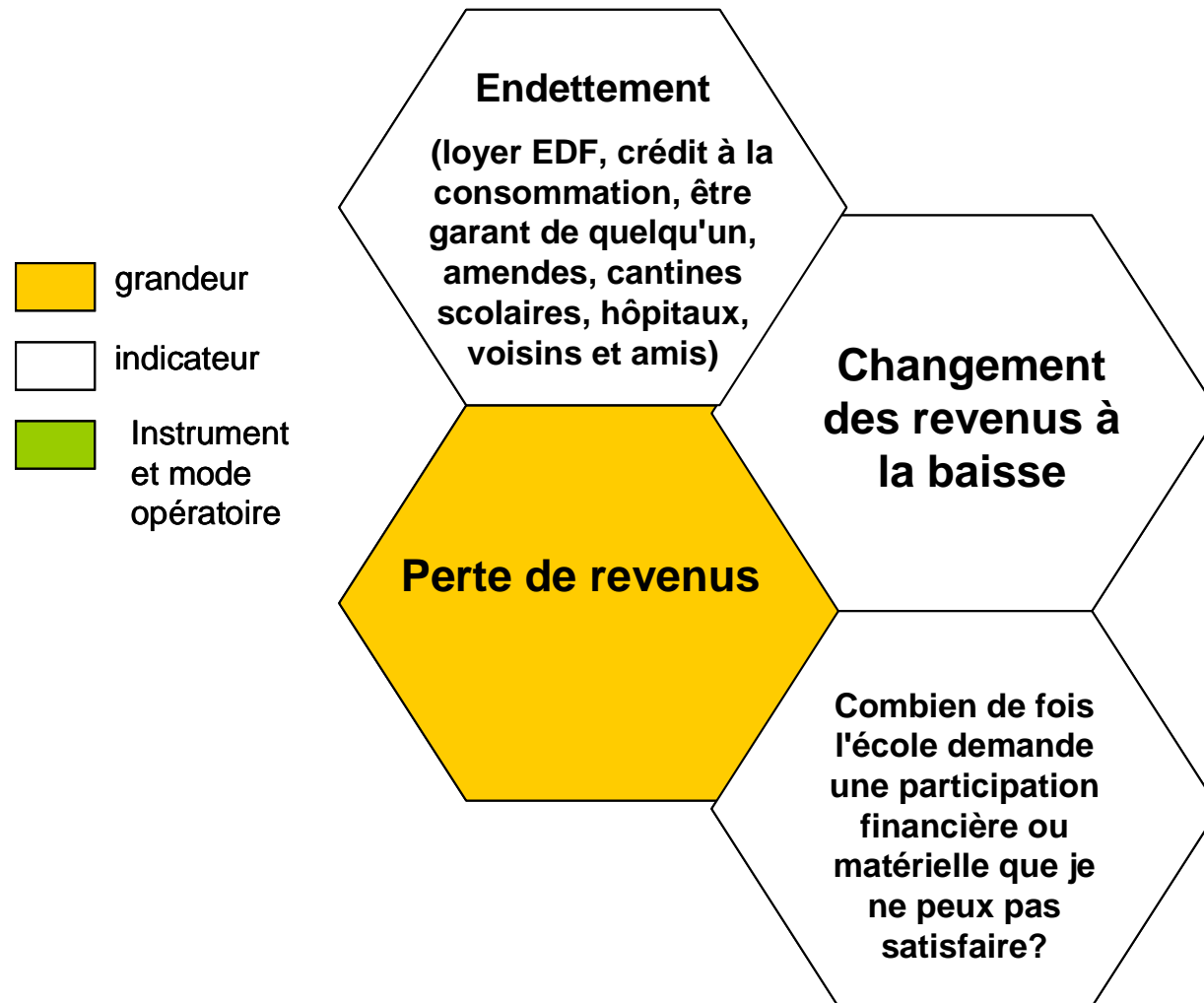
<b>Combien de fois je suis sorti dans la semaine?</b>
<b>Combien de fois je suis sorti de mon plein gré dans la semaine?</b>
<b>Combien de fois je suis sorti pour des obligations dans la semaine?</b>
<b>Nombre de fois où je suis allé aux urgences sur un an?</b>
<b>Depuis combien de temps je n'ai pas vu, eu ou donné des nouvelles à ma famille?</b>
<b>Combien de fois j'ai parlé à quelqu'un dans la semaine?</b>
<b>Combien de fois en 3 mois je ne fais pas une démarche que je dois faire?</b>
<b>Avez-vous des ennuis qui vous empêchent de dormir? (coupure EDF, factures, placements...)</b>
<b>Combien de fois je ne dors pas à cause de ces problèmes</b>
<b>Quelle est la durée maximum pendant laquelle je n'ai pas ouvert ma boîte aux lettres?</b>
<b>Depuis combien de temps je ne suis pas parti en vacances?</b>
<b>Combien de fois je demande de l'aide en un mois?</b>

- grandeur
- indicateur
- Instrument et mode opératoire

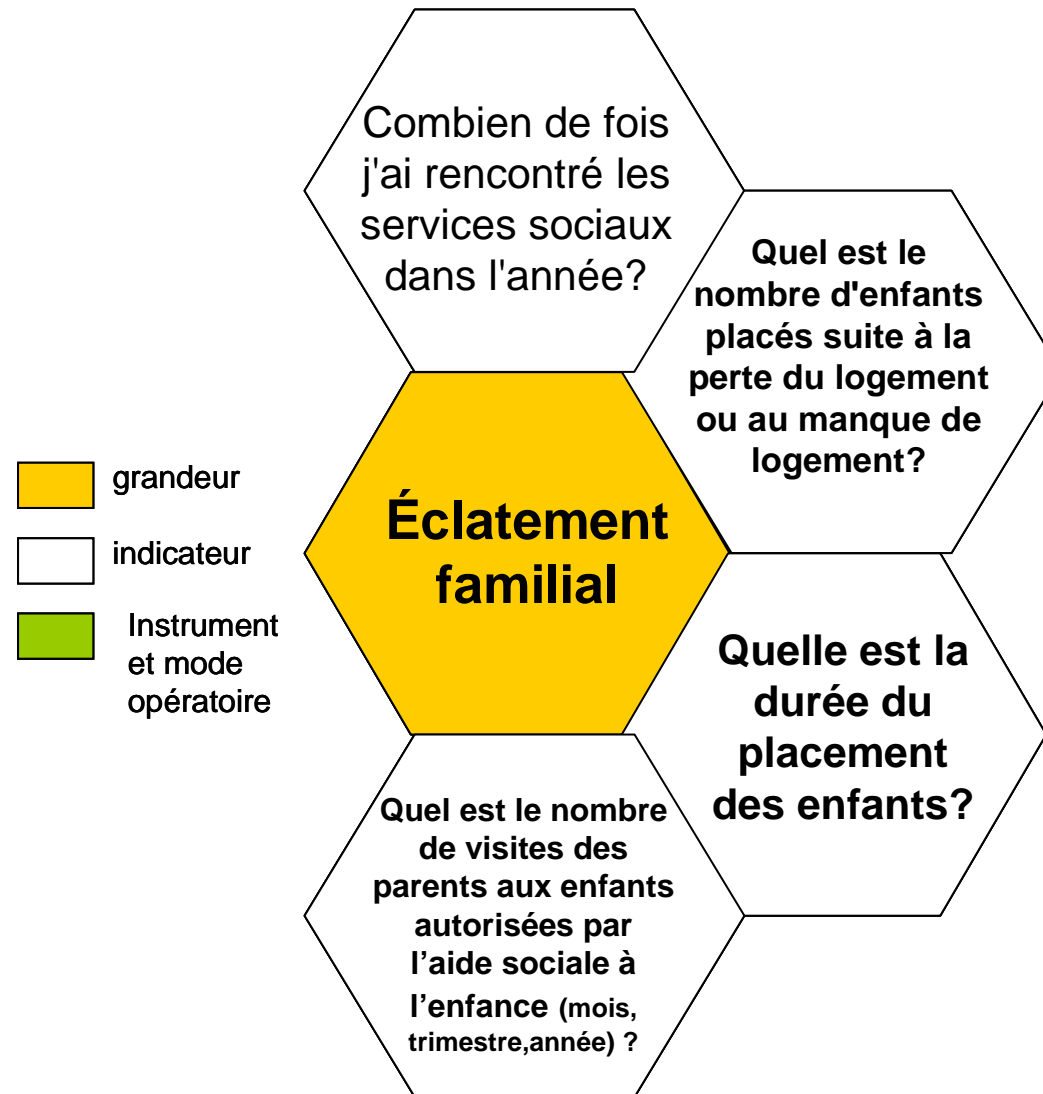
## Revenus : Grandeur Manque de revenus



## Revenus : Grandeur Perte de revenus



## Grandeur Eclatement familial



## Annexe 7

### Extraits de la production du groupe de Pont-de-Chéruy

\* Tableau de synthèse

\* Puis courbes de vie

« Petits chapitres » Verbatim Matière première Vécu, les « Je » <i>(Non négociable : la parole prise)</i> <b>(1)</b>	Domaine (ou macro- grandeur) <i>(A remplir le cas échéant)</i> <b>(2)</b>	Grandeur caractérisant la pauvreté et l'exclusion <b>(3)</b>	Indicateurs correspondants <i>(Se mesure par un chiffre, un % ou un oui-non)</i> <b>(4)</b>	Instrument de mesure <b>(5)</b>	Mode opérateur <b>(6)</b>
<p><i>Je souffre de ne pas pouvoir aider. Avant, j'achetais des casse-croûtes aux clochards à Lyon, aujourd'hui, quand je vois un clochard ou une personne qui va me demander, je change de trottoir.</i></p> <p><i>Je voudrais revenir vers le monde qui bouge. Etre là pour ramener ceux qui sont au bord. Avoir la possibilité de dire : tiens on peut faire ça, on va le faire.</i></p>	Relations sociales (1)	Aide des autres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de fois où je n'ai pas pu aider</li> <li>• % des sollicitations satisfaites</li> <li>• Nombre de sollicitations évitées par des stratégies variables (changer de trottoir, ne pas répondre au téléphone,...)</li> </ul>		
		Souffrance de ne pas pouvoir aider	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de nuits sans sommeil</li> <li>• Nombre de mensonges pour cacher la raison du refus</li> <li>• Fréquence du sentiment d'être égoïste</li> <li>• Fréquence des pleurs par impuissance à aider en tant que parent</li> <li>• Fréquence des sacrifices pour venir en aide</li> </ul>		
		Isolement lié au fait de ne pas pouvoir aider	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de jours passés seul</li> <li>• Nombre de liens perdus</li> <li>• Nombre d'invitations refusées</li> </ul>		
<p><i>Avant j'aidais, maintenant on ne m'aide plus. Le frigo est vide, la bar est vide, il n'y a plus de sorties. On n'a plus rien à donner aux copains et ils ne viennent plus.</i></p> <p><i>Cette année j'ai fait le choix de participer à l'achat d'un cadeau pour la fête des mères. 20 euros. Pour cela j'ai du renoncer à ma teinture de cheveux. On m'a fait des remarques sur mes cheveux. C'est très dur pour moi.</i></p>					

<p><i>Je n'ai plus de lien avec la famille.</i></p> <p><i>Je suis parti ailleurs (seul moyen d'éviter de tomber dans la piqure) où je ne connaissais personne et où il fallait que je me débrouille seul. C'est là que je me suis rendu compte que j'étais pauvre. Tu prends conscience que t'y es... et c'est dur quand tu te rends compte que tu ne connais personne.</i></p> <p><i>J'ai peur de devoir demander de l'aide à mes enfants.</i></p> <p><i>J'ai peur de perdre l'estime de mes enfants : c'est toujours ce qui m'a fait avancer jusqu'ici et a limité la violence.</i></p> <p><i>On était une vraie famille : on était solidaires. C'est ce qui manque ici.</i></p> <p><i>Je ne peux plus téléphoner, donc les ponts sont coupés.</i></p>	Relations sociales (2)	Contacts désintéressés avec la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes de la famille à qui on ne demande plus d'aide</li> <li>• Proportion des contacts avec la famille où l'on se sent humilié (stade 1) ou injurié (stade 2)</li> <li>• Proportion de personnes de la famille avec qui l'on a des contacts désintéressés</li> <li>• Nombre d'années sans contact avec un proche de la famille (à multiplier par le nombre de membres)</li> <li>• Proportion de liens perdus avec la famille depuis la pauvreté<sup>1</sup></li> </ul> <p><sup>1</sup> Comprend à la fois les invitations (on n'invite plus ou on n'est plus invité) et les appels (on n'appelle plus ou on n'est plus appelé)</p>		
<p><i>J'ai peur de me foutre de tout</i></p> <p><i>Je fabrique du tarama. Idem avec les feuille de vigne, les beignets de courgette... Je les donne. Cela crée de la dette à mon égard. Ensuite je peux me faire inviter à manger.</i></p> <p><i>Je ne mange rien parfois pendant trois jours. Je donne la priorité à mon fils adolescent qui a besoin de manger.</i></p> <p><i>Pour le téléphone, je prends une carte d'une journée par semaine illimitée cette journée là et je fais tous mes appels ce jour là.</i></p> <p><i>Quand le loyer arrive, je le pose et j'y pense quand je passe devant.</i></p>	Dépenses Revenus	Report de la dépense	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de jours sans ouvrir la boîte aux lettres</li> <li>• Nombre de jours où le courrier n'est pas ouvert</li> <li>• % de tri du courrier avant ouverture</li> <li>• % de paiement partiel si risque d'expulsion ou de coupure de flux</li> <li>• Nombre de factures oubliées, différées</li> <li>• Nombre de relances</li> </ul>		

<p><i>Les factures me font paniquer.</i></p> <p><i>Une injonction de payer. Tout était propre sur le papier, bien rangé, clair. Y'avait pas de place pour l'improvisation. Et pas d'autres possibilités. Y'avait un axe central, des routes qui se coupaient et on devait rester dans les clous sinon on était menacé de choses pas très agréables.</i></p> <p><i>Le choc que j'ai eu lorsque, après avoir reçu ce courrier, je me suis dit : si je ne répons pas dans les délais d'injonction de payer, que pourrait-il m'arriver ? Se retrouver à la rue, être exposé à la rue. Arbitraire. Seul, sans pouvoir aucun d'agir, de se mouvoir, de se déplacer...</i></p>		<p>Panique</p>	<p>Fréquence de prise de produits jusqu'à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'addiction (médicament, alcool, drogue, aliment) pour calmer la panique</li> <li>• Nombre de repas non pris par angoisse</li> </ul>		
<p><i>Le plus difficile, c'est de se retrouver sans rien. C'est arrivé brutalement. C'était à mon tour de faire comprendre aux services sociaux que j'avais besoin d'aide.</i></p> <p><i>Je dois tout calculer, tout anticiper.</i></p> <p><i>Le 4 mai, pour aller à Paris, il faut s'organiser à l'avance car si on a faim dans le train, on ne pourra rien acheter. C'est comme ça tout le temps. Il faut penser à tout.</i></p> <p><i>Je retirais du liquide pour payer le loyer, mais en dessous de 460 euros, il y a des frais pour retirer... 2 euros là, 2 euros là...</i></p> <p><i>Je fais toutes les choses ménagères qui consomment de l'électricité pendant les heures creuses. Je me lève à 4 h le matin pour faire la lessive, le repassage, l'aspirateur...</i></p> <p><i>Je compare les prix de ce qui n'est pas remboursé entre les pharmacies.</i></p> <p><i>Je ne prends ma voiture que pour les courses lourdes et le médical et avant, je fais bien ma liste et les lieux où je vais passer pour savoir quel</i></p>		<p>Anticipation nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % temps d'achat consacré à calculer, comparer les prix</li> <li>• Temps passé à déterminer le trajet le moins cher pour des achats ou démarches successifs</li> <li>• % du temps d'activités reportées en heures creuses pour économiser l'électricité</li> </ul>		

<p><i>itinéraire faire pour consommer le moins d'essence.</i></p> <p><i>J'ai internet, je l'utilise pour tout. Pour les contacts avec les institutions aussi. Ca évite le prix des timbres.</i></p> <p><i>Les prélèvements : le moins possible, on ne maîtrise pas, on ne peut pas jouer sur les dates, peur des erreurs.</i></p>					
<p><i>Je ne peux pas aller où je dois aller</i></p>	<p style="text-align: center;">Déplacements Mobilité</p>	<p style="text-align: center;">Limitation de la mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie de déplacement mesurée en km ou en % de lieux accessibles</li> <li>• % d'évènements familiaux (mariage, baptême, enterrement, ...)manqués pour impossibilité de déplacement</li> <li>• % de relations coupées par insuffisance d'autonomie</li> <li>• nombre de rendez-vous manqués par insuffisance d'autonomie</li> <li>• Nombre de services à rendre pour se faire transporter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• à partir d'une liste de destinations type</li> <li>• annulation</li> <li>• représentation par un tiers</li> <li>• conséquences ("se faire pigeonner")</li> </ul>	
		<p style="text-align: center;">Manque de réactivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de rendez-vous pour lesquels un délai doit être demandé</li> <li>• Nombre d'unité de temps avant de pouvoir se déplacer effectivement</li> </ul>		
<p><i>Je ne peux pas bien me soigner.</i></p> <p><i>Chez le médecin, pour une fois, j'ai oublié de lui demander de ne prescrire que des médicaments remboursés. Du coup, seuls deux l'étaient. Mon fils m'a dit de laisser tomber, qu'il en a marre de tout ça. Du coup, il ne prend plus son traitement.</i></p> <p><i>Le sérum, je le fabrique. Le médecin prescrit du sérum injectable, me le fait passer en médoc. Moi je remplis moitié sérum et moitié eau minérale.</i></p> <p><i>Les cachets pour dormir, c'est plus remboursé, je prends plus que du tilleul maintenant.</i></p>	<p style="text-align: center;">Santé</p>	<p style="text-align: center;">Soins inadaptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de rendez-vous avec le médecin différés</li> <li>• % de spécialistes non consultés</li> <li>• % de prescriptions non honorées ou de devis sans suite (lunettes, dents,...)</li> <li>• % de substitution d'un remède à la place de celui prescrit</li> </ul>		

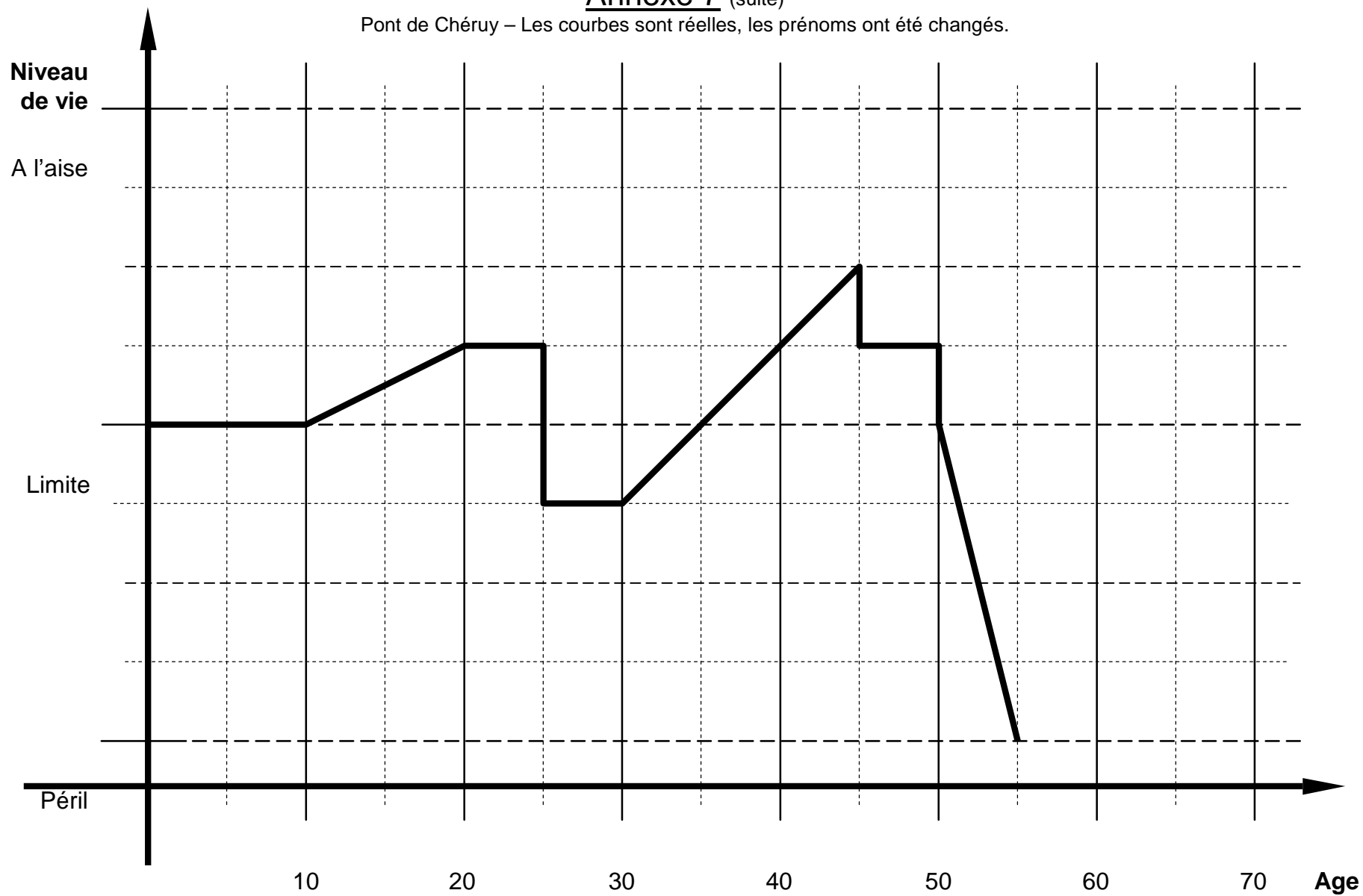
<p><i>Je n'ai pas accès à un vrai travail.</i></p> <p><i>J'avais un emploi aidé. Une collègue me demande ce qu'est le RMI et conclue « c'est SDF avec un toit sur la tête ». Même si rmiste, j'avais l'impression d'avoir une vie à part entière... là, on me faisait bien sentir que je ne ferais jamais partie du groupe. J'ai eu peur de ce qu'on allait dire sur mon compte. Je pensais être dans la vie mais j'ai eu l'impression de redevenir exclu.</i></p> <p><i>La seule fois où j'ai pu exercer mon métier c'est quand j'étais stagiaire.</i></p> <p><i>Le travail, c'est une reconnaissance sociale, ça permet de faire plaisir aux autres.</i></p>	Travail	Infra-emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % d'opportunités d'emploi abandonnées car trop loin ou trop cher</li> <li>• % du temps de trajet sur le temps de travail</li> <li>• % du coût du travail sur le revenu du travail</li> <li>• % des offres d'emploi précaire sur les emplois offerts</li> </ul>		
<p><i>Je n'ai pas su ou pas pu me défendre devant la justice.</i></p> <p><i>Une fois, j'ai dû batailler pour pouvoir garder mon fils. Je me suis retrouvée au tribunal. Ce jour là, j'ai du donner le maximum de moi-même, physiquement et psychologiquement, pour pouvoir le ramener à la maison. C'est le jour le plus marquant de ma vie de maman. Dans ma situation, je me sentais pauvre et riche en même temps. Pauvre car je me suis présentée sans avocat. Je ne savais pas qu'on pouvait avoir une aide et c'était le tout pour le tout.</i></p> <p><i>Décalage entre ce qu'on nous dit et notre interprétation. Quand l'administration nous envoie un papier : vous êtes pauvre ? Prouvez le !</i></p>	Accès aux droits	Manque d'informations adaptées sur le judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de solutions ou d'aides judiciaires découvertes trop tard</li> <li>• % placement d'enfants lié à la pauvreté</li> </ul>		
<p><i>Je ne peux plus m'en sortir ; je suis dans un cercle vicieux.</i></p> <p><i>Il suffirait de pas grand chose pour qu'on sorte la tête hors de l'eau, pour qu'il y ait quelque chose de mieux demain (mais ce pas grand chose n'est pas fait).</i></p> <p><i>J'ai fait une demande exceptionnelle à la sécu. Je l'ai su tout à fait par hasard car j'ai amené une personne pour des appareils auditifs. Et la dame lui a expliqué... et je me suis dit : pourquoi je</i></p>		Enchaînement de difficultés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % du budget correspondant aux frais liés aux dettes</li> <li>• Nombre de non recours aux droits qui entraînent la perte d'autres droits</li> </ul>		

<p><i>n'essaierais pas ?</i></p> <p><i>On m'a dit de faire appel au médiateur pour mon problème avec mon propriétaire. Ca m'a fait bien rire sachant que le fils de mon proprio est à la mairie, je suis sûre que je me ferais avoir.</i></p>					
<p><i>J'ai peur de ne plus avoir de courage.</i></p> <p><i>J'ai peur de remonter parce que j'ai peur de redescendre encore plus bas ensuite.</i></p> <p><i>J'ai peur d'une nouvelle déception.</i></p> <p><i>Je ne crois plus en rien, je ne sais plus aimer.</i></p> <p><i>Peur de ne plus avoir peur de rien, ni de la maladie, ni d'un accident, sauf des dettes que je laisserais aux enfants. Pas de but, plus de but précis. Je suis arrivé.</i></p> <p><i>Quand on s'en fout de tout, il n'y a plus rien qui vous tient.</i></p> <p><i>La position dans laquelle j'étais avant : j'en ai marre, je ne veux plus rien entendre, je ne veux pas appeler au secours. Je suis recroquevillée. C'est une position que je redoute. Toujours tourner le dos, c'est par rapport au regard des autres, pas affronter ce que je vis.</i></p> <p><i>Là où je suis, c'est la dernière porte vers le néant. Il n'y a plus d'attente, plus d'avenir, plus rien.</i></p> <p><i>Aujourd'hui je suis un peu dans le mouvement sans y être mais j'ai envie d'avancer.</i></p> <p><i>Un participant est découragé du temps passé à Lidl pour comparer les prix et acheter de quoi se nourrir au moins cher. Il a appris à ses enfants à le faire pour qu'ils le fassent pour lui.</i></p>	Perspectives (1)	Découragement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de rendez-vous d'aide ou d'emploi non honorés</li> <li>• Nombre de réponses différées</li> <li>• Nombre de démarches abandonnées</li> <li>• Nombre de jours où l'on ne se lève plus sans être malade</li> <li>• Nombre d'heures dormies dans la journée</li> </ul>		

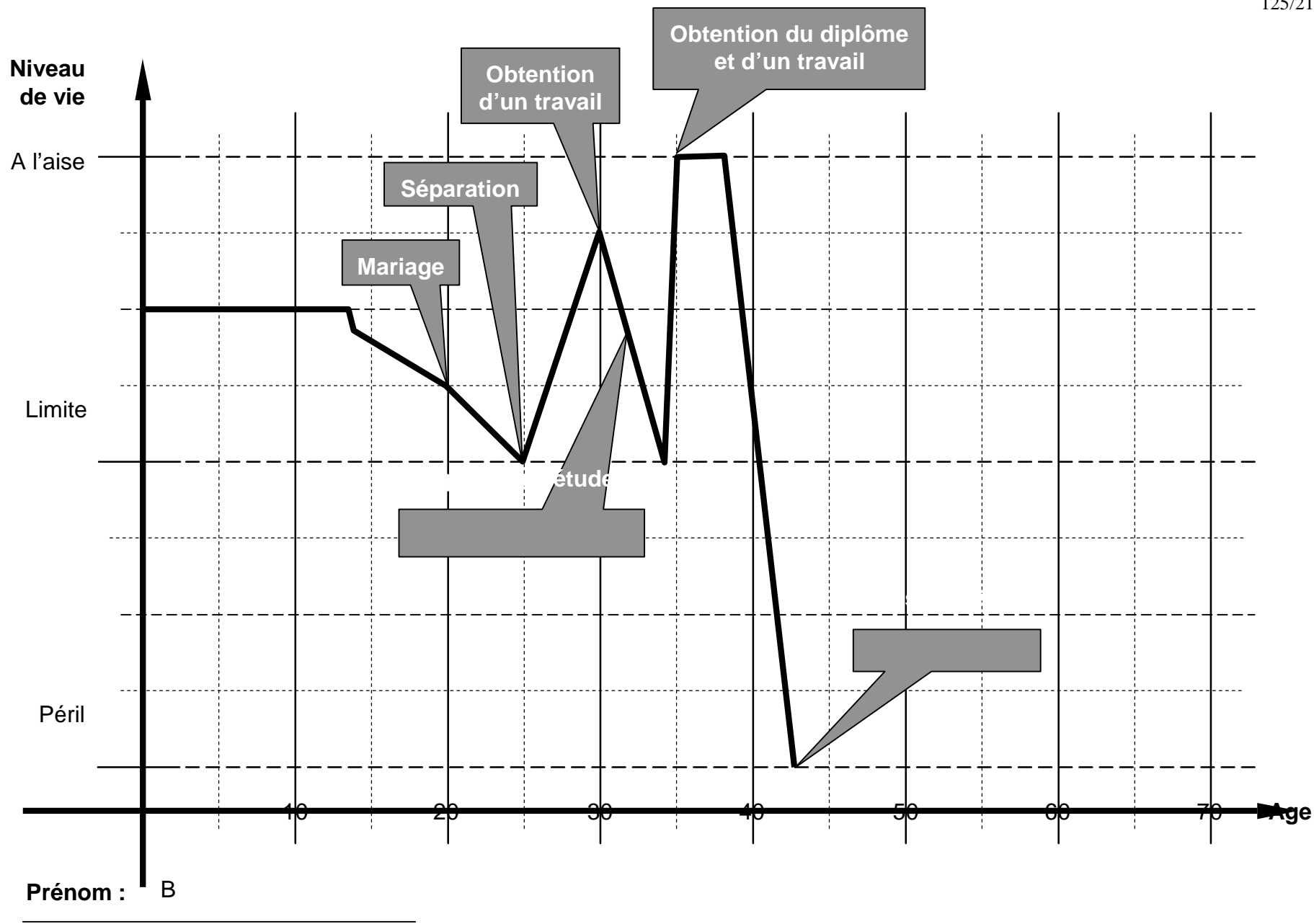
<p><i>Je ne m'accorde jamais de plaisir.</i></p> <p><i>Du temps de l'ancienne vie normale, il n'y avait pas à tout compter : c'était possible de prendre des vacances, de se payer des extras.</i></p> <p><i>Du temps de ma jeunesse, l'insouciance. On allait danser. On n'avait pas besoin de pognon. On mangeait et on draguait. On se donnait rendez vous. Tu viens samedi ? On va manger à tel endroit, tel endroit. C'est normal ça.</i></p> <p><i>J'évite de passer devant des choses à acheter parce que « ça me fait mal aux yeux », même au marché.</i></p> <p>Un participant refuse les loisirs car, s'il les acceptait cela voudrait dire que c'est tolérable de vivre comme ça. Mais c'est intolérable de laisser des gens vivre comme ça.</p>	Perspectives (2)	Absence de plaisir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de plaisirs auxquels on a renoncé en raison du coût</li> <li>• % de plaisirs auxquels on a renoncé par culpabilité</li> <li>• % de plaisirs auxquels on a renoncé par non légitimité</li> <li>• % de plaisirs auxquels on a renoncé par révolte</li> </ul>		
---	------------------	--------------------	---	--	--

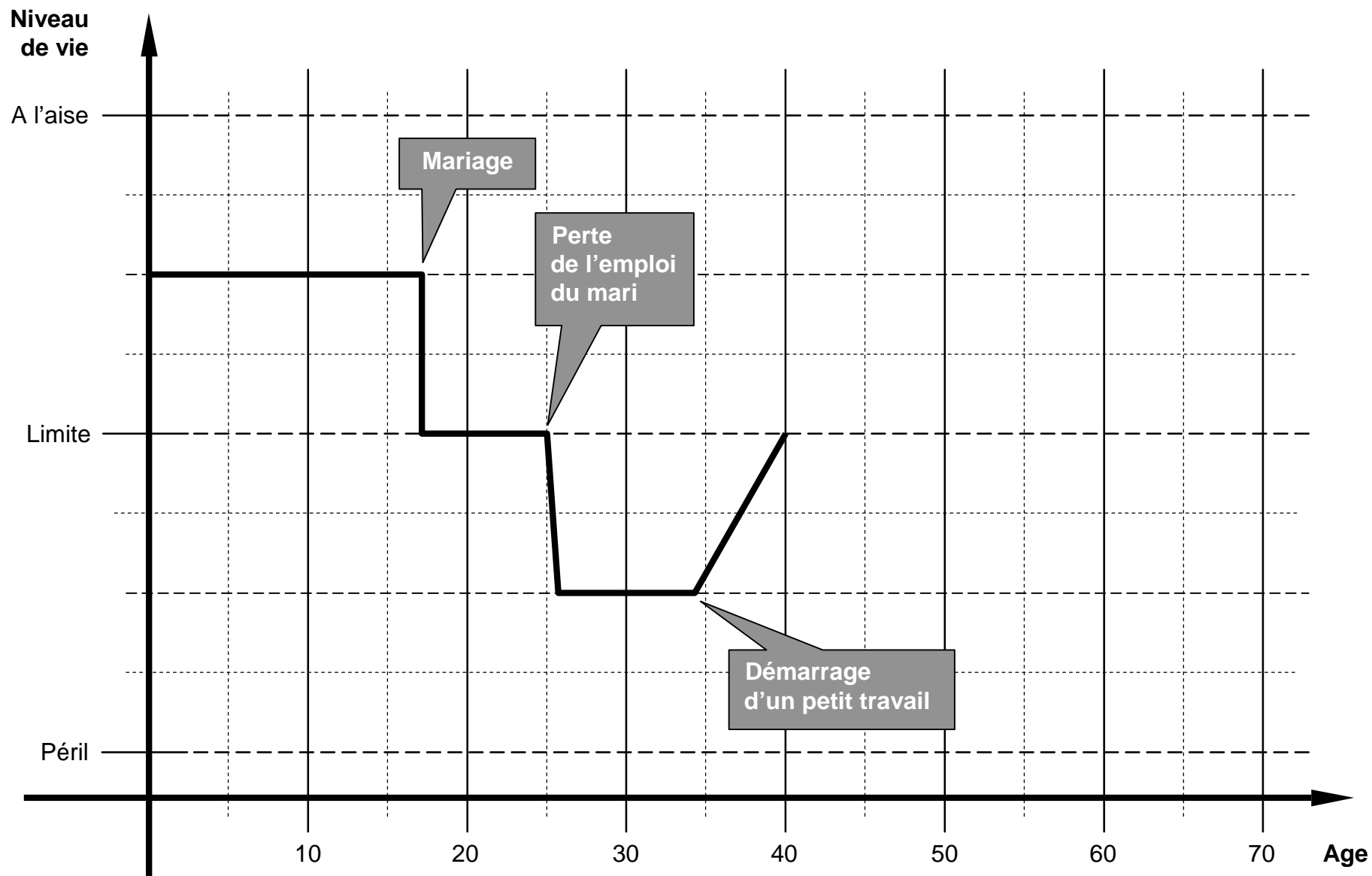
**Annexe 7** (suite)

Pont de Chéruy – Les courbes sont réelles, les prénoms ont été changés.

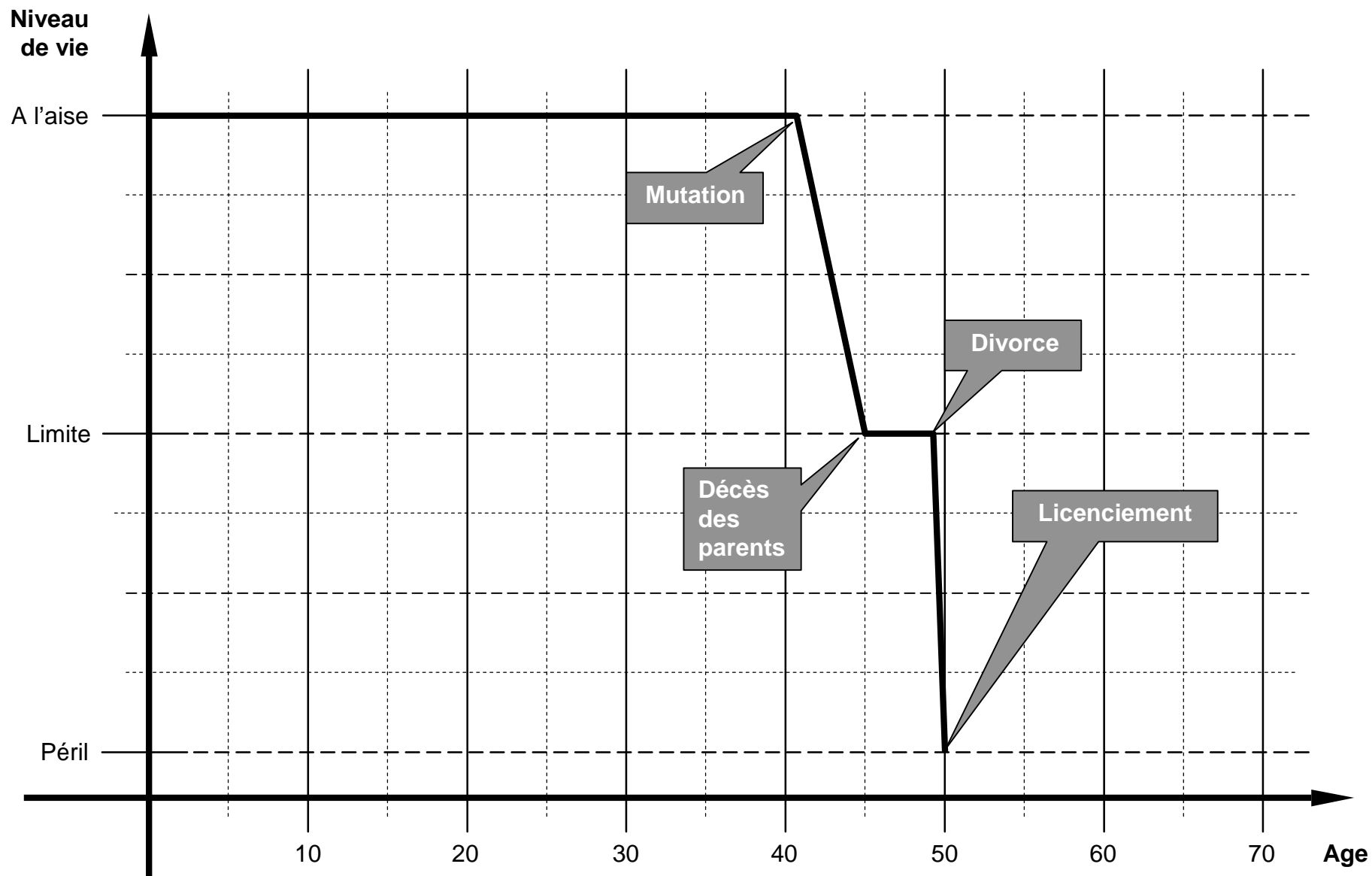


Prénom : A

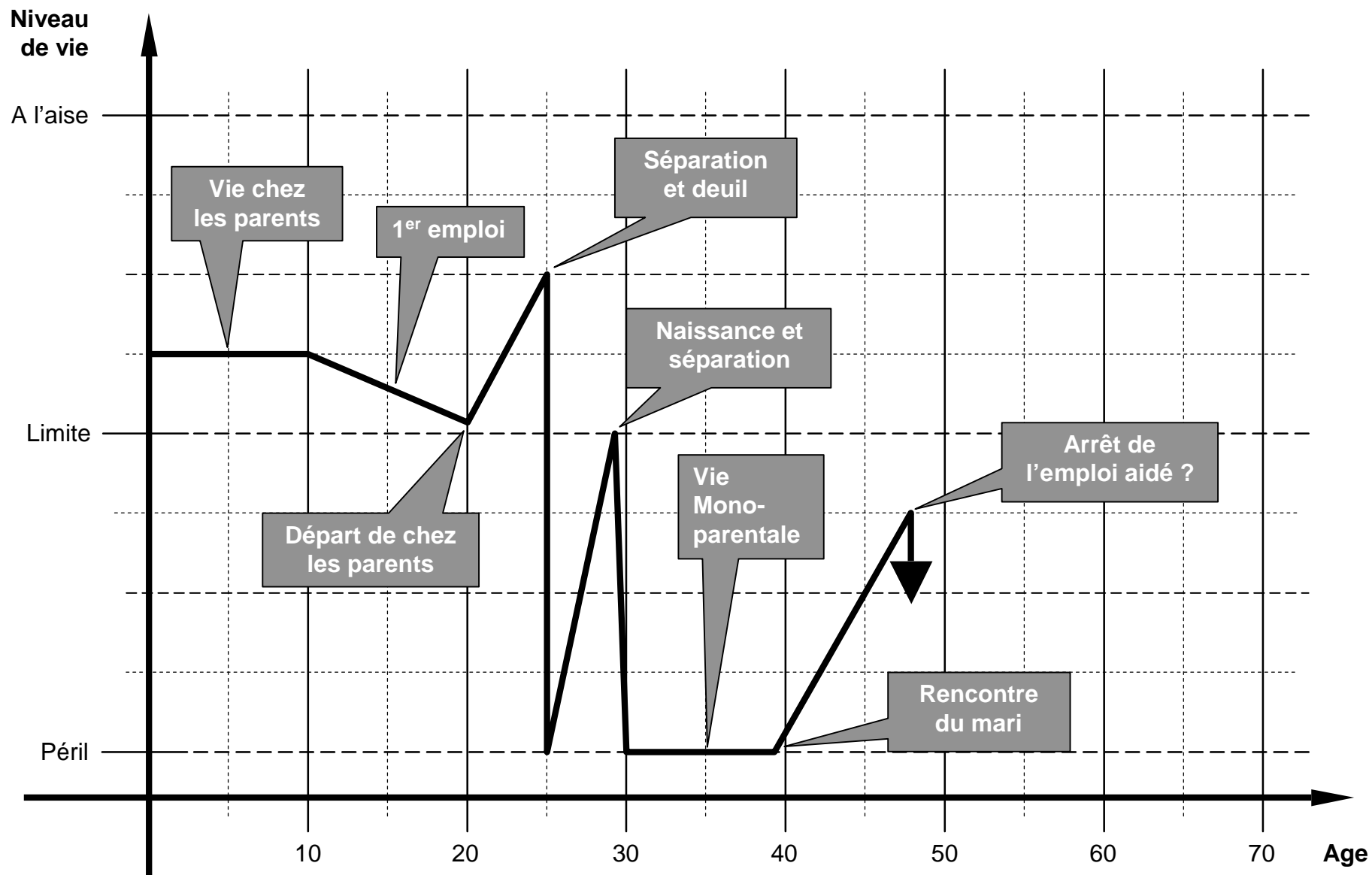




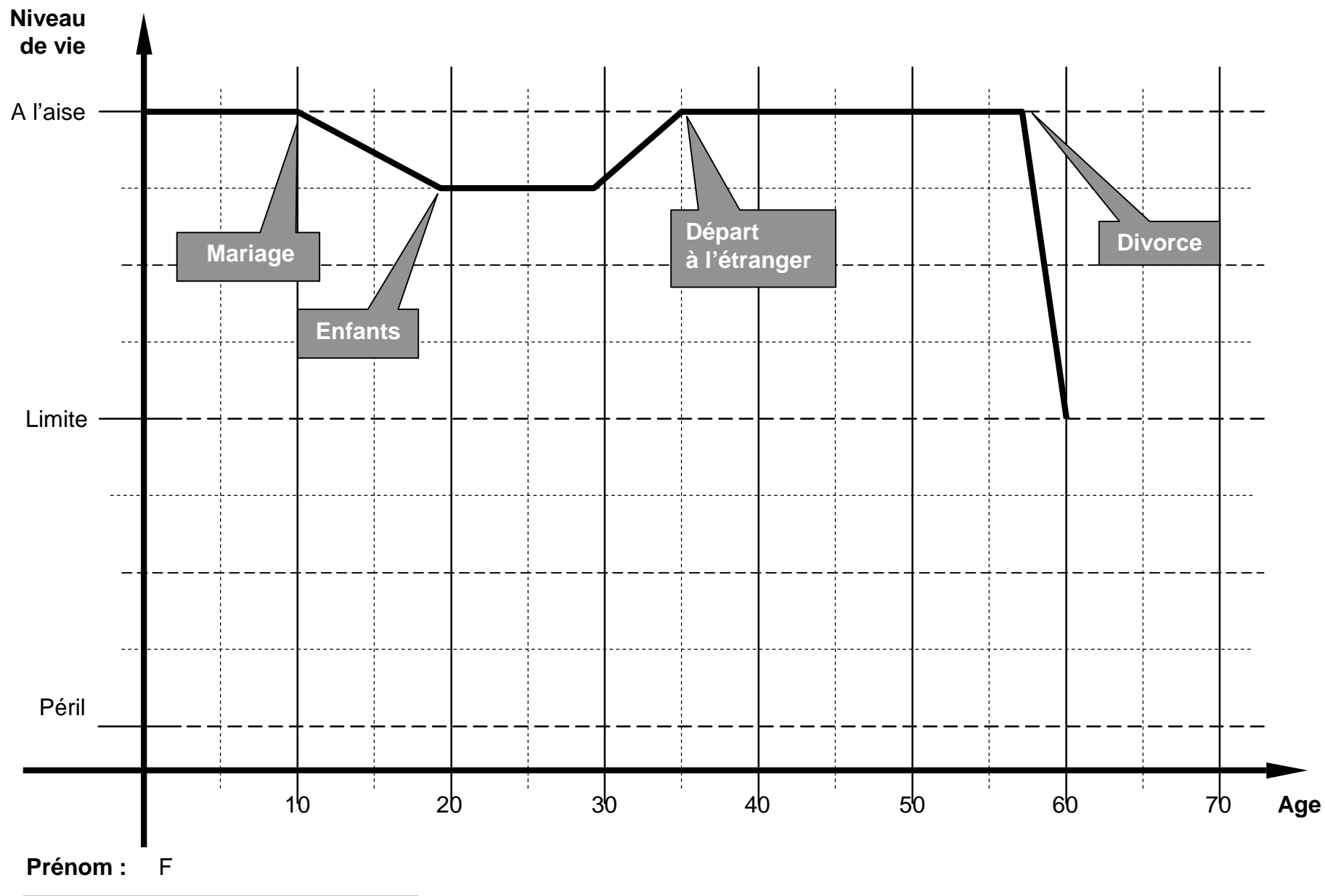
Prénom : C

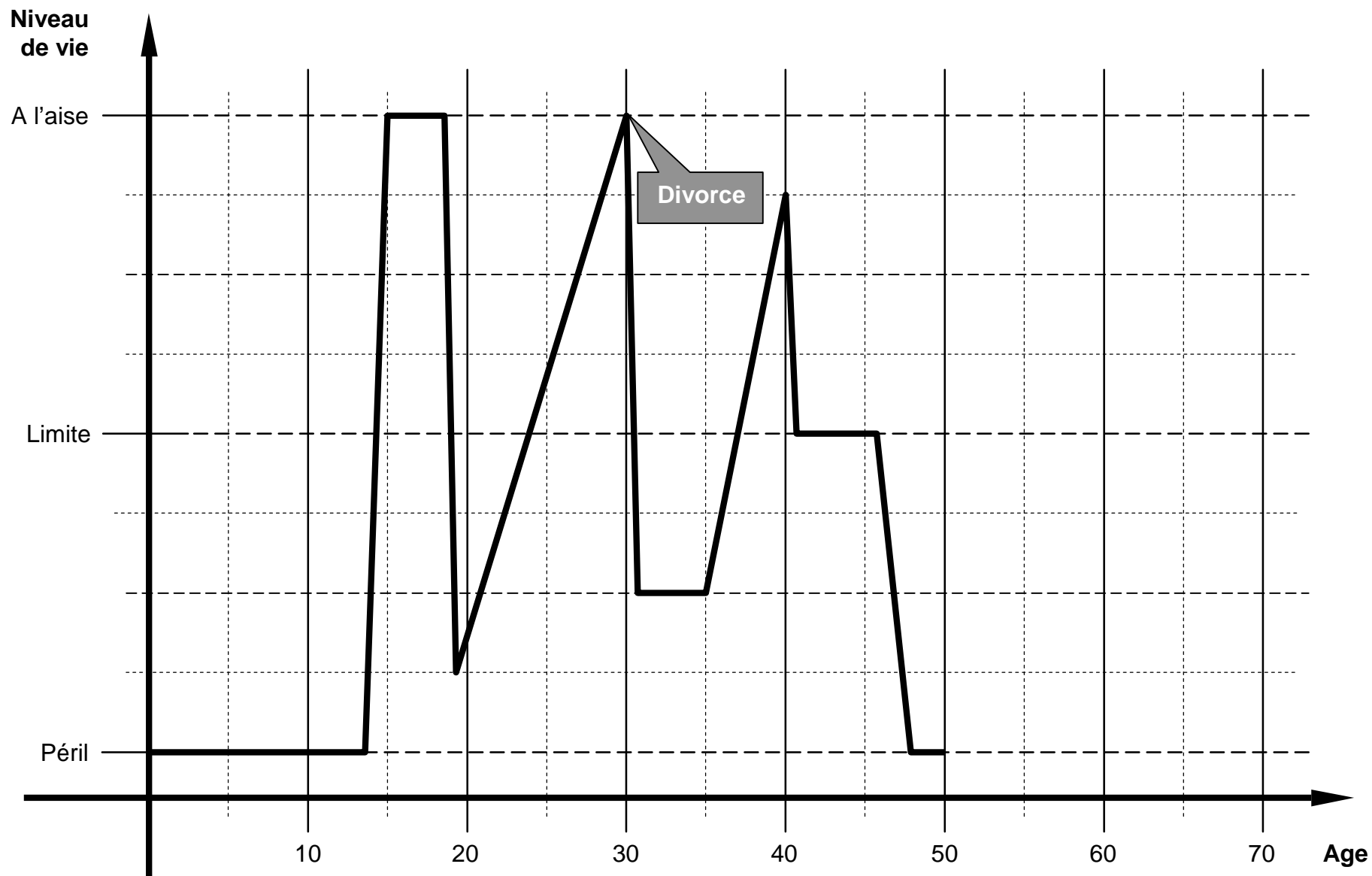


Prénom : D

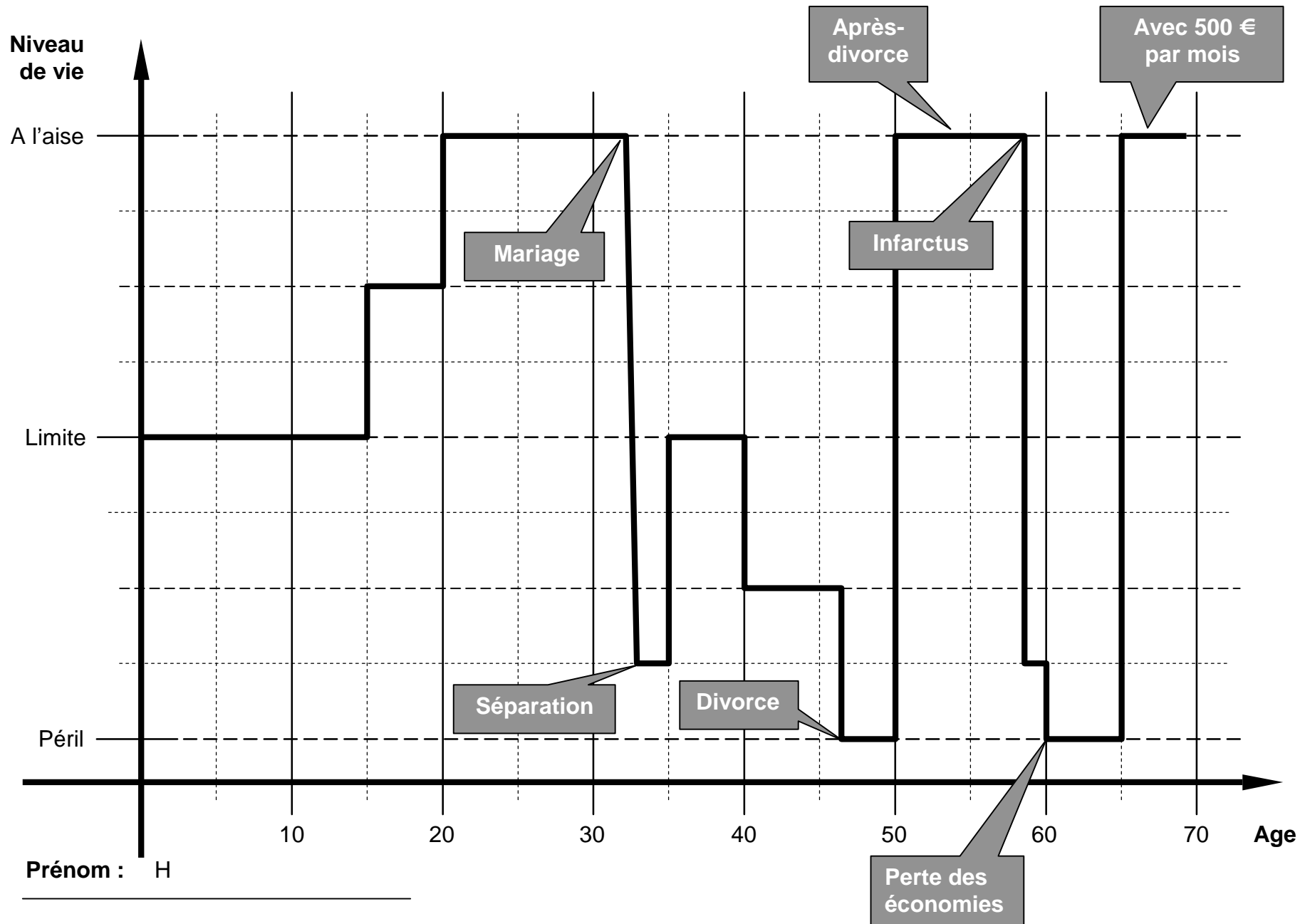


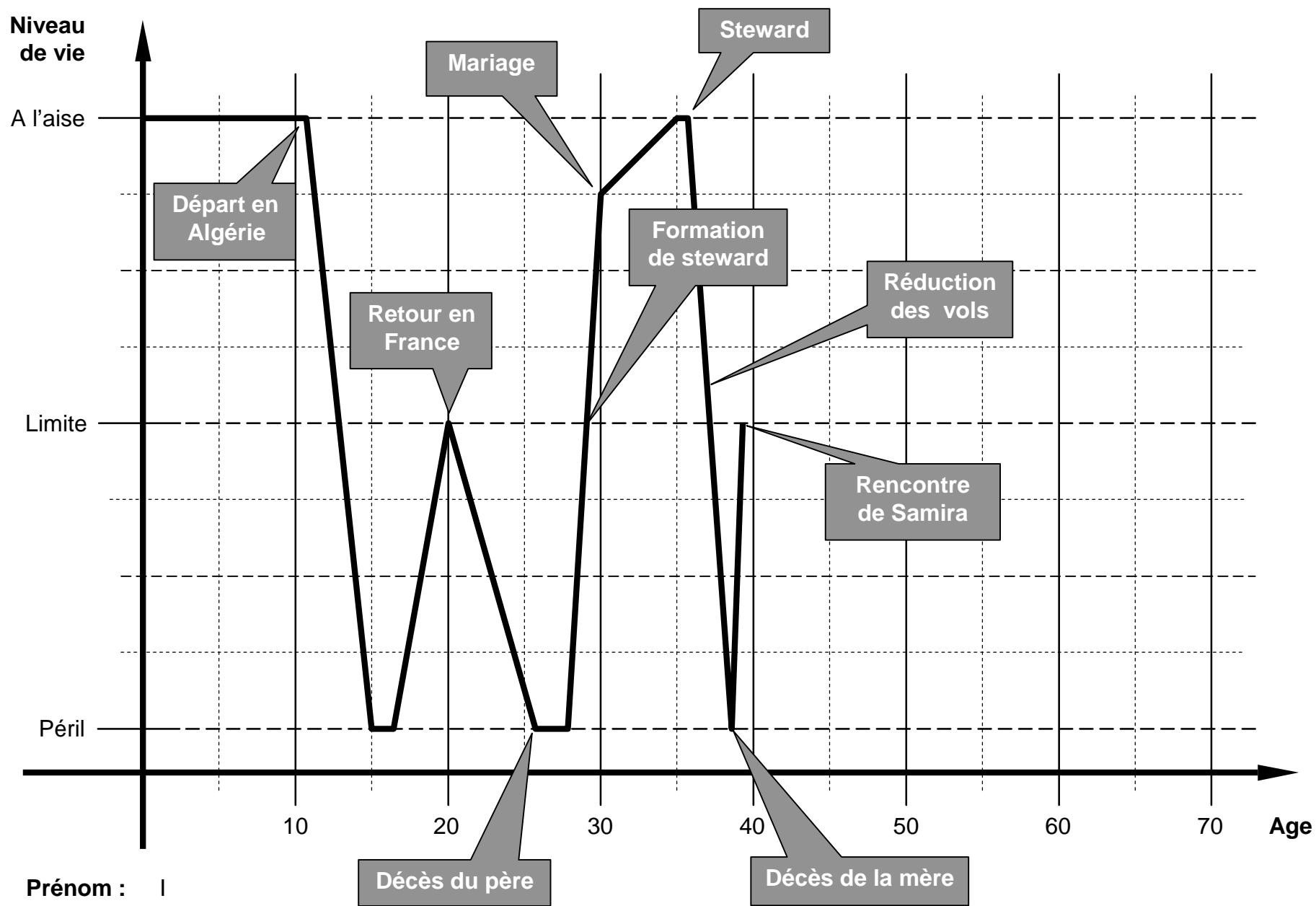
Prénom : E

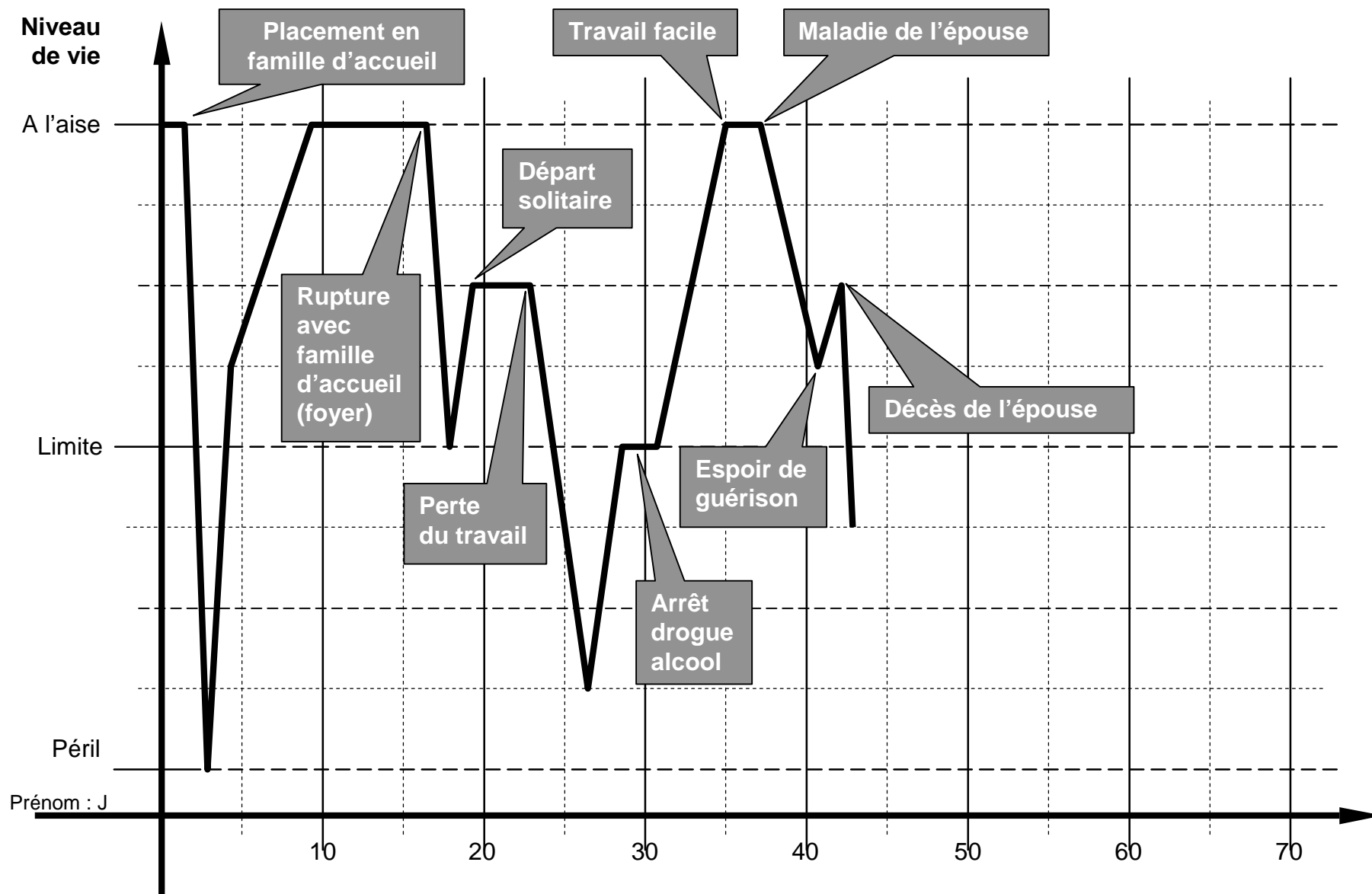




Prénom : G







## Annexe 8 :

### Extraits de la production du groupe de Redon

#### Résultats du travail sur les contenus sous forme de tableau

<p style="text-align: center;"><b>La "matière première"</b> (l'expression des personnes-ressources, les "petits chapitres") Indiquer notamment ce qui est "nouveau" (émergent)</p> <p><b>NB :</b> Matière première à compléter. Tout n'a pas encore été repris des réunions précédentes (remarque valable pour l'ensemble des grandeurs et indicateurs)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Les grands domaines</b></p>	<p style="text-align: center;">Les <b>grandeurs</b> ("caractéristiques fondamentales") correspondantes</p> <p><b>NB :</b> grandeurs classées par ordre d'importance pour les participants</p>	<p style="text-align: center;">Les <b>indicateurs</b> ("moyens de mesure") correspondant à chaque grandeur</p>	<p style="text-align: center;"><b>La méthode de mesure</b> (instrument et mode opératoire) Principalement 2 méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>questionnaire</u> d'enquête avec garantie absolue de l'anonymat<sup>4</sup></li> <li>• <u>suivi</u> dans la durée avec un nombre plus restreint de personnes volontaires à qui on demande de relever un certains nombres d'informations au fil du temps</li> </ul> <p>Dans les deux cas, les personnes sollicitées sont en situation de pauvreté (selon des critères à préciser)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Commentaire</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Renoncement aux soins</b> <i>« dans ma situation, je ne peux pas me soigner. J'ai une mutuelle mais tu ne peux pas toujours avancer l'argent. Et on te refuse, même si tu payes plus tard. »</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Renoncement aux arrêts maladie</b> <i>« quand tu touches les ASSEDIC, les indemnités journalières, ce n'est que 65%, alors tu va attendre, tu vas attendre pour te mettre en arrêt maladie, ça te freine »</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>1 - L'accès aux soins</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>1.1 - Les renoncements aux soins</b></p>	<p>1.1.1 Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement renoncer à des soins importants (généraliste, spécialiste, médicament ou examen médical)</p>	<p><u>Questionnaire</u> : « est-ce que ça vous arrive régulièrement de renoncer à des soins importants ? (y compris les prothèses, lunettes, semelles orthopédiques) »</p>	<p><u>Pb sans doute émergent</u> : le déremboursement de certains médicaments, les franchises médicales pour ceux qui n'ont pas la CMU, la nécessité d'avoir un médecin traitant et de passer par lui pour voir un spécialiste... font émerger de nouvelles difficultés pour se soigner.</p>

<sup>4</sup> Les personnes ressources ont beaucoup insisté sur cette question de l'anonymat indispensable pour qu'elles osent répondre franchement à certaines questions délicates, par exemple sur le travail au noir, la fraude... Par exemple, elles ne veulent pas que l'enquêteur repasse chez elles récupérer le questionnaire. Elles préfèrent qu'on leur laisse une enveloppe affranchie pour le renvoyer.

<p><b>Absence de CMU</b> « j'avais droit à la CMU quand j'étais en contrat d'avenir, je l'ai perdue comme j'ai touché des ASSEDIC et maintenant, alors que j'ai le RMI, je n'y ai plus droit ! » « Quand tu te retrouves au RMI ou aux ASSEDIC, si tu n'a pas la CMU, tu es dans la m... Tu reçois tes factures de l'hôpital... »</p>		<p><b>1.2 - Les freins financiers à l'accès aux soins</b></p>	<p>1.2.1 Pourcentage de personnes qui n'ont pas la CMU alors que leur niveau de revenu leur y donnerait droit</p>	<p><u>Questionnaire</u> : « est-ce que vous avez la CMU ? Sinon, Quel sont vos revenus et votre composition familiale ? »</p>	
<p><b>Délais trop long pour obtenir la CMU</b> « entre le moment où tu as déposé le dossier complet et le moment où tu peux aller chez le médecin, il y a au moins deux mois. (...) Il y a presque trois mois ».</p>			<p>1.2.2 Délai d'obtention de la CMU</p>	<p><u>questionnaire</u> : Si vous avez la CMU, combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez déposé le dossier complet et le moment où vous avez reçu l'attestation CMU ?</p>	
<p><b>Part des soins qui reste à payer</b> « je vais assez souvent chez le podologue pour ma fille, la visite coûte 120 € et la Sécu ne rembourse pas tout. Là, j'ai eu 40 € qui restait de ma poche, il faut avoir une mutuelle. Et là, comme elle va avoir 15 ans (parce que tous les ans elle a des semelles comme son pied grandit), la Sécu me rembourse encore moins. Pourtant le podologue, c'est important. Si elle ne met pas de semelle, elle risque d'avoir des problèmes de colonne vertébrale, ou au niveau des genoux. » « j'ai la CMU, donc je n'ai pas de problème, sauf si le médecin me donne des médicaments qui ne sont pas remboursés par la Sécu et qu'il faut que je paye mes médicaments. C'est une partie d'argent que j'enlève de mon budget qui est un imprévu. » « il y a certains médicaments qui ne sont pas remboursés. Je fais marche arrière, je ne les achète jamais. »</p>			<p>1.2.3 Combien on doit mettre de sa poche pour se soigner</p>	<p><u>Suivi</u> : noter sur une durée suffisante (par exemple 6 mois) tout ce qui restait à notre charge dans nos frais de santé (qu'on n'ait pu effectivement le payer ou qu'on ait renoncé aux soins parce qu'on ne pouvait pas)</p>	<p><u>pb sans doute émergeant</u> : en ce sens qu'il s'est aggravé avec les franchises médicales, le déremboursement de certains médicaments....</p>
<p><b>Avances des frais et délais de remboursement</b> « quand on va chez un médecin qui n'accepte pas la carte Vitale, il fait une feuille de soins et, sur le secteur du Morbihan, c'est deux mois et demie pour être remboursé. Et encore ! J'ai fait un examen qui coûtait très cher au mois de février, 89 €, on est fin mai et je ne suis toujours pas remboursée. J'avais demandé que le chèque soit débité fin avril, mais ça n'a pas suffi. J'ai fait des relances mais ils me disent : non, on n'a pas encore traité. »</p>			<p>1.2.4 Combien on doit avancer pour se soigner et pendant combien de temps (délai de remboursement)</p>	<p><u>Suivi</u> : noter sur une durée suffisante (par exemple six mois) tous les frais de santé remboursés que l'on doit avancer et le délai de remboursement.</p>	<p>Cela permettra de tracer une courbe au fil du temps de l'argent qui est « dehors » à cause de dépenses de santé. C'est cette courbe qui est significative de la manière dont les délais de remboursement pénalisent les personnes.</p>
<p><b>Absence de mutuelle</b> « Il ne faut pas tomber malade non plus, car si on ne peut pas se payer de complémentaire... C'est la pire des choses, tomber malade. » « Imagine une famille avec des enfants, à quelques euros prêts, ils n'ont pas droit à la CMU. Quelqu'un</p>			<p>1.2.5 Pourcentage de personnes sans mutuelle ni CMU et depuis combien de temps</p>	<p><u>Questionnaire</u> : « est-ce que vous avez une mutuelle ? Sinon, depuis combien de temps ? »</p>	<p>Plus la durée sans mutuelle est longue, plus il y a des risques que la personne ait renoncé à des soins importants</p>

<p>qui est à son compte, donc tu es obligé de payer à la Caisse et tu n'y arrives pas. Tu te retrouves sans couverture sociale et tes enfants tombent malades : il faut aller quelque part, voir un médecin, le médecin de garde si c'est en pleine nuit. C'est une situation de danger aussi. »</p>					
<p><b>Refus de CMU</b></p> <p>« mon podologue ne prend pas la CMU, et pourtant c'est un médecin. Mais il a dit qu'il n'allait pas être assez remboursé s'il prenait une personne avec la CMU. Du coup, j'ai été voir mon médecin généraliste qui m'a donné un produit pour me soigner. »</p> <p>« Ma femme s'est vue refuser la CMU par le gynécologue alors que c'est quand même important pour une femme. Il a fallu avancer l'argent mais si tu n'as pas les moyens, comment tu fais ? »</p> <p>« Je suis allée dans 3 pharmacies différentes. A chaque fois, je dis que j'ai la CMU. On me répond : Madame, on ne vous accepte pas. La troisième où je suis allée, ils m'ont donné mes médicaments et quand j'ai donné mon attestation CMU et ma carte vitale, ils m'ont dit : désolé, on n'accepte pas, elle a repris les médicaments et elle les a rangés. »</p> <p>« Je pose toujours la question avant de prendre le rendez-vous : est-ce que vous prenez la CMU ? Il suffit que je prenne rendez-vous et que je ne l'aie pas dit. Tu arrives au moment de payer : ah bien non, madame, je ne prends pas la CMU. En sachant que tu n'as pas d'argent, tu n'as pas l'air fin ! Comment tu fais pour payer après ? »</p>		<p><b>1.3 - Les freins humains à l'accès aux soins</b></p>	<p>1.3.1 Pourcentage des bénéficiaires de la CMU qui ont été bloqués dans leur accès aux soins à cause d'un refus de CMU</p>	<p><u>Questionnaire</u> : est-ce qu'il vous est déjà arrivé de devoir renoncer à des soins importants parce qu'on vous refusait la CMU ?</p>	
<p><b>Humiliations à cause de la CMU</b></p> <p>« on a l'impression, comme à la pharmacie, qu'on s'adresse pas à nous de la même manière qu'on s'adresse aux autres personnes. »</p> <p>« Avant que je sois dans cette situation là, tout allait bien, la médecin que je vais voir à Allaire m'avait parlé une fois des "cas sociaux" : ces gens-là, ils ne font rien pour s'en sortir, tout le travail qu'on a à faire en plus à cause de ces gens-là... Et quand un jour je lui ai dit : aujourd'hui, je ne règle pas parce que je suis à la CMU, elle me regarde comme ça : la CMU ! Qu'est-ce que tu vas faire là-dedans, toi ? Je lui réponds : si je suis à la CMU, c'est bien parce qu'il y a une situation qui fait que... »</p>			<p>1.3.2 Pourcentage des personnes qui ont vécu des situations humiliantes du fait qu'elles étaient à la CMU</p>	<p><u>Questionnaire</u> : est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir humilié parce que vous aviez la CMU ?</p>	

<p>« Il y a 20 ans, malgré qu'on avait un petit budget, on arrivait mieux à s'en sortir que maintenant. On ne galérerait pas comme maintenant. C'est affolant. »</p> <p><b>Scolarité</b></p> <p>« Quand c'est les rentrées scolaires, c'est la vraie galère de trouver un budget pour ça. Pour payer la scolarité, les habiller, payer les livres scolaires, c'est galère. Payer la cantine, c'est galère. Tout devient galère. »</p> <p><b>Charges liées au logement</b></p> <p>« EDF, l'eau, les loyers qui sont astronomiques. Quand on détaille toute la facture d'eau, qu'on regarde tout ce qu'on peut payer comme taxes, c'est complètement extraordinaire. EDF c'est pareil, c'est extrêmement cher. »</p>	<p><b>2 - Les difficultés financières</b></p>	<p><b>2.1 - Le coût de la vie</b></p>	<p>2.1.1 Les dépenses obligatoires prévisibles (en € et en pourcentage du revenu global)</p>	<p><u>Suivi</u> : noter sur 12 mois toutes les dépenses incontournables et prévisibles<sup>5</sup> en les identifiant bien: électricité, eau, gaz, loyer, charges locatives, assurance logement, frais de scolarité et de fournitures scolaires ..</p>	<p>Liste des dépenses incontournables à préciser avec les personnes ressources mais on en exclut l'alimentation qui est souvent une variable d'ajustement : « ça se réduit comme une peau de chagrin mes dépenses de nourriture, de mois en mois »</p>
<p><b>Le coût de la recherche d'emploi</b></p> <p>« on n'a pas de travail mais il faut avoir de l'essence! Pour aller aux rendez-vous de Pôle emploi, pour aller passer des entretiens... »</p> <p>« Pour aller passer un entretien, il faut être beau, bien habillé... Plus ça va, plus c'est difficile quand on est au RMI, on n'a plus les moyens forcément d'aller chez le coiffeur, à moins d'avoir des amis, des possibilités... »</p> <p>« Le 3949, ça coûte cher quand tu appelles d'un portable. Et en fin de mois, il ne te reste pas toujours d'unité pour téléphoner. »</p>			<p>2.1.2 Le coût de la recherche d'emploi (en € et en pourcentage du revenu global) : timbres, frais de téléphone, de photocopies, d'essence pour se rendre à un rendez-vous à Pôle emploi, à un entretien...</p>	<p><u>Suivi</u> : noter toutes les dépenses liées à la recherche d'emploi sur une période donnée (2 ou 3 mois devraient suffire)</p>	<p>Même en étant prévenu à l'avance, il n'est pas évident d'évaluer toutes les dépenses, par exemple les frais de déplacement en voiture. Mais en évaluant les kilomètres parcourus on peut avoir une estimation suffisante pour avoir un bon ordre de grandeur du coût de la recherche d'emploi.</p>
<p><b>Téléphone portable</b></p> <p>« je n'ai pas pris de téléphone fixe parce que le coût de l'installation, au départ, c'est un investissement. Donc tu prends un portable à côté. Pourtant dans le temps, ça coûte beaucoup plus cher mais l'investissement au départ est minime. »</p> <p><b>Démarches</b></p> <p>« quand on reste bloqué sur les répondeurs qui répètent "bonjour, vous êtes au centre départemental d'action sociale", et répondeur, répondeur, on attend d'avoir l'assistante sociale. Et puis tu finis par y arriver, l'assistante sociale te parle, elle te donne rendez-vous et au moment où elle te donne l'heure, tu n'as plus de crédit et elle ne te rappelle pas. »</p> <p><b>Frais suite aux factures impayées</b></p> <p>« pour 5 € de dette de gaz et 15 € d'électricité, j'ai payé 30 € de frais de gestion sur chacun, 60 € en tout. »</p> <p>« quand EDF baisse ton courant, maintenant tu</p>			<p>2.1.3 Le coût du manque d'argent (en € et en pourcentage du revenu global), c'est-à-dire les coûts supplémentaires parce qu'on est pauvre : agios, frais de dossier dus aux retards de paiements EDF, frais d'huissier, frais de démarches de demande d'aide, intérêts des crédits, frais de réparations parce qu'on a du vieux matériel...</p>	<p><u>Suivi</u> : noter toutes ces dépenses sur une certaine durée, par exemple 3 ou 6 mois.</p>	<p>Voir si certaines de ces dépenses, comme la facturation plus fréquente de frais de retard de paiement ne correspondraient pas à un phénomène émergent.</p>

5

Le terme prévisible sert à exclure toutes les dépenses obligatoires mais imprévues : frais de santé, réparation de voiture ou d'appareil ménager tombés en panne...

<p>payes le déplacement. Et quand ils te remettent le courant, tu repayes encore. Et ça, c'est pas donné. Ça fait des petites sommes mais 35, 35, tu comptes, ça va vite. Et pour nous, qu'est-ce qui nous reste ? M..., ça en moins dans le budget. Alors on se prive de manger, de sortir, de se soigner, l'essence... »  « depuis qu'ils sont en train de privatiser les entreprises comme EDF, GDF, les Télécom, maintenant, ce sont des actionnaires qu'il y a derrière. Avant on pouvait faire sauter les pénalités de retard, ça arrive un retard, ce n'est pas de la mauvaise foi. Et bien maintenant, tu ne peux plus. »</p> <p><b>Intérêts des crédits</b></p> <p>« avec le crédit revolving, on te dit "tu as 1000 €", seulement, le remboursement, avec les intérêts... »</p>					
<p><u>Les « nouvelles » dépenses</u></p> <p><b>Internet</b></p> <p>« « avant, on n'était pas obligé de passer par internet. Maintenant, partout on nous pousse à utiliser internet. Tous les organismes sociaux nous obligent pratiquement à avoir internet, que ce soit la CAF, Pôle emploi, les ASSEDIC, c'est pareil ».</p> <p><b>Téléphone portable</b></p> <p>« quand on va chercher le portable, ils nous font leur grand baratin : tiens, n'oubliez pas d'assurer votre portable. Alors que ce n'est pas obligatoire et ça fait une dépense en plus. »</p> <p><b>Carte bancaire</b></p> <p>« j'ai la carte bancaire de base, le coût n'est pas très élevé, c'est 25 € par an. (...) Je me suis fait mensualiser pour la payer. »</p>			<p>2.1.4 Le coût des nouvelles dépenses liées à l'évolution de la société (en € et en pourcentage du revenu global)</p>	<p><u>Questionnaire</u> : combien payez vous en moyenne d'abonnement internet, de carte bancaire et de téléphone portable par mois (assurance comprise) ?</p>	<p>- Les personnes ressources assurent pouvoir répondre à cette question, même si, avec la complexité des formules d'abonnement au téléphone, cela peut-être un peu compliqué dans certains cas.</p> <p>- Le développement de la carte bancaire est nettement moins récent que celui d'internet ou du portable, mais il s'agit quand même de frais supplémentaires qui concernaient beaucoup moins de personnes il y a deux décennies.</p>
<p><u>Les imprévus</u></p> <p><b>Les sorties de classe</b></p> <p>« si ton enfant doit partir en voyage de classe, comme tu vis au jour le jour, tu ne peux pas prévoir un budget comme ça. Déjà que tu as du mal à budgétiser ton quotidien ! Tu as tellement peur qu'il t'arrive une tuile, que la voiture tombe en panne ou qu'il t'arrive quoi que ce soit. La moindre chose, c'est une catastrophe... »</p> <p>• « le petit va faire une sortie avec l'école, c'est 6 €, ce n'est pas l'école qui va t'aider à les payer, c'est de ta poche, tu ne vas pas avoir une aide pour 6 €. Sois tu le mets ce jour là à l'école, ou tu ne le mets pas. Et il faut payer avant. Dans cette école, tu ne peux pas négocier. »</p> <p>« si tu n'as pas d'argent, déjà, tu as une aide pour les bus scolaires et la cantine. Si en même temps il y a un voyage en Angleterre ou je ne sais pas quoi,</p>			<p>2.1.5 L'évolution des factures et des dépenses au fil du temps à comparer à l'évolution des ressources (l'objectif étant notamment de faire apparaître les à-coup dans les dépenses liés aux imprévus)</p>	<p><u>suivi</u> : noter au fil du temps sur une certaine durée (l'idéal serait un an mais six mois peuvent déjà être éclairants) toutes les factures à payer (qu'elles aient été effectivement payées ou non) et tous les revenus. Ceci permettra de comparer les deux courbes des factures et des revenus et voir les écarts qui révèlent les difficultés et imprévus.</p>	<p>1) Un simple analyse des relevés de compte pourrait permettre de tracer la courbe des recettes et celle des dépenses et voir leurs positions relatives. Cependant cette méthode ne suffirait pas car :</p> <p>- le relevé de compte ne permet de connaître que le moment où on a payé. On n'y voit pas, par exemple, qu'une facture était à payer depuis longtemps mais qu'on n'avait pas les moyens de s'en acquitter. Cela atténue donc le décalage</p> <p>- on ne voit pas tout ce qui ne transite pas par le compte en banque, comme les aides</p>

<p><i>et bien comme on t'a déjà aidé pour la cantine et le bus, on ne t'aidera pas. Donc le voyage, toi tu n'as pas les moyens et tous les autres y vont, et c'est les grands-parents qui payent. Là, c'est la honte. »</i></p> <p><b>Les pannes</b></p> <p><i>« Quand on a une vieille voiture, elle peut très bien être en panne le lendemain et on ne peut plus... Ça peut être aussi le vieux frigo qui va craquer un de ces jours. Acheter un frigo ou une machine à laver, c'est très cher »</i></p> <p><b>Les augmentations de charges</b></p> <p><i>« il suffit qu'on nous augmente nos charges. Aujourd'hui, j'ai reçu une lettre comme quoi on a augmenté les charges de mon logement sur mars, avril, mai. Donc ça m'endette encore plus. Et on ne me le dit qu'au mois de mai ! »</i></p> <p><b>Autres</b></p> <p><i>« Il suffit que le chien tombe malade »</i></p>					<p>financières en liquide, n'est pas pris en compte.</p> <p>D'où la nécessité d'utiliser la méthode par <u>suivi</u>.</p> <p>2) la méthode proposée est très contraignante, d'où la nécessité d'avoir des personnes comme les personnes ressources qui ont compris le sens de tout ce travail parce qu'elles y ont participé.</p>
<p><b>L'endettement</b></p> <p><i>« c'est les factures qui s'accumulent et tout le temps avoir la pression, la pression qu'on met sur toi ».</i></p> <p><i>« quand tu es en commission de surendettement, tant qu'elle n'est pas liquidée, cette dette là, tu l'as toujours au-dessus de ta tête. Et quand tu n'as pas beaucoup de revenus, tu ne peux pas rembourser beaucoup. »</i></p>		<p><b>2.2 – Les conséquences du coût de la vie</b></p>	<p>2.2.1 Le pourcentage de personnes endettées et l'ancienneté de leur endettement</p>	<p><u>Questionnaire</u> : êtes-vous endetté ? Si oui, depuis combien de temps ?</p>	<p>Les personnes ressources estiment que la durée d'endettement est plus révélatrice des difficultés que le niveau d'endettement</p>
<p><b>Se nourrir correctement</b></p> <p><i>« les 5 fruits et légumes... C'est le ministère de la santé en plus qui a mis ça en avant, alors qu'ils fassent une politique qui le permette ! »</i></p> <p><i>« quand mes enfants étaient plus petits, comme ils mangeaient à la cantine, ils avaient le repas de la cantine. Nous on mangeait pain beurre chocolat le midi. Comme ça ils ne voyaient pas. Et le soir, je faisais un repas normal. Comme ça ils avaient les deux repas. Pour nous, qu'ils aient à manger et de quoi s'habiller, c'était ça l'essentiel. Par contre, les loisirs, il n'y en avait pas. »</i></p> <p><b>Se vêtir</b></p> <p><i>« Si mon fils a besoin d'une paire de chaussures, on va lui dire, et bien non, on ne peut pas te la payer ».</i></p> <p><b>Se laver, s'éclairer</b></p> <p><i>« On ne peut plus prendre de douche ni s'éclairer comme on voudrait. »</i></p>			<p>2.2.2 Le pourcentage de personnes qui se privent régulièrement de choses qu'elles jugent vitales (comme par exemple manger à sa faim, nourrir sa famille correctement, vêtir convenablement ses enfants, se laver, s'éclairer...)</p>	<p><u>Questionnaire</u> : est-ce que vous avez l'impression de vous priver régulièrement de choses vitales ?</p>	
<p><i>« il n'y a pas de place pour le superflu »</i></p> <p><i>« les petits plaisirs, le 6 ou le 7, c'est fini ! »</i></p> <p><b>Les sorties</b></p> <p><i>« ça passe souvent en dernier, la petite sortie. Pour</i></p>			<p>2.2.3 Le pourcentage de personnes qui ne peuvent jamais se faire</p>	<p><u>Questionnaire</u> : est-ce que vous avez l'impression de ne jamais pouvoir vous faire de petits plaisirs ni faire de</p>	

<p>peu que tu aies des enfants, ça y est, ça explose tout ».</p> <p>- « Quand on n'a pas assez de revenus, il y a des tas de choses qu'on ne peut pas faire. Les loisirs, la culture, quand tu es au RMI... On ne peut même pas payer le cinéma à ses enfants. Ce n'est pas parce qu'on est dans la mouise qu'on n'a pas besoin de sortir. Une fois par mois, un cinéma, une crêperie, ça permet de se changer les idées. »</p> <p><b>Le plaisir d'un bon repas</b></p> <p>« il y a aussi le plaisir de bien manger : quand on n'a pas d'argent, on mange mal, si on est obligé de tout mettre au minimum »</p> <p>« au lieu d'acheter un vrai bifteck, tu vas t'acheter un bifteck haché parce que c'est moins cher. Tu achètes un boîte de steacks hachés surgelés. Ça fait partie des plaisirs de la vie de manger au moins un bifteck de temps en temps. »</p> <p><b>Les projets</b></p> <p>« Tu n'arrives pas à concrétiser tes projets, tu ne peux pas te projeter dans l'avenir »</p>			de petits plaisirs ni faire de projets	projets ?	
<p><b>Le recours aux associations ou aux services sociaux</b></p> <p>« La pauvreté, au niveau des services sociaux, des amis, de la famille, c'est mendier, pas dans tous les cas bien sûr »</p> <p>« Si tu vas voir les associations ou l'assistante sociale, c'est que tu es coincé »</p> <p>« Comme je suis seule, que je n'ai pas d'enfants à charge, je n'ai droit à rien. Je n'ai aucune aide de personne. Chaque fois que j'ai vu l'assistante sociale, c'était pour rien. C'est plus la peine. Quand on te refuse, tu n'as plus envie d'aller voir. »</p> <p>« ils privilégient ceux qui ont vraiment le minimum de revenus. Ça m'est déjà arrivé de donner ma feuille d'impôts pour ma fille, pour sa sortie de classe, mais tu n'as rien parce que tu dépasses de quelques euros, je trouve ça d... »</p>			2.2.4 le nombre de fois où on doit aller voir les associations caritatives ou les services sociaux	questionnaire : combien de fois avez-vous dû aller voir l'assistante sociale ou les associations caritatives à cause de votre situation financière au cours des deux derniers mois ? <b>(A vérifier avec les PR)</b>	C'est la fréquence qui est significative car elle révèle à la fois la difficulté de la situation financière et ce qu'on doit endurer comme démarches pas toujours faciles à faire. Cet indicateur ne révèle cependant pas toutes les difficultés car « on peut avoir besoin et ne pas aller les voir. Moi, je suis allée voir l'assistante sociale une fois. Quand j'ai vu comment j'ai été reçue, je n'y retourne plus. »
<p><b>Le temps passé en démarches multiples</b></p> <p>« le temps d'aller à l'ANPE, de faire les boîtes d'intérim, de voir l'assistante sociale... Et le temps qu'il faut attendre »</p> <p>« Tu passes un entretien de 45 minutes, pour rien ! »</p>			2.2.5 Le nombre et la nature des démarches qu'on a dû faire dans le mois à cause de sa situation	questionnaire : au cours du dernier mois, combien de démarches avez-vous dû faire pour essayer d'améliorer votre situation (c'est-à-dire obtenir des aides ou des droits, trouver du travail), que ce soit par téléphone ou en vous déplaçant ? Il pourrait y avoir différentes cases avec un chiffre à mettre en face, afin	L'indicateur prévu au départ était le <b>temps passé</b> dans toutes ces démarches, mais les personnes ressources ont estimé qu'il était pour elles impossible à chiffrer exactement, même si on les prévenait à l'avance d'y être attentive. Faute de mieux, on l'a donc

				que les personnes voient bien ce qu'on leur demande : CAF ou MSA, Sécurité sociale, Mutuelle ou assurance santé, Pôle emploi, Mission locale, associations d'accompagnement vers l'emploi, employeurs, associations caritatives, services sociaux, autres.	remplacé par ce nouvel indicateur du nombre et de la nature des démarches qui peut quand même donner une bonne idée de l'énergie que doivent dépenser les personnes pour faire face à leur situation.
<p><b>Travail au noir</b> « C'est le système qui pousse à travailler au noir : quand on voit que, quand on touche le RMI, il faut tout marquer et qu'ils te déduisent automatiquement ce que tu perçois en plus, ils incitent en fait à travailler au noir ! ».</p> <p><b>Fausse déclaration</b> « C'est tricher dans ses déclarations pour avoir plus. »</p> <p><b>Fins de marchés et poubelles</b> « Quand tu vois la France aujourd'hui ! Plus tu as de pauvres et plus tu as de personnes à faire les poubelles ou les fins de marché pour ramasser une demi-pomme ou une demi-tomate. On l'a fait et je n'ai pas peur de le dire. Je ne m'en cache pas. Il y a peut-être de la honte, mais aujourd'hui tu es obligé de le faire. » « Maintenant, quand on va à Ed, on regarde dans la poubelle ce qu'ils ont jeté. »</p>			2.2.6 Le recours aux solutions illégales ou « extrêmes » : tricher dans ses déclarations, travailler au noir, faire la mendicité, les fins de marchés, les poubelles...	<p><u>questionnaire</u> : Du fait de votre situation, avez-vous déjà été obligé de... :</p> <p>Cases à cocher avec les différents choix : travailler au noir, faire des fausses déclarations, faire la mendicité, faire les poubelles, faire les fins de marché.</p>	
<p>« Je prendrais bien l'abonnement à internet, mais comme on ne peut pas se projeter dans l'avenir : 30 € par mois : j'ai tant par mois en ce moment, mais peut-être que dans un an ce ne sera plus les mêmes revenus et l'abonnement, je serai obligé de le payer malgré tout. »</p> <p><b>Fluctuation des ressources à cause de la précarité de l'emploi</b> « il y a les problèmes liés au travail, aussi : si tu n'as pas un truc sûr... » « nos parents ont eu la chance de travailler 30 ou 40 ans dans la même société alors que nous, rien que pour trouver un boulot, c'est minimum de l'intérim ou un CDD. Mon père a travaillé presque 40 ans dans la même société. Au niveau de la retraite, ça aide bien. Alors que nous... »</p>		<b>2.3 - La Fragilité des ressources</b>	2.3.1 L'évolution des ressources au cours des 12 mois passés	<p><u>questionnaire</u> : on demande aux personnes de prendre leurs relevés de compte des 12 derniers mois et d'indiquer combien elles ont touché chaque mois.</p> <p><b>(à vérifier avec les PR)</b></p>	L'objectif de cet indicateur est de faire apparaître les éventuelles fluctuations de ressources qui peuvent être très pénalisantes et qu'on ne voit pas quand on ne regarde que le revenu moyen.
<p><b>Maladie</b> « si tu tombes malade, quand tu touches les ASSEDIC, les indemnités journalières, ce n'est que 65% de ton dernier salaire ».</p> <p><b>Perte d'emploi</b> « quand j'étais à Lever le Rideau, j'avais 900€. Et quand je suis tombé au chômage, 250 € de moins.</p>			2.3.2 La chute de revenu maximum au cours des 12 derniers mois	<p><u>questionnaire</u> : au cours des 12 derniers mois, quelle est la plus grande chute de revenu que vous ayez connue entre deux mois consécutifs ?</p>	Cet indicateur peut paraître superflu car il se déduit du précédent, mais il permet de mettre l'accent sur un aspect particulièrement pénalisant des fluctuations de ressources.

<p>Tu le ressens ! ».</p> <p><b>Décès</b></p> <p>« Je n'avais pas droit à la pension de réversion, donc du jour au lendemain je me suis retrouvé de près de 3000 € par mois à rien. »</p>					
<p><b>Absence de ressources...</b></p> <p>« du jour au lendemain, tu n'as plus de ressources et tu te dis m... »</p> <p>« tu te retrouves dans la m... et pendant ce temps là, tu as tes factures ».</p> <p>« j'ai été trois mois sans ressource récemment, je n'ai eu aucune aide. Croyez-moi, c'était vachement difficile ! Pendant ce temps là, tu ne payes pas le loyer, tu ne payes pas les factures... mais il faut que tu les rattrapes après. Et ça fait que tu es toujours dans la galère. Comme tu as des choses à payer actuellement, c'est très très difficile de rattraper. »</p> <p><b>...à cause des délais d'accès au droit</b></p> <p>« ça m'est arrivé. Avant que le RMI se mette en route, je suis restée deux mois sans rien. »</p> <p>« le RMI, pendant deux mois tu ne vas rien toucher. Après tu vas avoir un rattrapage mais pendant deux mois, comment tu fais ? »</p>			<p>2.3.3 La durée des périodes sans aucune ressource autre que les prestations familiales</p>	<p>questionnaire : au cours des 12 derniers mois, est-ce qu'il vous est arrivé d'être sans aucune ressource, c'est-à-dire que vous et votre conjoint ne touchiez ni salaire, ni allocations chômage, ni RSA, ni tout autre revenu de remplacement : indemnités journalières de la sécurité sociale, Allocation adulte handicapé, pension d'invalidité, rente d'accident du travail ou de maladie professionnelle, allocation veuvage, retraite ? Si oui, pendant combien de temps au maximum êtes vous resté sans ressource ?</p>	
<p><b>Ressources imprévisibles</b></p> <p>« Je prendrais bien l'abonnement à internet, mais comme on ne peut pas se projeter dans l'avenir : 30 € par mois : j'ai tant par mois en ce moment, mais peut-être que dans un an ce ne sera plus les mêmes revenus et l'abonnement, je serai obligé de le payer malgré tout. »</p> <p>il y a un lien entre la fluctuation des ressources et leur caractère imprévisible. Les autres citations servant de base à l'indicateur 2.3.1 « évolution des ressources » pourraient tout aussi bien être mise ici.</p>			<p>2.3.4 Pourcentage de personnes qui ne savent pas ce qu'elles vont toucher le mois suivant</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous savez combien vous allez toucher le mois prochain ?</p>	<p>L'imprévisibilité des ressources peut avoir pour cause la précarité du travail ou la complexité des droits. Les personnes ressources qui ne savaient pas combien elles allaient toucher étaient celles qui étaient en emploi précaire.</p>
<p><b>Délais pour les aides</b></p> <p>« ce n'est pas dans 10 jours ou 15 jours que tu dois avoir ton aide. Quand tu demandes, c'est une urgence ».</p> <p>« C'est très long pour obtenir les aides du FASTT. Il faut compter trois semaines et les "harceler" au téléphone, ça fait qu'on paie quand même le téléphone... »</p> <p><b>Délais pour les droits</b></p> <p>« pour tes droits, au bout de 2 mois et demie, on te rattrape tout. Mais en attendant... »</p>			<p>2.3.5 Les délais pour obtenir des aides financières ou le versement de droits</p>	<p><u>questionnaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si vous avez fait récemment une demande d'aide financière ou en nature auprès d'une association caritative, combien de temps avez vous mis à l'obtenir ?</li> <li>• si vous avez fait récemment une demande d'aide financière auprès d'un CCAS ou d'un service social, combien de temps avez vous mis à l'obtenir ?</li> <li>• si vous avez l'un de ces droits, combien de temps avez vous mis à</li> </ul>	

				l'obtenir ? (suivi d'une énumération : RSA, ARE, ASS avec une case à remplir en face de chaque choix)	
<p><b>L'argent de côté</b></p> <p>« il n'y a rien , aucun argent de côté ! »</p> <p>« il y a une personne qui m'a dit, en gagnant 400 € par mois, tu es toute seule, tu ne dois pas dépenser beaucoup. Donc tu peux faire des économies. Je lui ai dit : toi, sur ce que tu gagnes, tu prends 400 € et le restant, tu fais comme si tu ne l'avais pas. Et tu vis avec tes 400 € et tu verras moi, comment je vis avec 400 € ! Parce que quand t'as payé ton loyer, quand t'as payé l'EDF, ton téléphone, ton assurance de maison, ton assurance de carte bancaire... »</p>			2.3.6 Pourcentage de personnes qui n'ont pas d'argent de côté	<u>questionnaire</u> : combien avez-vous d'argent de côté ?	C'est le cas de la plupart des personnes, mais l'intérêt de cet indicateur est de mettre en évidence qu'elles sont très vulnérables aux imprévus.
<p><b>L'impact de la santé sur les revenus</b></p> <p>« il faut rester en bonne santé. Si tu tombes malade, tu diminues tes revenus. Et ça, c'est quelque chose que tu ne peux pas prévoir. Déjà tu n'as pas grand chose à la base, et tu es obligé de te mettre en arrêt maladie parce que tu es au chômage. Alors là, tu as ta santé qui se dégrade, tu as tes revenus qui dégringolent, et tu prends le bouillon. Tu peux prendre le bouillon encore plus que ta situation actuelle. Franchement, ça me fait flipper. Ce n'est pas avec les indemnités journalières de la sécurité sociale. Si tu as un petit revenu à la base, c'est un petit revenu. Et il faut payer tes factures malgré tout. »</p>			2.3.7 Pourcentage de personnes dont les revenus sont faibles en raison de leur état de santé	<u>questionnaire</u> : toutes les personnes interrogées ont des revenus faibles. Le tout est de savoir si c'est lié à leur état de santé. Pour cela deux possibilités ;	
<p><b>Difficulté à changer de logement</b></p> <p>« on m'a dit que mon APL avait baissé parce que j'étais seule. Mais je ne trouve pas de logement plus petit »<sup>6</sup></p>	<b>3 – Le logement</b>	<b>3.1 La fragilité du Logement</b>	3.1.1 Pourcentage du revenu consacré au loyer et aux charges locatives (taxe d'ordures ménagères...)	<u>questionnaire</u> : combien payez vous de loyer et de charges locatives en moyenne par mois ? Combien avez vous de revenus ?	
<p><b>Décalage dans le temps du calcul de l'APL</b></p> <p>« dans le temps, pour l'APL, ils revoyaient ta situation tous les 6 mois, et ça, c'était bien. Maintenant, il tiennent compte des revenus de 2007 pour calculer l'APL pour 2008 ».</p>			3.1.2 Pourcentage de personnes qui ont moins d'APL que ce à quoi leurs revenus pourraient leur donner	<u>questionnaire</u> : Combien touchez vous d'APL ? Cette question doit être accompagnée de tous les renseignements nécessaires au calcul de l'APL : composition et revenus du	

<sup>6</sup> Voir si ça ne pourrait pas être rattaché à une nouvelle grandeur : « enfermement »: on est piégé dans notre situation, impossible de changer de logement, impossible d'arrêter son commerce qui perd de l'argent...

<p>« avant on avait 234 € d'APL, on payait 35 € de loyer. Maintenant, on n'a que 179 € d'APL et on est passé à 86 € de loyer alors que mon compagnon n'a que 650 € d'ASSEDIC. »</p>			<p>droit</p>	<p>foyer, peut-être aussi type de logement, à voir car le calcul de l'APL est complexe.</p>	
<p><b>Le stress du loyer</b> « j'ai 400 € à donner par mois. Et bien tous les mois je me gratte la tête pour savoir comment je vais les donner. C'est le maximum de stress, c'est ton foyer ! »</p>			<p>3.1.3 Pourcentage des personnes stressées à cause du loyer</p>	<p><u>questionnaire</u> : êtes vous stressé chaque mois par le paiement de votre loyer ?</p>	
<p><b>Logement en mauvais état</b> « chez nous, il y a déjà l'air qui passe. Quand vous savez que nos fenêtres sont en bois et que quand il y a des camions qui passent, les fenêtres bougent et d'un seul coup on a l'impression que ça va s'écrouler... Quand vous savez que les pompiers ont été obligés de venir chez nous parce que le plafond à craqué et que tout le plâtre est tombé... J'ai juste eu le temps de me pousser. »</p>		<p><b>3.2 L'état du logement</b></p>	<p>3.2.1 Pourcentage de personnes qui s'estiment mal logées</p>	<p><u>Questionnaire</u> : est-ce que vous estimez que vous êtes mal logé ?</p>	
<p><b>Propriétaire qui ne fait pas de travaux</b> « j'ai une maison largement suffisante pour moi en superficie, mais j'ai un propriétaire qui ne veut pas faire d'investissement et donc j'ai des fenêtres qui n'ont plus de mastic. Et donc l'hiver, le chauffage coûte très cher, surtout pour chauffer une maison. »</p>			<p>3.2.2 Depuis combien de temps il n'y a pas eu de travaux dans le logement</p>	<p><u>questionnaire</u> : Depuis combien de temps êtes vous dans ce logement ? De quand datent les derniers travaux réalisés par le propriétaire ?</p>	
<p><b>Le choix du logement</b> « j'habitais dans une maison, l'eau était chère, on s'est endetté, on s'est fait expulser et on a été relogé sans qu'on ait le choix, à cause de l'expulsion. » « quand on te propose une fois un logement social, il vaut mieux accepter parce qu'il risque de ne pas y avoir de deuxième fois » « on a trois chances. Au bout de la troisième, si tu refuses, tu te débrouilles ! »</p>		<p><b>3.3 Le choix du logement</b></p>	<p>3.3.1 Pourcentage des personnes qui n'ont pas choisi leur logement</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous avez choisi votre logement ?</p>	
<p><b>Changer de logement</b> « j'ai été habituée en maison particulière. Là, il n'y a même pas un balcon. » « le voisinage commence à m'énerver » « je voudrais changer de Région pour me rapprocher de mes enfants et de mes petits-enfants. Je ne les vois pas grandir. Si je paye le train pour aller les voir à Noël, je n'ai plus d'argent pour leur faire des cadeaux. »</p>			<p>3.3.2 Pourcentage des personnes qui voudraient changer de logement</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous voudriez changer de logement ?</p>	

<p><b>L'équipement du logement</b> « quelqu'un qui est à la rue, il trouve un logement, OK. Il trouve un toit, mais il faut quand même pouvoir l'équiper. »</p>		<p><b>3.4 L'équipement du logement</b></p>	<p>3.4.1 Le coût de l'équipement de base du logement</p>	<p><u>questionnaire</u> : si vous avez dû équiper votre logement quand vous y êtes entré, combien cela vous a-t-il coûté ?</p>	<p>Peut-être ne poser la question qu'aux personnes qui sont entrées dans leur logement depuis moins d'un an ou moins de six mois car les personnes qui sont rentrées depuis plus longtemps ne se rappellent pas forcément.</p>	
<p>« j'ai pas pu rentrer dans mon logement tout de suite, j'ai dû attendre un mois. Je n'avais rien. »</p>			<p>3.4.2 Le temps qu'il a fallu pour avoir l'équipement de base pour son logement</p>	<p><u>questionnaire</u> : à partir du moment où vous avez eu les clés de votre logement, combien de temps vous a-t-il fallu pour qu'il ait l'équipement nécessaire pour l'habiter ?</p>		
<p><b>La peur des professionnels</b> « On doit toujours se justifier : pourquoi on a dépensé ça alors qu'on n'aurait pas dû. C'est fatigant, ça nous fait ch... à chaque fois de toujours devoir expliquer, mais on en a peur ».</p>	<p><b>4 - Relations avec les autres</b></p>	<p><b>4.1 - Relations avec les professionnels</b></p>	<p>4.1.1 Pourcentage de personnes régulièrement angoissées en allant voir les professionnels</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous êtes régulièrement angoissé en allant voir certains professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ?</p>		
<p><b>La dépendance</b> « on n'est pas maître de son destin. On est à la merci des professionnels, de leur bon vouloir. (...) On devient dépendant, et c'est dur d'être dépendant de quelqu'un. » « il y a des inégalités dans les aides. (...) Pour une petite dette de gaz et d'électricité, ils ne m'ont pas proposé une aide, au CCAS. Pourtant, c'était la première fois que ça m'arrivait depuis que je suis sur Redon. Alors qu'une personne qui avait une dette pour pas mal de mois de retard d'électricité a eu droit à une aide. »</p>				<p>4.1.2 Pourcentage de personnes qui se sentent à la merci des professionnels</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez à la merci de certains professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ?</p>	
<p><b>Les humiliations</b> « on se sent rabaissé » « quand j'ai vu l'assistante sociale, je me suis sentie une m... »</p>				<p>4.1.3 Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées dans leurs relations avec les professionnels</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous sentez régulièrement humilié dans vos contacts avec certains professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ?</p>	
<p><b>La pression</b> « ils sont là en train de vous dire : vous avez bien cherché de l'emploi ? Qu'est-ce que vous avez fait ? On fait des choses mais des fois on n'a pas les réponses, on n'a pas forcément les éléments en</p>				<p>4.1.4 Pourcentage de personnes qui se sentent stressées par les professionnels</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez stressé par certains professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en</p>	

<p>main pour montrer qu'on a fait des efforts. Et là, on a le couteau sous la gorge : ils vont me couper les ASSEDIC. »</p> <p>« C'est stressant, quand ils sont toujours derrière ton dos »</p>				insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ?	
<p><b>Renoncement à aller voir les professionnels</b></p> <p>« par découragement, y en a marre »</p> <p>« ça ne sert à rien »</p>			4.1.5 Pourcentage de personnes à qui il est déjà arrivé de renoncer à aller voir un professionnel ou à répondre à ses sollicitations	<u>questionnaire</u> : est-ce qu'il vous est déjà arrivé de renoncer à aller voir certains professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ou à répondre à leurs sollicitations ?	L'indicateur pourrait être précisé en demandant le motif du renoncement (cases à cocher : découragement, sentiment que ça ne sert à rien, peur ou angoisse, relations conflictuelles, coût du déplacement ou du coup de fil...)
<p><b>La qualité humaine des relations</b></p> <p>« Quand tu es professionnel, il faut quand même qu'il y ait une forme d'empathie. »</p> <p>« Le côté humain est important. On n'est pas un numéro de dossier, parce que maintenant on est partout catalogué par numéro. On est une personne ! »</p> <p>« Pendant mon entretien à Pôle emploi, je me suis sentie très à l'aise parce que la personne en face de moi m'a mise à l'aise aussi. Quelqu'un qui n'est pas à l'aise, je ne suis pas à l'aise et je n'arrive pas à m'exprimer. »</p> <p>« A l'ancienne ASSEDIC, il y a quelqu'un qui vient vers toi et qui t'aide. Moi, elle m'a bien aidé. Elle fait même les papiers avec toi, moi elle m'a fait des photocopies. C'était la première fois que je pointais au téléphone, elle m'a bien expliqué. Elle va même voir le conseiller dans un bureau quand elle a un problème et qu'elle ne sait pas nous répondre. Et elle revient nous donner l'information, elle voit si on a bien compris ou pas... Avant la mise en place de Pôle emploi, il n'y avait pas ça, il fallait se débrouiller. C'est mieux qu'avant, par rapport à l'accueil il y a une amélioration. Et puis elle est souriante. »</p>			4.1.6 Pourcentage de personnes qui se sentent globalement bien accueilli et compris par les professionnels	<u>questionnaire</u> : est-ce que globalement vous vous sentez pris en compte en tant qu'être humain par les professionnels auxquels vous avez affaire en raison de votre situation (conseiller Pôle emploi, conseiller en insertion, assistant social ou éducateur, référent RSA) ?	
<p><b>Comme une maladie honteuse qu'on cache</b></p> <p>« La pauvreté, c'est le regard des autres. »</p> <p>« Tu n'oses pas en parler. A la campagne, tout le monde se connaît. Les gens parlent, ils interprètent à leur façon alors que tu ne vis pas le grand train. Alors tu n'en parles pas, tu ne dis pas que tu ne</p>		<p><b>4.2 - Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b></p>	4.2.1 Pourcentage de personnes qui cachent leur situation à certains de leurs proches	<u>Questionnaire</u> : est-ce que vous cachez vos difficultés à certains de vos proches ? <b>(à vérifier avec les PR)</b>	

<p>peux pas joindre les deux bouts. Nous, on n'était à notre compte, on ne pouvait pas se permettre de dire qu'on n'y arrivait pas, sinon notre commerce en pâtissait encore un peu plus. Je suis sûr qu'il y a plein d'individus à la campagne qui vivent la pauvreté et qui s'en cachent. On ne peut pas en parler. On est encore plus isolé à la campagne qu'en ville. (...) On a pignon sur rue. Tout le monde parle. Tu dis une chose à une personne et dans la semaine, tout le monde le sait. (...) Et tout le monde te tourne le dos. Les gens ne veulent pas de ça. En tant qu'individu, quand tu as du travail et que tu te retrouves au chômage, les gens disent : c'est un fainéant, il ne cherche pas de travail. Tout de suite on va te mettre cette étiquette sur le dos. À la campagne, c'est ça. Ce sont des personnes qui ont toujours travaillé, ceux qui sont en retraite. Ils ne comprennent pas qu'on soit au chômage. »</p> <p>« C'est comme une maladie honteuse. Et il faut que les enfants se taisent aussi, c'est un cercle infernal. Il ne faut pas qu'ils disent : on galère, chez nous. »</p> <p>« On va là : m..., je le connais ! On se cache ou on s'en va. Si tu croises par exemple un parent de l'école. Le regard est très difficile, et en sachant qu'on a des enfants : tiens, je connais cette gamine, et tiens elle va à cette école. Et entre enfants, c'est tellement méchant. Il faut faire très attention, c'est important de protéger les enfants. »</p> <p>« Même dans ta famille, tu n'oses pas parler de ta situation. "Comment ça va ?" "Ben ça va bien" (...) Tu ne peux pas en parler à tes voisins. Ce sont des fermiers, donc eux ils disent : va chercher du boulot, t'as qu'à frapper aux portes. »</p> <p>« Mes amis ne savent pas ma situation, je ne la montre pas non plus. Ils viennent chez moi, mais c'est vrai qu'au niveau de la nourriture, je ne les invite plus à manger. Que je sois "en haut" ou "en bas", j'ai toujours gardé des bonnes relations avec mes amis, C'est une chance que j'ai, c'est très important d'avoir des amis pour le moral, même si on ne parle pas de sa situation. Je leur dirai ma situation, j'en suis sûre, ils diraient : c'est pas possible. »</p> <p>« quand je suis avec quelqu'un de "normal", d'inséré dans la société, je n'ai pas envie d'en parler, c'est tout. Je n'ai pas envie d'embêter les gens avec mes problèmes. (...) Et on n'a pas envie de se faire cataloguer une fois de plus »</p>					
<p><b>L'isolement</b></p> <p>« quand on a de la famille proche, qui habite à côté, on peut s'entraider. Mais quand tu as des gens qui sont éloignés, qu'il n'y a pas de famille proche et que cette personne a des enfants... Je suis venue en</p>			<p>4.2.2 Pourcentage de personnes qui n'ont personne sur qui elles peuvent compter</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous avez autour de vous quelqu'un sur qui vous pouvez compter en cas de problème ?</p>	

<p><i>Bretagne parce que mon mari a été muté au niveau du travail, et bien la famille me manque énormément. Ça fait deux ans que j'ai pas vu ma famille. Là, mon mari est parti pour raisons familiales. Je suis un mois seule avec mes enfants, sans mon mari et sans voir ma famille, et bien croyez moi que c'est dur ! Ne pas avoir un proche ici, psychologiquement, c'est très très dur. J'ai des amis, des copines, mais c'est pas pareil. Un jour, tu te disputes, ça y est, la trahison, le regard... »</i></p> <p><i>« Quand on vient d'un pays étranger et que toute la famille est restée là-bas, c'est dur ! »</i></p> <p><i>« Pour moi, la question d'inviter ne se pose pas, je n'ai pas d'ami. »</i></p> <p><i>« Par rapport à l'environnement que j'avais avant, les gens ont coupé (...) C'est là qu'on voit les vrais amis »</i></p> <p><i>« quand il y a des copines qui ont trouvé du travail, elles ne téléphonent pas, elles t'oublient complètement. »</i></p> <p><i>« on se sent sur une autre planète ».</i></p> <p><b>Quelqu'un à qui parler</b></p> <p><i>« simplement parler, ça fait du bien. Mais il faut que la personne garde pour elle ce qu'on lui dit. Et le respect aussi. » « On n'a peut-être pas toujours envie de parler de ses problèmes, mais quelque part ça fait du bien aussi ».</i></p>			(moralement ou matériellement)		
<p><b>Le repli sur soi</b></p> <p><i>« L'isolement, c'est être seul, mais c'est vouloir être seul aussi. Tu peux avoir des réconforts, des amis, des copains mais des fois, tu as envie de voir personne. Tu fermes la porte à clé (...) S'enfermer, rester tout seul dans son coin, ne plus voir personne, et là ça devient grave si ça dure. »</i></p> <p><i>« on se renferme sur nous »</i></p> <p><i>« tu satures, moi actuellement, je n'ai envie de voir personne. »</i></p>			4.2.3 Pourcentage de personnes qui ne veulent plus voir personne	<u>questionnaire</u> : est-ce qu'il vous arrive de ne plus vouloir voir personne ?	
<p><b>Ne plus pouvoir recevoir</b></p> <p>• <i>« Il y a l'isolement aussi parce qu'on ne peut pas recevoir ses amis, parce que financièrement, ça a un coût. Même la famille, si tu as ta famille autour de toi, tu ne peux pas la recevoir. Et Si on t'invite, tu es obligé de rendre. Et l'échange ne peut plus se créer parce que financièrement tu ne peux pas inviter : des cacahuètes, un apéro, ça coûte cher. Même un petit repas tout simple, c'est un budget. »</i></p> <p><i>« Pour moi, il n'est pas question de mettre le four</i></p>			4.2.4 Pourcentage de personnes qui ne peuvent plus recevoir personne		

<p>parce que le four, ça consomme. Alors la viande à cuire... Tu es drôlement gêné. Il faut tout calculer ».</p>					
<p><b>La vulnérabilité aux autres</b> « je suis trop gentille, je reçois, je reçois, mais on me redonne pas. »</p>			<p>4.2.5 Pourcentage de personnes qui ont l'impression qu'on profite d'elles du fait de leur situation</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous avez l'impression que des personnes de votre entourage profite de vous et que cela augmente vos difficultés ?</p>	
			<p>4.2.6. Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées par les autres du fait de leur situation</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez régulièrement humilié par des personnes de votre entourage du fait de votre situation ?</p>	
<p><b>La culpabilisation</b> « c'est difficile à séparer, se culpabiliser et être culpabilisé. On se culpabilise, mais est-ce que ce n'est pas de l'influence extérieure ? » « quand tu entends dire : encore un chômeur. C'est des fainéants. Quand tu ne travailles pas, il y a des gens qui jugent que tu es fainéant, que tu ne cherches pas de boulot... »</p>			<p>4.2.7 Pourcentage de personnes qui se sentent culpabilisées par leur entourage du fait de leur situation</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez culpabilisé par votre entourage (famille, amis, voisions...) du fait de votre situation ?</p>	
<p><b>La souffrance de dire toujours non à ses enfants, la culpabilité</b> « À chaque fois dire non à son enfant, c'est très très très dur à encaisser. "Ah, tu veux jamais !" Ils croient que tu ne veux pas alors que tu ne peux pas. Même si tu te privés pour tes enfants, c'est quand même dur. Quand tu ne peux pas, tu ne peux pas. (...) Un exemple tout bête : quand tes enfants sont au collège et qu'il y a les sorties, par exemple en Angleterre, et que tu vois qu'il n'y a que ton enfant qui reste sur toute la classe parce que tu ne peux pas, malgré qu'il y a quelques aides du collège, tu es mal. Et l'enfant aussi. Toute la classe y va et il sera tout seul, ou ils seront deux maximum dans la classe sur une classe de 28 élèves. » « au sein de ta propre famille, admettons, la femme ne travaille pas, elle va garder les enfants, et l'homme travaille. Il se culpabilise parce qu'il n'arrive pas à nourrir sa famille. Pour l'homme, sa première mission, c'est lui qui doit apporter le salaire pour faire vivre la famille. Et, malgré qu'il travaille, il n'arrive pas à faire vivre sa famille décemment. »</p> <p><b>Trop de soucis, on ne voit pas la sortie</b> « Si on s'enferme, ça devient une prison. On est</p>	<p><b>5 <u>Le ressenti, le moral</u></b></p>	<p><b>5.1 Le ressenti, le moral</b></p>	<p>5.1.1 Pourcentage de personnes qui ressentent de la culpabilité du fait de leur situation</p>	<p><u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez coupable à cause de votre situation ?</p>	

<p><i>dans un carcan et on ne sait plus comment en sortir. (...) Quand on avait notre commerce, on ne pouvait pas arrêter notre commerce parce que tu n'as pas le droit aux ASSEDIC, tu n'as droit à rien. Tu es complètement bloqué. C'est infernal. Tu n'as pas d'autre choix que de continuer jusqu'à ce que tu ne puisses plus et qu'on t'étrangle carrément. »<sup>7</sup></i></p>					
<p><b>La dévalorisation de soi</b> « Quand on ne retrouve pas de travail, très vite, on se dévalorise. » « A mon âge, on se sent dévalorisé »</p>			5.1.2 Pourcentage des personnes qui se sentent dévalorisées	<u>questionnaire</u> : est-ce que vous vous sentez dévalorisé ?	
<p><b>L'angoisse</b> « L'angoisse, c'est quand je vois le courrier avec le logo de la CAF. Qu'est-ce qu'il va encore me dire ? Quand j'ouvre ma boîte aux lettres, je me demande ce qui va me sauter au nez. C'est l'angoisse du facteur. Tu n'as plus envie d'aller ouvrir ta boîte aux lettres »</p>			5.1.3 Pourcentage de personnes qui vivent dans la peur de l'imprévu	<u>questionnaire</u> : est-ce que vous vivez dans la peur de l'imprévu ?	
<p><b>Le sentiment d'injustice</b> « On se dit : pourquoi lui il a droit et pas moi ? pourquoi il y a des fortunes qui se font en quelques mois et puis moi... ? » « si tu arrives et que sur ton CV, ça fait deux ans que tu n'as pas travaillé, tu te sens inférieur par rapport à celui qui n'a pas travaillé depuis 3 mois. Lui, il est encore dans le rythme du travail. Tu vas arriver là, l'employeur va te dire : non monsieur. »</p>			5.1.4 Pourcentage de personnes qui ont l'impression que d'autres sont avantagés par rapport à elles	<u>questionnaire</u> : est-ce que vous avez l'impression que d'autres sont avantagés par rapport à vous ?	
<p><b>Fragilité psychologique (et physique), dépression. On est mis en situation de danger</b> « Tu viens de perdre la personne que tu aimais. En plus toutes les dettes. Et là, tu prends tout dans la g... Souvent c'est dur, comment tu veux essayer de remonter la pente alors que toi tu es en bas ? » « Il suffit d'un problème familial, la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Et puis on se laisse couler. Et ça finit par l'exclusion si on n'y prend pas garde. » « Psychologiquement, c'est dur à gérer. C'est le matin, se réveiller et se dire, c'est le cauchemar qui continue. » « Être obligé de garder le moral, malgré tout, ne rien laisser paraître à ses enfants... » « C'est usant au niveau psychologique. Et c'est la tête qui commande tout le corps : si la tête n'est pas bien, le corps réagit »</p>			5.1.5 Taux de suicide parmi les personnes pauvres	C'est une question trop délicate pour être abordée directement dans un questionnaire. En même temps elle correspond à une réalité qui a été évoquée à plusieurs reprises dans les réunions et qui est très révélatrice du fait que la pauvreté peut pousser à bout les personnes.  On pourrait s'appuyer sur des statistiques existantes pour mesurer le taux de suicide dans certains grands quartiers HLM ou communes pauvres et le comparer au taux national. Même si toutes les personnes pauvres ne vivent pas dans ces lieux, cela serait certainement révélateur.	Même si la question n'est pas abordée directement dans le cadre d'une enquête, le fait même de prendre cet indicateur peut renvoyer à des réalités trop dures pour qu'on les prenne de front. Au niveau du groupe de Redon, on l'a fait. Mais un tel indicateur doit-il figurer dans le rapport final

7

Même remarque que la note précédente.

	<b>6 – L'accès au droit</b>	<b>6.1 - Les difficultés à joindre les administrations</b>	6.1.1 Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement s'y reprendre à plusieurs fois pour faire aboutir leurs démarches par téléphone	<u>questionnaire</u> : est-ce que cela vous arrive régulièrement de devoir vous y reprendre à plusieurs fois pour faire aboutir vos démarches par téléphone ?	Cet indicateur n'est pas anecdotique car les démarches répétées ont un coût financier et moral qui peut être important.
			6.1.2 Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire aboutir leurs démarches par téléphone	<u>questionnaire</u> : est-ce que cela vous est arrivé de devoir vous déplacer dans une administration parce que vous n'arriviez pas à faire aboutir vos démarches par téléphone (alors qu'en principe il était possible de tout faire par téléphone) ?	
			6.1.3 Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire valoir leurs droits du fait qu'elles n'arrivaient pas à joindre un interlocuteur au téléphone	<u>questionnaire</u> : est-ce que cela vous est déjà arrivé de renoncer à faire valoir vos droits parce que vous n'arriviez pas à avoir un interlocuteur au téléphone ?	
		<b>6.2 - Les erreurs de l'administration</b>	6.2.1 Pourcentage de personnes qui ont dû retransmettre plusieurs fois les mêmes informations à l'administration	<u>questionnaire</u> : est-ce que cela vous est déjà arrivé de devoir retransmettre plusieurs fois les mêmes informations à l'administration alors que des droits importants étaient en jeu ?	
			6.2.2 Pourcentage de personnes qui ont été mises en difficulté suite à de mauvaises informations ou des erreurs de la part de l'administration	<u>questionnaire</u> : est-ce que cela vous est déjà arrivé de vous trouver en difficulté financière parce que l'administration vous avait donné une mauvaise information ou avait commis une erreur ?	
<b>Les erreurs de l'administration</b> « L'ASSEDIC nous dit que normalement on a droit à tant de revenu, on téléphone au 3949 quand ça arrive sur le compte et on nous dit, "pas de problème, c'est normal, vous n'aurez pas d'indu". Sauf que quelques mois après, on reçoit un courrier qui nous dit "vous avez un trop perçu de deux mois, vous nous devez tant d'indus". C'était pour les mois de novembre et décembre 2007 et on me réclame un indû un an après ! Ils ont mis un an à s'en apercevoir ! »					

## Annexe 9 :

### Tableau de synthèse des productions initiales des 4 groupes (4 mai)

#### Fichiers ORIGINE = ce qu'ont transmis les 4 groupes, tels quels (Domaines, Grandeurs, Indicateurs)

Ne pas se prendre la tête avec les codages !

Domaines origine, Grandeurs origine, Indicateurs origine (définition de ces 3 mots, voir annexe 10, note du 8 mai) : dans ce tableau figurent tels quels les intitulés construits par chaque groupe, à partir du vécu et des réflexions sur le vécu (cf. extraits des travaux locaux dans les annexes 5 à 8, et extraits des méthodes pour y parvenir en annexes 11 à 14). Les archives totales utilisées (non intégralement fournies ici) sont constituées de tous les comptes-rendus de toutes les rencontres locales, ces archives sont trop volumineuses et parfois trop confidentielles pour être présentées ici dans leur intégralité !

Code grandeur relooké (GR comme **G**randeur **R**elookée) : cette colonne a été remplie après un travail très minutieux de mise en parallèle des productions des 4 groupes (en regardant les expressions de vécu citées et les indicateurs suggérés). (Ce qui a permis la construction de l'annexe 2, synthèse unifiée des productions locales). Ce travail minutieux a permis de transformer et regrouper les 47 grandeurs d'origine (au code provisoire, ci-dessous) en 35 grandeurs dites relookées. A chaque grandeur relookée correspond un code x-y, dans lequel x correspond au domaine et x-y à une grandeur rattachée à ce domaine. Cf. annexe 2.

Code indicateur unique : un code (chronologique en 3 chiffres) a été attribué à chaque indicateur. Une lettre vient compléter ce code chronologique afin de garder une trace du nom du groupe d'origine ayant proposé cet indicateur (**M** comme **M**acon, **N** comme **N**oisy, **P** comme **P**ont de **C**héruy, **R** comme **R**edon).

Traçabilité : liens entre les données initiales(annexe 9) et la synthèse globale de la production (annexe 2) : il était important (pour les 56 auteurs, comme pour les lecteurs de l'ONPES) de garder une "traçabilité" des transformations effectuées au cours de la synthèse (modifications d'intitulés de domaines et de grandeurs, réaffectation de certains grandeurs et de certains indicateurs). Autrement dit il fallait après coup pouvoir faire le lien entre les données d'origine créées par les 4 groupes locaux (cette annexe 9) et la synthèse effectuée (annexe 2, dans laquelle ont été ajoutées les expressions/réflexions sur le vécu, issues des 4 groupes). Pour retrouver très précisément ces liens (ligne à ligne) entre annexe 9 et annexe 2, il suffit d'utiliser les codes grandeurs relookées et les codes indicateurs uniques.

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	100 M	J'ai peur de regarder ma boîte aux lettres
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	101 M	J'ai peur pour l'avenir des mes enfants
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	102 M	J'ai peur pour mon avenir de retraité(e)
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	103 M	Je me lève fatigué(e), angoissé(e)
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	104 M	Je ne fais de projets
	M11	GR 1-3	<b>Peur du lendemain</b>	105 M	Je paye mon loyer au prix de me restreindre sur tout le reste
	M11	GR 3-1 GR 8-1	<b>Peur du lendemain</b>	106 M	Je suis prêt(e) à n'importe quel travail sans compter les heures
	M11	GR 3-1	<b>Peur du lendemain</b>	107 M	Je suis sur la défensive, agressif(ve)

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
	M12	GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	108 M	J'ai peur de la dépense imprévue (problèmes santé, problèmes avec l'école, décès)
	M12	GR 3-1 GR 6-3	<b>Insécurité du quotidien</b>	109 M	J'ai peur de ne plus être reçu(e) chez un professionnel de santé, avec la CMU
	M12	GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	110 M	J'ai peur des problèmes qui pourraient m'arriver, cela m'obsède
	M12	GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	111 M	J'ai peur du carnet de correspondance de l'école, au mois de mai et juin
	M12	GR 1-4 GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	112 M	Je dois gérer mon budget à la semaine (et plus au mois)
	M12	GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	113 M	L'angoisse de chacun provoque de tiraillements dans le couple
	M12	GR 1-1 GR 3-1	<b>Insécurité du quotidien</b>	114 M	Mes revenus bougent plus de 2 fois dans l'année
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	115 M	Je laisse les volets fermés toute la journée
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	116 M	Je n'ai pas en vie de m'occuper des problèmes scolaires de mes enfants
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	117 M	Je ne parle qu'aux personnes avec qui je suis obligé(e) de le faire (ex. le facteur)
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	118 M	Je ne participe pas à la fête du quartier, j'envoie mes enfants
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	119 M	Je ne réponds pas au téléphone : je n'ai rien à dire
	M13	GR 3-2 GR 7-1	<b>Enfermement</b>	120 M	Je ne sors pas de limites du quartier
	M13	GR 3-2	<b>Enfermement</b>	121 M	Je ne veux pas parler de ma situation par peur d'être jugé(e), de devoir me justifier
	M14	GR 3-3 GR 7-1	<b>Se sentir exclu(e)</b>	122 M	J'ai du mal à me faire comprendre, on n'a pas le même langage, on n'a pas les mêmes codes
	M14	GR 3-3	<b>Se sentir exclu(e)</b>	123 M	J'ai peur d'être exploité(e) et qu'on profite de ma faiblesse
	M14	GR 3-3 GR 9-2	<b>Se sentir exclu(e)</b>	124 M	Je ne sais pas (bien) lire

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
	M14	GR 3-3	<b>Se sentir exclu(e)</b>	125 M	Je ne suis pas passé(e) à l'€uro; je compte toujours en Francs
	M14	GR 3-3	<b>Se sentir exclu(e)</b>	126 M	Je suis sans-papiers
	M14	GR 3-3	<b>Se sentir exclu(e)</b>	127 M	Je suis vulnérable par rapport à l'administration
	M15	GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	128 M	Dans ma famille, on privilégie l'emploi plutôt que de faire des études
	M15	GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	129 M	Je n'ai pas de réseau pour trouver un logement, des livres
	M15	GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	130 M	Je ne dis pas "Tu seras médecin, mon fils", je ne l'encourage pas, pour ne pas décevoir
	M15	GR 1-3 GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	131 M	Je ne peux pas payer l'école et tous les frais de scolarité
	M15	GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	132 M	J'entends les jeunes qui disent: pourquoi faire des études si ça mène au chômage ?
	M15	GR 1-4 GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	133 M	J'utilise des moyens illicites pour financer les études (prostitution...)
	M15	GR 1-1 GR 9-3	<b>Accès aux diplômes</b>	134 M	Quelque chose sur la réalité du montant (diminution ?) des aides, des bourses
	M16	GR 3-2	<b>"Mordant" chez les jeunes</b>	135 M	
	N11	GR 2-2	<b>Perte du logement</b>	136 N	Où en est une famille dans les étapes vers l'expulsion (voir tableau des étapes)
	N11	GR 1-2	<b>Perte du logement</b>	137 N	Part du loyer à payer sur les ressources mensuelles
	N12	GR 2-1	<b>Ne pas avoir de logement</b>	138 N	Nombre d'années passées dans l'errance pour une famille (voir définition du mot "errance")
	N12	GR 2-1	<b>Ne pas avoir de logement</b>	139 N	Nombre de jeunes en errance ou en cohabitation dans leurs familles (voir définition du mot "errance")
	N12	GR 2-1	<b>Ne pas avoir de logement</b>	140 N	Nombre de logements sociaux pour les bénéficiaires des minima sociaux sur une commune
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	141 N	Avez-vous des ennuis qui vous empêchent de dormir ? (coupure EDF, factures, placements...)

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	142 N	Combien de fois ai-je parlé à quelqu'un dans la semaine ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	143 N	Combien de fois en 3 mois je ne fais pas une démarche que je dois faire ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	144 N	Combien de fois je demande de l'aide en un mois ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	145 N	Combien de fois je ne dors pas à cause de ces problèmes ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	146 N	Combien de fois je suis sorti dans la semaine ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	147 N	Combien de fois je suis sorti de mon plein gré dans la semaine ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	148 N	Combien de fois je suis sorti pour des obligations dans la semaine ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	149 N	Depuis combien de temps je n'ai pas vu, eu ou donné des nouvelles à ma famille ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	150 N	Depuis combien de temps je ne suis pas parti en vacances ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	151 N	Nombre de fois où je suis allé aux urgences sur un an ?
	N13	GR 3-1	<b>Peur Stress Angoisse</b>	152 N	Quelle est la durée maximum pendant laquelle je n'ai pas ouvert ma boîte aux lettres ?
	N14	GR 1-4	<b>Manque de revenus</b>	153 N	Commencer à réclamer des aides pour des obligations vitales
	N14	GR 1-3	<b>Manque de revenus</b>	154 N	Etre obligé de faire des choix entre les obligations vitales
	N14	GR 1-4	<b>Manque de revenus</b>	155 N	Ne pas réclamer les aides auxquelles on a le droit
	N14	GR 1-3	<b>Manque de revenus</b>	156 N	Pendant combien de jours je peux subvenir aux besoins de mes enfants sur un mois ?
	N15	GR 1-1	<b>Perte de revenus</b>	157 N	Changement des revenus à la baisse
	N15	GR 1-2	<b>Perte de revenus</b>	158 N	Combien de fois l'école demande une participation financière ou matérielle ?

<b>Domaines origine</b>	<b>Code Grandeur origine</b>	<b>Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur</b>	<b>Grandeurs origine</b>	<b>Code Indicateur unique (lettre = groupe local)</b>	<b>Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine</b>
	N15	GR 1-2	<b>Perte de revenus</b>	159 N	Endettement (Loyer, EDF, crédit à la consommation, être garant de quelqu'un, cantines scolaires, hôpitaux, voisins et amis)
	N16	GR 4-2	<b>Eclatement familial</b>	160 N	Combien de fois j'ai rencontré les services sociaux dans l'année ?
	N16	GR 4-2	<b>Eclatement familial</b>	161 N	Quel est le nombre de visites des parents aux enfants autorisées par l'aide sociale à l'enfance ? (mois, trimestre, année)
	N16	GR 4-2	<b>Eclatement familial</b>	162 N	Quel est le nombre d'enfants placés suite à la perte du logement ou si l'on n'a pas de logement ?
	N16	GR 4-2	<b>Eclatement familial</b>	163 N	Quelle est la durée du placement des enfants ?
	N17	GR 6-1	<b>Manque d'accès aux soins</b>	164 N	
	N18	GR 3-4	<b>Regard des autres</b>	165 N	
	N19	GR 9-2	<b>Illettrisme</b>	166 N	
	N20	GR 4-1	<b>Sortir du système de protection</b>	167 N	
	N21	GR Sortir	<b>Sortir de la pauvreté</b>	168 N	
Relations sociales	P11	GR 5-3	<b>Aides aux autres</b>	169 P	Nombre de fois où je n'ai pas pu aider
Relations sociales	P11	GR 5-3	<b>Aides aux autres</b>	170 P	Nombre de sollicitations évitées par des stratégies variables (changer de trottoir, ne pas répondre au téléphone...)
Relations sociales	P11	GR 5-3	<b>Aides aux autres</b>	171 P	Pourcentage des sollicitations satisfaites
Relations sociales	P12	GR 5-3	<b>Souffrance de ne pas pouvoir aider</b>	172 P	Fréquence des pleurs par impuissance à aider en tant que parent
Relations sociales	P12	GR 5-3	<b>Souffrance de ne pas pouvoir aider</b>	173 P	Fréquence des sacrifices pour venir en aide
Relations sociales	P12	GR 5-3	<b>Souffrance de ne pas pouvoir aider</b>	174 P	Fréquence du sentiment d'être égoïste

<b>Domaines origine</b>	<b>Code Grandeur origine</b>	<b>Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur</b>	<b>Grandeurs origine</b>	<b>Code Indicateur unique (lettre = groupe local)</b>	<b>Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine</b>
Relations sociales	P12	GR 5-3	<b>Souffrance de ne pas pouvoir aider</b>	175 P	Nombre de mensonges pour cacher la raison du refus
Relations sociales	P12	GR 3-1 GR 5-2	<b>Souffrance de ne pas pouvoir aider</b>	176 P	Nombre de nuits sans sommeil
Relations sociales	P13	GR 3-2	<b>Isolement lié au fait de ne pas pouvoir aider</b>	177 P	Nombre d'invitations refusées
Relations sociales	P13	GR 3-2	<b>Isolement lié au fait de ne pas pouvoir aider</b>	178 P	Nombre de jours passés seul
Relations sociales	P13	GR 3-2	<b>Isolement lié au fait de ne pas pouvoir aider</b>	179 P	Nombre de liens perdus
Relations sociales	P14	GR 5-1	<b>Contacts désintéressés avec la famille</b>	180 P	Nombre d'années sans contact avec un proche de la famille (à multiplier par le nombre de membres)
Relations sociales	P14	GR 5-1	<b>Contacts désintéressés avec la famille</b>	181 P	Nombre de personnes de la famille à qui on ne demande plus d'aide
Relations sociales	P14	GR 5-1	<b>Contacts désintéressés avec la famille</b>	182 P	Proportion de liens perdus avec la famille depuis la pauvreté [Comprend à la fois les invitations (on n'invite plus ou on n'est plus invité) et les appels (on n'appelle plus ou on n'est plus appelé)]
Relations sociales	P14	GR 5-1	<b>Contacts désintéressés avec la famille</b>	183 P	Proportion de personnes de la famille avec qui l'on a des contacts désintéressés
Relations sociales	P14	GR 5-1	<b>Contacts désintéressés avec la famille</b>	184 P	Proportion des contacts avec la famille où l'on se sent humilié (stade 1) ou injurié (stade 2)
Dépenses Revenus	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	185 P	Nombre de factures oubliées, différées
Dépenses Revenus	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	186 P	Nombre de jours où le courrier n'est pas ouvert
Dépenses Revenus	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	187 P	Nombre de jours sans ouvrir la boîte aux lettres
Dépenses Revenus	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	188 P	Nombre de relances
Dépenses	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	189 P	Pourcentage de paiement partiel si risque d'expulsion ou de coupure de flux

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
Revenus					
Dépenses Revenus	P15	GR 1-4	<b>Report de la dépense</b>	190 P	Pourcentage de tri du courrier avant ouverture
Dépenses Revenus	P16	GR 1-6	<b>Panique</b>	191 P	Fréquence de prise de produits jusqu'à l'addiction (médicament, alcool, drogue, aliment) pour calmer la panique
Dépenses Revenus	P16	GR 1-3 GR 1-6	<b>Panique</b>	192 P	Nombre de repas non pris par angoisse
Dépenses Revenus	P17	GR 1-5	<b>Anticipation nécessaire</b>	193 P	Pourcentage du temps d'activités reportées en heures creuses pour économiser l'électricité
Dépenses Revenus	P17	GR 1-5	<b>Anticipation nécessaire</b>	194 P	Pourcentage temps d'achat consacré à calculer, comparer les prix
Dépenses Revenus	P17	GR 1-5	<b>Anticipation nécessaire</b>	195 P	Temps passé à déterminer le trajet le moins cher pour des achats ou démarches réussis
Déplacements et mobilité	P18	GR 7-1	<b>Limitation de la mobilité</b>	196 P	Autonomie de déplacement mesurée en km ou en pourcentage de lieux accessibles
Déplacements et mobilité	P18	GR 7-1	<b>Limitation de la mobilité</b>	197 P	Nombre de rendez-vous manqués par insuffisance d'autonomie
Déplacements et mobilité	P18	GR 7-1	<b>Limitation de la mobilité</b>	198 P	Nombre de services à rendre pour se faire transporter
Déplacements et mobilité	P18	GR 7-1	<b>Limitation de la mobilité</b>	199 P	Pourcentage d'événements familiaux (mariage, baptême, enterrement, ...) manqués pour impossibilité de déplacement
Déplacements et mobilité	P18	GR 7-1	<b>Limitation de la mobilité</b>	200 P	Pourcentage de relations coupées par insuffisance d'autonomie
Déplacements et mobilité	P19	GR 7-2	<b>Manque de réactivité</b>	201 P	Nombre d'unité de temps avant de pouvoir se déplacer effectivement
Déplacements et mobilité	P19	GR 7-2	<b>Manque de réactivité</b>	202 P	Pourcentage de rendez-vous pour lesquels un délai doit être demandé
Santé	P20	GR 6-2	<b>Soins inadaptés</b>	203 P	Pourcentage de prescriptions non honorées ou de devis sans suite (lunettes, dents, ...)

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
Santé	P20	GR 6-2	<b>Soins inadaptés</b>	204 P	Pourcentage de rendez-vous avec le médecin différés
Santé	P20	GR 6-2	<b>Soins inadaptés</b>	205 P	Pourcentage de spécialistes non consultés
Santé	P20	GR 6-2	<b>Soins inadaptés</b>	206 P	Pourcentage de substitution d'un remède à la place de celui prescrit
Travail	P21	GR 8-1	<b>Infra-emploi</b>	207 P	Pourcentage des offres d'emploi précaire sur les emplois offerts
Travail	P21	GR 8-1	<b>Infra-emploi</b>	208 P	Pourcentage d'opportunités d'emploi abandonnées car trop loin ou trop cher
Travail	P21	GR 8-1	<b>Infra-emploi</b>	209 P	Pourcentage du coût du travail sur le revenu du travail
Travail	P21	GR 8-1	<b>Infra-emploi</b>	210 P	Pourcentage du temps de trajet sur le temps de travail
Accès aux droits	P22	GR 4-2	?	211 P	Pourcentage de placements d'enfants liés à la pauvreté
Accès aux droits	P22	GR 4-3	?	212 P	Pourcentage de solutions ou d'aides judiciaires découvertes trop tard
Accès aux droits	P23	GR 4-1	<b>Enchaînement de difficultés</b>	213 P	Nombre de non recours aux droits qui entraînent la perte d'autres droits
Accès aux droits	P23	GR 1-2	<b>Enchaînement de difficultés</b>	214 P	Pourcentage du budget correspondant aux frais liés aux dettes
?	P24	GR 3-2	<b>Découragement</b>	215 P	Nombre d'heures dormies dans la journée
?	P24	GR 4-4	<b>Découragement</b>	216 P	Nombre de démarches abandonnées
?	P24	GR 3-2	<b>Découragement</b>	217 P	Nombre de jours où l'on ne se lève plus sans être malade
?	P24	GR 3-2	<b>Découragement</b>	218 P	Nombre de rendez-vous d'aide ou d'emploi non honorés
?	P24	GR 3-2	<b>Découragement</b>	219 P	Nombre de réponses différées
?	P25	GR 1-3 GR 3-5	<b>Absence de plaisir</b>	220 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé en raison du coût

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
?	P25	GR 3-5	<b>Absence de plaisir</b>	221 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par culpabilité
?	P25	GR 3-5	<b>Absence de plaisir</b>	222 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par non légitimité
?	P25	GR 3-5	<b>Absence de plaisir</b>	223 P	Pourcentage de plaisirs auxquels on a renoncé par révolte
Accès aux soins	R11	GR 6-2	<b>Renoncement aux soins</b>	224 R	Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement renoncer à des soins importants (généraliste, spécialiste, médicament ou examen médical)
Accès aux soins	R12	GR 6-3	<b>Freins financiers à l'accès aux soins</b>	225 R	Pourcentage de personnes qui n'ont pas la CMU alors que leur niveau de revenu leur y donnerait droit
Accès aux soins	R12	GR 6-3	<b>Freins financiers à l'accès aux soins</b>	226 R	Délai d'obtention de la CMU
Accès aux soins	R12	GR 6-4	<b>Freins financiers à l'accès aux soins</b>	227 R	Combien on doit mettre de sa poche pour se soigner sans être remboursé
Accès aux soins	R12	GR 6-4	<b>Freins financiers à l'accès aux soins</b>	228 R	Combien on doit avancer pour se soigner et pendant combien de temps (délai de remboursement)
Accès aux soins	R12	GR 6-3	<b>Freins financiers à l'accès aux soins</b>	229 R	Pourcentage de personnes sans CMU ni mutuelle et depuis combien de temps
Accès aux soins	R13	GR 6-3	<b>Freins humains à l'accès aux soins</b>	230 R	Pourcentage des bénéficiaires de la CMU qui ont été bloqués dans leur accès aux soins à cause d'un refus de CMU
Accès aux soins	R13	GR 6-3	<b>Freins humains à l'accès aux soins</b>	231 R	Pourcentage des personnes qui ont vécu des situations humiliantes du fait qu'elles étaient à la CMU
Difficultés financières	R14	GR 1-2	<b>Coût de la vie</b>	232 R	Dépenses obligatoires prévisibles (en € et en pourcentage du revenu global)
Difficultés financières	R14	GR 1-2	<b>Coût de la vie</b>	233 R	Coût de la recherche d'emploi (en € et en pourcentage du revenu global) : timbres, frais de téléphone, de photocopies, d'essence pour se rendre à un rendez-vous à Pôle emploi, à un entretien...
Difficultés financières	R14	GR 1-2	<b>Coût de la vie</b>	234 R	Coût des nouvelles dépenses liées à l'évolution de la société (en € et en pourcentage du revenu global)
Difficultés financières	R14	GR 1-2	<b>Coût de la vie</b>	235 R	Coût du manque d'argent (en € et en pourcentage du revenu global), c'est-à-dire les coûts supplémentaires parce qu'on est pauvre : agios, frais de dossier dus aux retards de paiements EDF, frais d'huissier, frais de démarches de demande d'aide, intérêts des crédits, frais de réparations parce qu'on a du

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
					vieux matériel...
Difficultés financières	R14	GR 1-2	<b>Coût de la vie</b>	236 R	Evolution des factures et des dépenses au fil du temps à comparer à l'évolution des ressources (l'objectif étant notamment de faire apparaître les à-coup dans les dépenses liés aux imprévus)
Difficultés financières	R15	GR 1-4	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	237 R	Nombre de fois où on doit aller voir les associations caritatives ou les services sociaux
Difficultés financières	R15	GR 1-4	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	238 R	Nombre et la nature des démarches qu'on a dû faire dans le mois à cause de sa situation
Difficultés financières	R15	GR 1-3	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	239 R	Pourcentage de personnes endettées et l'ancienneté de leur endettement
Difficultés financières	R15	GR 1-3	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	240 R	Pourcentage de personnes qui ne peuvent jamais se faire de petits plaisirs ni faire de projets
Difficultés financières	R15	GR 1-3	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	241 R	Pourcentage de personnes qui se privent régulièrement de choses qu'elles jugent vitales (comme par exemple manger à sa faim, nourrir sa famille correctement, vêtir convenablement ses enfants, se laver, s'éclairer...)
Difficultés financières	R15	GR 1-4	<b>Conséquences du coût de la vie</b>	242 R	Recours aux solutions illégales ou « extrêmes » : tricher dans ses déclarations, travailler au noir, faire la mendicité, les fins de marchés, les poubelles...
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	243 R	Chute de revenu maximum au cours des 12 derniers mois
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	244 R	Délais pour obtenir des aides financières ou le versement de droits
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	245 R	Durée des périodes sans aucune ressource autre que les prestations familiales
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	246 R	Evolution des ressources au cours des 12 mois passés
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	247 R	Pourcentage de personnes dont les revenus sont faibles en raison de leur état de santé
Difficultés financières	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	248 R	Pourcentage de personnes qui ne savent pas ce qu'elles vont toucher le mois suivant
Difficultés	R16	GR 1-1	<b>Fragilité des ressources</b>	249 R	Pourcentage de personnes qui n'ont pas d'argent de côté

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
financières					
Logement	R17	GR 2-3	<b>Fragilité du Logement</b>	250 R	Pourcentage de personnes qui ont moins d'APL que ce à quoi leurs revenus pourraient leur donner droit
Logement	R17	GR 3-1	<b>Fragilité du Logement</b>	251 R	Pourcentage des personnes stressées à cause du loyer
Logement	R17	GR 1-2	<b>Fragilité du Logement</b>	252 R	Pourcentage du revenu consacré au loyer et aux charges locatives (taxe d'ordures ménagères...)
Logement	R18	GR 2-4	<b>Etat du logement</b>	253 R	Depuis combien de temps il n'y a pas eu de travaux dans le logement
Logement	R18	GR 2-4	<b>Etat du logement</b>	254 R	Pourcentage de personnes qui s'estiment mal logées
Logement	R19	GR 2-5	<b>Choix du logement</b>	255 R	Pourcentage des personnes qui n'ont pas choisi leur logement
Logement	R19	GR 2-5	<b>Choix du logement</b>	256 R	Pourcentage des personnes qui voudraient changer de logement
Logement	R20	GR 1-2	<b>Equippedement du logement</b>	257 R	Coût de l'équipement de base du logement
Logement	R20	GR 2-3	<b>Equippedement du logement</b>	258 R	Temps qu'il a fallu pour avoir l'équipement de base pour son logement
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	259 R	Pourcentage de personnes à qui il est déjà arrivé de renoncer à aller voir un professionnel ou à répondre à ses sollicitations
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	260 R	Pourcentage de personnes qui se sentent à la merci des professionnels
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	261 R	Pourcentage de personnes qui se sentent globalement bien accueilli et compris par les professionnels
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	262 R	Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées dans leurs relations avec les professionnels
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	263 R	Pourcentage de personnes qui se sentent stressées par les professionnels
Relations avec les autres	R21	GR 4-4	<b>Relations avec les professionnels</b>	264 R	Pourcentage de personnes régulièrement angoissées en allant voir les professionnels
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	265 R	Pourcentage de personnes qui cachent leur situation à certains de leurs proches

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	266 R	Pourcentage de personnes qui ne peuvent plus recevoir personne
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	267 R	Pourcentage de personnes qui ne veulent plus voir personne
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	268 R	Pourcentage de personnes qui n'ont personne sur qui elles peuvent compter (moralement ou matériellement)
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	269 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression qu'on profite d'elles du fait de leur situation
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	270 R	Pourcentage de personnes qui se sentent culpabilisées par leur entourage du fait de leur situation
Relations avec les autres	R22	GR 5-2	<b>Relations avec l'entourage (famille, proches, voisins)</b>	271 R	Pourcentage de personnes qui se sentent régulièrement humiliées par les autres du fait de leur situation
Ressenti, moral	R23	GR 5-1	<b>Ressenti, moral</b>	272 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression d'être enfermées dans leur situation
Ressenti, moral	R23	GR 5-1	<b>Ressenti, moral</b>	273 R	Pourcentage de personnes qui ont l'impression que d'autres sont avantagés par rapport à elles
Ressenti, moral	R23	GR 3-2	<b>Ressenti, moral</b>	274 R	Pourcentage de personnes qui ressentent de la culpabilité du fait de leur situation
Ressenti, moral	R23	GR 3-1	<b>Ressenti, moral</b>	275 R	Pourcentage de personnes qui vivent dans la peur de l'imprévu
Ressenti, moral	R23	GR 3-2	<b>Ressenti, moral</b>	276 R	Pourcentage des personnes qui se sentent dévalorisées
Ressenti, moral	R23	GR 3-2 GR 6-1	<b>Ressenti, moral</b>	277 R	Taux de suicide parmi les personnes pauvres
Accès au droit	R24	GR 4-5	<b>Difficultés à joindre les administrations</b>	278 R	Pourcentage de personnes qui doivent régulièrement s'y reprendre à plusieurs fois pour faire aboutir leurs démarches par téléphone (difficulté à avoir un interlocuteur à même de les faire aboutir)
Accès au droit	R24	GR 4-5	<b>Difficultés à joindre les administrations</b>	279 R	Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire aboutir leurs démarches par téléphone (c'est-à-dire qu'elles ont été obligées de se rendre sur place)
Accès au droit	R24	GR 4-5	<b>Difficultés à joindre les administrations</b>	280 R	Pourcentage de personnes qui ont renoncé à faire valoir leurs droits du fait qu'elles n'arrivaient pas à joindre un interlocuteur au téléphone
Accès au droit	R25	GR 4-6	<b>Erreurs de l'administration</b>	281 R	Pourcentage de personnes qui ont dû retransmettre plusieurs fois les mêmes informations à l'administration (alors que des droits « vitaux » étaient en jeu,

Domaines origine	Code Grandeur origine	Code(s) Grandeur(s) relooké(s)... de rattachement de l'indicateur	Grandeurs origine	Code Indicateur unique (lettre = groupe local)	Indicateurs (ou sous-grandeurs, Mâcon) origine
					pb des dossiers égarés)
Accès au droit	R25	GR 4-6	<b>Erreurs de l'administration</b>	282 R	Pourcentage de personnes qui ont été mises en difficulté suite à de mauvaises informations ou des erreurs de la part de l'administration (aboutissant par exemple à des trop perçus qu'il faut ensuite rembourser)
	Total 47				Total nombre d'indicateurs 183

## Annexe 10

### Note relative à la méthodologie proposée aux quatre groupes

- \* Note établie le 8 mai 2009
- \* Les 6 étapes de la démarche

### NOTE METHODOLOGIQUE

dite "note du 8 mai"

De : Denys et Etienne

} "groupe des 11"

A : Suzanne et Fabienne, Marie-Agnès et Jean-Luc, Brigitte et Côme, Denis et Mélanie, Corinne

### Note aux animateurs des groupes locaux : Méthodologie proposée pour poursuivre les travaux et "production" du 4 mai (première journée commune)

## Sommaire

<b>1. INTRODUCTION</b>		p.162
<b>2. COMPRENDRE ET FAIRE COMPRENDRE LES NOTIONS DE GRANDEUR ET D'INDICATEUR</b>		p.163
2.1 <u>Notre thème général de travail</u> : la pauvreté, l'exclusion sociale, leur évolution		p.
2.2 <u>Notre "matière première"</u> : ce que disent les personnes-ressources, à partir de leur expérience, et les "petits chapitres"		p.
2.3 <u>Les grandeurs</u> : à trouver à partir des "petits chapitres" (issus des exemples et des expressions)		p.
2.4 <u>Les indicateurs</u> : à trouver pour chaque grandeur		p.
2.5 <u>Le mesurage</u> : les instruments de mesure, les procédures de mesure, à trouver pour chaque indicateur		p.
<b>3. CALENDRIER SOUHAITABLE : DEROULEMENT A COURT TERME (7 mai - 11 juin) ET COMPTES-RENDUS</b>		p.165
<b>Annexe 1</b> : Maquette des résultats attendus sous forme de tableau		p.
<b>Annexe 2</b> : Résumé du travail à réaliser		p.
<b>Annexe 3</b> : La "matière première" du 4 mai (les 20 post-it)		p.
<b>Annexe 4</b> : Buts, règles du jeu et groupes de travail (précisés le 4 mai)		p.

### 1. INTRODUCTION

Cette note a pour objectifs :

- d'apporter des explications sur les notions de "grandeur" et d'"indicateur" et leur articulation avec les expressions sur la pauvreté et l'exclusion issues de l'expérience
- de préciser le résultat attendu de chaque groupe de travail local pour la prochaine journée locale, ou les deux prochaines demi-journées locales.

Chaque groupe choisit évidemment ses modalités de mises en œuvre.

Denys et Etienne restent joignables (téléphone, mail) pour tout échange complémentaire.

Pour démarrer, les comptes-rendus sont transmis à Denys et Etienne.

Nous verrons ultérieurement s'il est opportun d'élargir leur diffusion.

## **2. COMPRENDRE ET FAIRE COMPRENDRE LES NOTIONS DE GRANDEUR ET D'INDICATEUR**

### **2.1 Notre thème général de travail : la pauvreté, l'exclusion sociale, leur évolution**

L'ONPES est chargé de décrire la pauvreté et l'exclusion sociale. L'ONPES est chargé d'alerter le gouvernement sur leur évolution, surtout en période de "crise".

Pour remplir sa mission, l'ONPES s'appuie sur les enquêtes et les nombreux dispositifs qui existent déjà. Il diffuse un rapport tous les 2 ans.

Mais cela pose une question fondamentale :

#### **De quoi parle-t-on, quand on parle de pauvreté et d'exclusion sociale ?**

L'ONPES attend de nous que nous répondions à cette question fondamentale :

- à partir de ce que vivent et disent les personnes-ressources à partir de leur expérience
- en soulignant ce qui est nouveau ("émergent")
- en indiquant aussi comment on pourrait accéder à cette connaissance.

### **2.2 Notre "matière première" : ce que disent les personnes-ressources, à partir de leur expérience, et les "petits chapitres"**

Recueillir la parole des personnes-ressources est notre point de départ.

Notre méthode :

- Ne pas poser des questions précises *a priori*, sur des thèmes qui auraient été choisis à l'avance.
- Ne pas partir des données déjà mises en évidence par les enquêtes et les nombreux dispositifs qui existent déjà.
- Partir de ce que les personnes-ressources répondent à des questions générales telles que : *Qu'est-ce que la pauvreté ? Qu'est-ce qui est le plus dur à vivre ? Qu'est ce qui est nouveau aujourd'hui ?*

C'est ce qui a été convenu le 2 mars, qui a été fait dans les rencontres locales d'avril et qui a été partiellement mis en commun le 4 mai.

Le résultat qu'on a déjà :

- Beaucoup d'**exemples** et d'**expressions**, organisés en "**petits chapitres**" (les sous-titres retenus dans les 4 comptes-rendus)
- Une carte de 20 "**petits chapitres**" (les post-it), fabriquée ensemble le 4 mai (**annexe 3**).

Précaution pour la suite de nos travaux :

"Spontanément" les groupes peuvent continuer à donner d'autres exemples vécus, qui pourront compléter l'expression et les "petits chapitres". Cela sera riche et intéressant et cela permettra de vérifier qu'on n'a rien oublié d'important.

**Pourtant**, notre travail collectif doit principalement nous conduire à trouver des grandeurs et des indicateurs...

### **2.3 Les grandeurs : à trouver à partir des "petits chapitres"** (issus des exemples et des expressions)

Qu'est-ce qu'une grandeur, dans notre projet ?

Une grandeur est une caractéristique fondamentale de la pauvreté ou de l'exclusion sociale (Un "attribut" du phénomène "pauvreté", dirait le Vocabulaire International de la Métrologie).

Une grandeur exprime un aspect particulier de la pauvreté et de l'exclusion : il faut sûrement plusieurs "grandeurs" qui ne se ressemblent pas pour bien comprendre et décrire la pauvreté et l'exclusion sociale (les grandeurs sont "distinguablement qualitativement").

Une grandeur est "vécue" avec plus ou moins d'intensité, plus ou moins de dureté, plus ou moins de durée, plus ou moins de fréquence : c'est cela qui va lui donner un aspect "quantitatif".

Une grandeur s'exprime en **2 ou 3 mots maximum si possible**.

Les grandeurs ne sont pas hiérarchisées entre elles : elles se complètent pour caractériser la pauvreté.

Notre méthode :

Réaliser un "travail d'extraction".

A partir de la "matière première" (les exemples et expressions des personnes-ressources, organisés en "petits chapitres", voir plus haut), il faut trouver "de quoi on parle, finalement", ou encore "ce qui est au-dessus" et qui est une caractéristique fondamentale de la pauvreté.

Exemples (voir annexe 3) :

- Quand on dit "Vivre caché avec la honte", on parle sans doute de deux "choses": de l'isolement (ou de la solitude) et de l'image de soi.
- Quand on dit "La survie, difficulté d'acheter et avoir faim", on parle sans doute d'une seule chose : "Les ressources financières"
- Quand on dit "Ne pas savoir lire et écrire", on parle de l'illettrisme, nouvelle "grandeur" imposée au gouvernement en 1984 à propos d'un phénomène dont plus personne ne voulait entendre parler. Etc...

**Suggestion** : le groupe essaie d'être très concentré en identifiant toutes les grandeurs à partir des "petits chapitres" confiés par les uns et les autres. Faire des petites séquences de travail pas trop longues... avec des pauses pour se détendre.

Il cherche les "bons mots", dans le but de retenir, disons entre 5 et 10 grandeurs qui lui paraissent fondamentales, soit parce qu'elles diront bien combien c'est dur à vivre, soit parce qu'elles diront bien ce qui est en pleine évolution, soit parce qu'elles diront bien "là où la société doit changer", soit parce qu'elles diront bien que "c'est comme ça depuis toujours mais on n'en parle jamais", etc.

Le résultat à obtenir (et à formaliser dans les comptes rendus, voir annexe 1) :

- **5 à 10 grandeurs**, mises en relation avec la "matière première", les "petits chapitres".

Exemples a priori de grandeurs possibles (attention à ne pas s'enfermer dans ces exemples, bien sûr) :

- Les ressources financières et/ou leur irrégularité
- La santé et/ou l'accès aux soins
- L'isolement, la solitude
- Les relations avec les institutions et les professionnels
- L'empêchement dans ce qu'on veut apporter à ses enfants
- L'inquiétude intérieure

...

## 2.4 Les indicateurs : à trouver pour chaque grandeur

Qu'est-ce qu'un indicateur, dans notre projet ?

Un indicateur est un des "moyens de mesure" pour une grandeur.

L'indicateur traduit la nature qualitative de la grandeur (ou un aspect de cette nature qualitative).

L'indicateur "traduit" la grandeur : en ce sens il doit être "mesurable", de manière "objective" ou "subjective".

### **Image**

La température, la tension artérielle, la fréquence cardiaque, le taux de globules blancs, le rapport poids-taille... permettent d'approcher l'état de santé physique d'un patient de manière "objective".

La douleur ou le "moral" peuvent être indiqués sur une échelle de 1 à 10 chez un patient, de manière "subjective".

Quand on crée un indicateur, on se pose déjà la question (même si on ne sait pas forcément y répondre dès le début) : sera-t-il possible d'effectuer une mesure ? C'est-à-dire pourra-t-on avoir un instrument de mesure et une procédure de mesure (ou un mode opératoire) pour faire la mesure (voir ci-dessous, 2.5) ?

Notre méthode :

Réaliser un "travail de créativité".

A partir de chaque grandeur retenue par le groupe, celui-ci cherche quels pourraient être les indicateurs pertinents, c'est-à-dire à la fois "robustes" (solides, traduisant bien la réalité de la pauvreté et de l'exclusion sociale) et "réalistes" (qu'on pourra mettre en œuvre).

**Suggestion (mais restez libres)** : le groupe essaie d'être très créatif en donnant, par grandeur, tous les indicateurs imaginés par les uns et les autres, quand on s'imprègne de la réalité de la grandeur. Puis il choisit, sélectionne, cherche les bonnes formulations, dans le but de retenir par exemple entre 2 et 5 indicateurs par grandeur.

Le résultat à obtenir (et à formaliser dans les comptes-rendus respectifs) :

- Par grandeur : **2 à 5 indicateurs**.

Exemples a priori d'indicateurs possibles (attention à ne pas s'enfermer dans ces exemples, bien sûr, ce ne sont que des exemples, qui d'ailleurs sont incomplets en l'état) :

- Pour la grandeur "Les ressources financières et/ou leur irrégularité", si on cherche des indicateurs illustrant l'irrégularité des ressources, on aura par exemple :
  - dans l'année, niveau minimum de ressources effectives sur un mois
  - nombre d'évènements déclenchant une chute brutale des ressources (et "montant" de cette chute)
  - ...
- Pour la grandeur "La santé et/ou l'accès aux soins", si on cherche des indicateurs illustrant le non recours aux soins de santé nécessaires, on aura par exemple :
  - pourcentage de médicaments figurant sur l'ordonnance mais non achetés (pas ou plus remboursés)
  - nombre de spécialistes non consultés malgré un besoin identifié (pas de mutuelle)
  - ...
- Pour la grandeur "L'isolement, la solitude", on aura par exemple :
  - nombre de personnes sur qui on peut compter pour parler, se confier, se remonter le moral...
  - nombre de journées passées sans parler à personne hormis "bonjour bonsoir"...
  - ...
- Pour la grandeur "Les relations avec les institutions et les professionnels", on aura par exemple :
  - quelque chose sur l'accessibilité...
  - quelque chose sur la justesse/la compréhension de l'information reçue...
  - quelque chose sur l'aide à la démarche ou sur l'aspect "ping pong" (se faire balader)...
  - quelque chose sur "ce que ça a changé" (accès à un droit, ...)...
  - ...

Remarque : "Grandeurs" et "Indicateurs" ne devraient-ils pas aussi traduire la dimension "collective" (et pas seulement individuelle) de ce que vivent ceux qui sont en situation de pauvreté ?

## **2.5 Le mesurage : les instruments de mesure, les procédures de mesure, à trouver pour chaque indicateur**

Le terme mesurage (terme apparu au 13<sup>e</sup> siècle) désigne l'ensemble des opérations ayant pour but de déterminer une valeur chiffrée pour un indicateur, correspondant à une grandeur retenue.

Le mot mesurage, c'est le mot qui correspond à l'action de mesurer.  
La mesure, c'est le résultat du mesurage.

Le mesurage se caractérise principalement par :

- l'instrument de mesure
- la procédure de mesure (ou mode opératoire).

Nous y reviendrons ultérieurement dans une autre note préparatoire puis, probablement, dans une note consécutive à notre rencontre du 11 juin.

## **3. CALENDRIER SOUHAITABLE : DEROULEMENT A COURT TERME (7 mai - 11 juin) ET COMPTES RENDUS**

Pour chaque groupe local, la prochaine journée de travail ou les deux prochaines demi-journées de travail (selon les modalités propres à chaque groupe) doivent permettre :

- d'élaborer 5 à 10 grandeurs
- d'élaborer, par grandeur, disons de 2 à 5 indicateurs
- de "loger" cette élaboration dans un tableau du type du tableau de l'**annexe 1**, c'est-à-dire un tableau établissant les liens entre la "matière première" (exemples et expressions regroupés en "petits chapitres"), les grandeurs et les indicateurs.

Au total, les comptes-rendus comprendront (comme les comptes-rendus des rencontres d'avril) :

- Cette synthèse de type "tableau", mais aussi les compléments (autres éléments importants éventuels de "matière première", autres grandeurs ou indicateurs "non retenus", ...)
- Des éléments de contexte, de méthode de travail, de déroulement (c'est très important pour notre rapport final, car l'ONPES veut absolument savoir comment nous nous y sommes pris)
- Les autres points qu'il vous semble important de formaliser et de mémoriser.

La journée du 11 juin, elle, doit permettre (participants = le "groupe de 11", voir au tout début de cette note) :

- de "voir ensemble" ce que donne la production des 4 groupes sur les "grandeurs" et les "indicateurs"
- de préparer les rencontres locales suivantes (mesurage, et évaluation de nos propres méthodes)
- de préparer (pour partie) la plénière du 9 juillet.

**Projet ONPES (Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale)**

**Annexe 1 de la note du 8 mai : Maquette des résultats attendus sous forme de tableau**

(Ce tableau pourra être complété plus tard de deux colonnes supplémentaires sur la droite :  
l'instrument de mesure et le mode opératoire)

**Nota Bene** : si vous avez une difficulté technique d'utilisation de ce tableau (cellules fusionnées, lignes supplémentaires, etc...), faites-vous aider localement ou bien demandez à Denys ou Etienne !

Rappel (voir partie 3, page 4) : en complément de ce tableau "de synthèse" (extensible !), les comptes-rendus comprendront tous les autres éléments issus de chaque groupe local et utiles à mémoriser.

La "matière première" (l'expression des personnes-ressources, les "petits chapitres") Indiquer notamment ce qui est "nouveau" (émergent)	Les grandeurs ("caractéristiques fondamentales") correspondantes	Les indicateurs ("moyens de mesure") correspondant à chaque grandeur	Commentaires ou observations
	Première grandeur :		
	Deuxième grandeur :		
	Etc...		

**Projet ONPES (Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale)**

**Annexe 2 de la note du 8 mai : Résumé du travail à réaliser**

dans les groupes locaux avec les personnes-ressources

7 mai - 11 juin

**De quoi parle-t-on quand on parle de la pauvreté et de l'exclusion sociale ?**

Les groupes locaux avec les personnes-ressources essaient de répondre à cette question en 3 étapes.

Les trois étapes s'articulent entre elles : c'est ça, le travail à réussir.

Etape 1 : "La matière première" (travail fait en avril surtout et le 4 mai, et réalisé en continu par la suite) :

Le groupe local apporte des réponses aux questions :

*Qu'est-ce que la pauvreté ? Qu'est-ce qui est le plus dur à vivre ? Qu'est-ce qui est nouveau aujourd'hui ?*

Les comptes-rendus permettent de souligner les points essentiels : des "petits chapitres", avec des exemples et des expressions.

Etape 2 : Les grandeurs.

Le groupe cherche les "grandeurs" (à partir du travail de l'étape 1), entre 5 et 10.

Les "grandeurs", c'est ce qui résume le mieux (d'après les groupes) les caractéristiques fondamentales de la pauvreté ou de l'exclusion sociale. Chaque grandeur est exprimée en 2 ou 3 mots, si possible.

Le groupe doit se concentrer pour "extraire" puis choisir les grandeurs les plus pertinentes.

Exemples de grandeurs possibles (attention, ce ne sont que des exemples !) :

- Les ressources financières et/ou leur irrégularité
- La santé et/ou l'accès aux soins
- L'isolement, la solitude
- La qualité des relations avec les institutions et les professionnels
- L'empêchement dans ce qu'on veut apporter à ses enfants
- L'inquiétude intérieure
- ...

Etape 3 : Les indicateurs.

Le groupe cherche les "indicateurs" (à partir du travail de l'étape 2).

Il faut "inventer" et choisir plusieurs "indicateurs" pour chaque "grandeur" (environ 2 à 5 par grandeur).

L'indicateur est plus concret, plus précis que la grandeur : il permet de "mesurer" la dureté et l'intensité de ce qu'on vit.

Le groupe doit être créatif : il donne beaucoup d'idées d'indicateurs, puis choisit les indicateurs les plus pertinents.

Exemples d'indicateurs possibles (attention, ce ne sont que des exemples !) :

- Pour la grandeur " Les ressources financières et/ou leur irrégularité", exemples d'indicateurs possibles :
  - dans l'année, niveau minimum de ressources effectives sur un mois
  - nombre d'événements déclenchant une chute brutale des ressources (et "montant" de cette chute)
  - ...
- Pour la grandeur " La santé et/ou l'accès aux soins ", exemples d'indicateurs possibles :
  - pourcentage de médicaments figurant sur l'ordonnance mais non achetés
  - nombre de spécialistes non consultés malgré un besoin identifié
  - ...
- Pour la grandeur "L'isolement, la solitude", exemples d'indicateurs possibles :
  - nombre de personnes sur qui on peut compter pour parler, se confier, se remonter le moral...
  - nombre de journées passées sans parler à personne hormis "bonjour bonsoir"...
  - ...
- ...

**Projet ONPES** (Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale)**Annexe 3 de la note du 8 mai : La "matière première" du 4 mai** (les 20 post it)

Pour mieux connaître la pauvreté  
L'essentiel, pour nous...  
(mise en commun des travaux de groupe, le 4 mai 2009 à Montreuil)



**Projet ONPES (Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale)**

**Annexe 4 de la note du 8 mai : Buts, règles du jeu et groupes de travail** (précisés le 4 mai)

**Buts du projet :**

- 1 – Avoir une meilleure connaissance de la pauvreté et de l'exclusion
- 2 – Dire comment il faut s'y prendre pour avoir cette meilleure connaissance.

**5 règles du jeu**

- 1 – On a le droit de parler... Ou pas
- 2 – On s'écoute, on se respecte, on ne se coupe pas la parole
- 3 – On ose dire qu'on ne comprend pas, qu'on n'est pas d'accord et on aide ceux qui ont du mal à oser
- 4 – On réfléchit à partir de son expérience
- 5 – Anonymat et confidentialité.

**Lieux des groupes et noms des animateurs**

Redon : **Denis** et Mélanie

Pont-de-Cheruy : **Suzanne** et **Fabienne**, Michel, Nicole, Claire, Jean-Yves, Emy, Jean-Paul

Noisy-le-Grand : **Brigitte** et Côme, Caroline, Jean-Pierre

Saône-et-Loire / Jura : **Marie-Agnès** et Jean-Luc, Isabelle, Marie, Jean-Marc.

**Coordinateurs**

**Denys** (chef de projet), **Etienne** (assistant du chef de projet), Corinne (en appui).

\*  
\* \*

## Annexe 10 (suite et fin)

### Note relative à la méthodologie adoptée

Deuxième note de cette annexe 10 :

## Méthode et déroulement de l'intervention en 6 étapes

(Extraits de la réponse du 17 avril 2009)

### Méthode et déroulement de l'intervention en 6 étapes

La méthode d'intervention que nous proposons aura surtout pour exigence de bien prendre en compte tous les principes d'action énoncés ci-dessus.

Pour faciliter la lecture de ce que serait notre intervention, nous présentons tout simplement les 6 étapes de son déroulement chronologique, sous forme de tableau récapitulatif (ci-dessous), puis étape par étape (pages 8 à 12), au sein desquelles nous faisons apparaître les principaux objectifs, modalités de travail et résultats attendus.

Tableau récapitulatif des 6 étapes:

	Etapes en 2009
<b>Phase de recueil</b> A partir d'une trame nationale, travaux par groupe de travail.	1. Constitution des 4 groupes de travail sur le terrain (avril)
	2. Première journée commune pour les groupes de travail (4 mai)
	3. Travaux de terrain en groupes de travail locaux (mai et juin) <b>Rapport intermédiaire.</b>
<b>Phase de formalisation</b> A partir des données et réflexions recueillies, travaux oraux collectifs, rédaction, relecture interactive, restitution interactive.	4. Deuxième journée commune pour les groupes de travail (9 juillet)
	5. Formalisation du rapport final : élaboration et relecture interactives
	6. Journée finale (22 septembre) de présentation orale interactive des résultats à l'ONPES et au CREDOC. <b>Rapport final.</b>

**Important** : nous ne détaillons pas ici chacune des méthodes. En effet l'enjeu du projet consiste à partir de méthodes éprouvées par chacun des intervenants (Qualification mutuelle par Suzanne Rosenberg, Université Populaire du Quart Monde par Brigitte Jaboureck, Elaboration des conditions favorables à l'accès à l'emploi par Denis Prost, etc...), mais aussi d'adapter chacune de ces méthodes aux besoins du projet (car une démarche de qualification mutuelle s'appuie d'emblée sur différents types d'acteurs, une Université Populaire comprend bien davantage de personnes donc on peut imaginer un sous-groupe de travail, etc...).

Tout au long du processus, l'intervention pourra être affinée et adaptée avec souplesse et réalisme.

#### **Etape 1 - Constitution des 4 groupes de travail de terrain (0,5 jour pour chaque rencontre sur le terrain)**

**Objectif** : Constituer 4 groupes de travail de terrain, d'environ 10 à 12 personnes-ressources chacun (en moyenne), apportant leur accord et leur disponibilité pour le processus de travail proposé pour le projet d'intervention.

**Modalités** : A partir de groupes de terrain existants, chacun des 5 intervenants (car il y a un doublon) en responsabilité d'animation d'un groupe local pour le projet d'intervention fait les démarches nécessaires pour réunir le groupe, lui présenter le projet, prendre en compte les réactions et suggestions, élaborer le compte-rendu. Fabienne Brugel et Suzanne Rosenberg s'allient et conjuguent leurs méthodes (démarche théâtre forum et démarche qualification mutuelle) pour co-animer le même groupe de terrain. Pour cette démarche de lancement, la pédagogie commune (mais adaptée à chaque intervenant avec les spécificités de sa méthode) consistera à commencer par une courte séquence d'élaboration de connaissances de phénomènes évolutifs relatifs à la pauvreté : ainsi on commence directement avec du "contenu", meilleure manière de démarrer le travail et de

faire comprendre, dans un deuxième temps, le déroulement général du projet et la raison d'être des 4 groupes de travail.

Dans cette étape, il est essentiel que chaque personne-ressource garde l'entière liberté et l'entière possibilité de ne pas s'engager dans la démarche, sans avoir à se justifier. Cela fait bien évidemment partie de l'éthique de tout le projet que de s'appuyer sur la liberté de chaque personne-ressource qui jugera si les conditions lui paraissent réunies pour que cela vaille le coup de s'impliquer utilement. La confiance existant déjà entre les intervenants et les personnes-ressources doit non pas inciter les personnes à s'engager aveuglément mais plutôt leur permettre d'exercer leur liberté de choix en connaissance de cause.

Résultat attendu : 4 groupes locaux constitués, partant pour l'aventure de travail commun...  
Ces groupes seront localisés en Isère (Pont-de-Chéry), en Ille-et-Vilaine (Redon), en Seine-Saint-Denis (Noisy-le-Grand) et en Saône-et-Loire.

Temps de travail : Environ 21 jours de personnes-ressources (nous appelons ainsi les personnes en situation de pauvreté constituant les groupes de travail), correspondant à 42 personnes pendant 0,5 jours.  
Environ 5 jours de "correspondant local" (appui à la mobilisation), correspondant à 1 journée de travail pour un correspondant local (de terrain) par groupe.  
Environ 5 jours d'intervenants (1 jour par intervenant : préparation, animation, compte-rendu).

## **Etape 2 - Première journée commune pour les 4 groupes de travail (date : le 4 mai 2009)**

Objectifs : Créer une identité commune de projet à l'ensemble de la maîtrise d'œuvre (42 personnes-ressources + 5 intervenants animateurs terrain + 2 intervenants coordinateurs).  
Créer les premiers "résultats de connaissance" à partir d'une séquence de travail commune puis de travaux menés en parallèle mais sur place en groupes de travail locaux. Permettre à chacun de s'approprier davantage la démarche et d'obtenir l'éclairage nécessaire à toutes les questions qui se posent, sur le fond comme sur la forme.

Modalités : Journée commune pour les 42 personnes-ressources + 5 intervenants animateurs terrain + 2 intervenants coordinateurs. Journée extrêmement interactive, avec temps en plénière (animation Denys Cordonnier – Etienne Bœspflug) et temps en groupes de travail (animation des 5 autres intervenants) permettant de produire et de s'approprier la production collective, tant sur les premiers "résultats de connaissance" que sur les différentes méthodes qui seront mises en œuvre dans chaque groupe local.

Résultat attendu : Identité commune, confirmation par chacun qu'il est partant pour le projet "en connaissance de cause", production des premiers "résultats de connaissance", clarification collective des travaux à réaliser sur le terrain.

Temps de travail : Environ 42 jours de personnes-ressources, correspondant à 42 personnes pendant 1 jour.  
Environ 14 jours d'intervenants (7 jours sur place (1 par intervenant) et 7 jours en tout de préparation, débriefing, formalisation du compte-rendu).  
Environ 2,5 jours de "correspondant local" (appui à la mobilisation), correspondant à 0,5 journée de travail pour un correspondant local (de terrain) par groupe : en particulier (mais non exclusivement) pour les groupes qui viennent de loin, l'expérience montre l'importance du temps que requièrent les sollicitations individuelles, les préparations matérielles d'un départ pour une très grosse journée, la gestion des aléas de dernière minute, etc...

**Etape 3 - Travaux de terrain** (Localement : 4 demi-journées de rencontres en moyenne).

**Objectif :** Elaborer des "résultats de connaissance", en utilisant localement les méthodes spécifiques annoncées.

**Modalités :** A priori 4 séances de travail locales, d'une demi-journée chacune. Ceci pourra le cas échéant être adapté (au cours des étapes préalables), pour tenir compte d'éventuelles spécificités de chaque méthode (besoin de plus ou moins de temps), par exemple 2 séances d'une journée chacune.

Dans tous les cas, les modalités retenues permettront, conformément à la commande, la mise en évidence de phénomènes émergents relatifs aux situations de pauvreté et aux politiques publiques.

Nous nous sommes longuement interrogés sur le temps à allouer à ce travail de groupes de terrain. Y passer en moyenne 4 rencontres d'une demi-journée constitue en réalité un minimum, puisqu'il s'agit non seulement que les personnes-ressources apportent des réalités vécues, mais aussi qu'elles élaborent leur propre point de vue, libre et indépendant (c'est-à-dire d'une analyse qui soit bien la leur, et non pas celle de l'intervenant dont ce n'est pas le rôle), sans oublier le travail de formalisation collective, étayée, des points à retenir et à transmettre.

**Résultats attendus :** Premières formalisations de "résultats de connaissance", qui mettent en évidence des phénomènes émergents relatifs aux situations de pauvreté et aux politiques publiques. Rédaction du rapport intermédiaire.

**Temps de travail :** Environ 84 jours de personnes-ressources, correspondant à 42 personnes pendant 2 jours.

Environ 10 jours de "correspondant local" (appui à la mobilisation), correspondant à 2 journées de travail pour une personne par groupe.

Environ 20 jours d'intervenants (4 jours par intervenant : préparation, animation, compte-rendu).

Environ 4 jours d'intervenants coordinateurs (0,5 jour par groupe local, 0,5 jour en commun tous les deux).

**Etape 4 - Deuxième journée commune pour les 4 groupes de travail** (date : le 9 juillet 2009)

**Objectif :** Elaborer une mise en commun cohérente des "résultats de connaissance", à partir des apports spécifiques de chaque groupe local.

Conduire collectivement une réflexion-évaluation quant aux méthodes utilisées (aspects communs, aspects spécifiques), permettant de repérer les conditions les plus pertinentes de faisabilité et des préconisations de pérennisation.

**Modalités :** Avec un contenu différent, même type de dynamique de travail qu'au cours de la première journée commune (étape 2).

Suggestion restant ouverte (à préciser ultérieurement le cas échéant) : possibilité que des membres du groupe de pilotage de l'ONPES participent à cette journée commune, ainsi que des scientifiques ayant travaillé sur les volets 1 et 2 ; ce serait une manière moins livresque et plus interactive de leur permettre de s'approprier les méthodes de travail utilisées et le déroulement effectif de quelques séquences de travail. Mais dans cette deuxième journée commune, ils seraient surtout appelés à écouter et comprendre, car on réserverait l'essentiel des interactions constructives (entre les scientifiques et les personnes-ressources) pour l'étape 6.

**Résultat attendu :** Expression orale d'éléments de connaissance, éléments d'analyse, échanges fructueux, formalisation succincte mais croisée des connaissances issues des différents groupes (phénomènes émergents), formalisation succincte mais structurée des éléments d'évaluation des méthodes de travail utilisées.

**Temps de travail :** Environ 42 jours de personnes-ressources, correspondant à 42 personnes pendant 1 jour.

Environ 7,5 jours de "correspondant local" (5 jours de participation à cette journée commune, et 2,5 jours d'appui à la mobilisation –cf étape 1).

Environ 14 jours d'intervenants (7 jours sur place (1 par intervenant) et 7 jours en tout de préparation, débriefing, synthèse).

**Etape 5 - Formalisation rédaction du rapport final : élaboration et relecture interactives**

**Objectif :** Rédiger le rapport en deux parties (méthodologies et préconisations, résultats), à partir des écrits et échanges de la deuxième journée commune.

**Modalités :** Deux ou trois intervenants élaboreront une première rédaction, sur la base de la trame décidée à la deuxième journée commune.

Les autres intervenants seront relecteurs à distance, et pourront –sur mesure– pour cette relecture, associer certaines personnes-ressources, volontaires pour ce type de travail.

**Résultat attendu :** Rapport écrit dans sa version "avant relecture finale".

**Temps de travail :** Environ 5 jours d'intervenant pour rédiger et prendre en compte les relectures.

Environ 3 jours pour les 5 ou 6 intervenants relecteurs (y compris le temps éventuel passé avec des personnes-ressources sur cette tâche).

Environ 12 jours de " personnes-ressources " pour la relecture (sur la base de 3 personnes par groupe local, pendant une journée).

Remarques sur ce que nous renonçons à faire ici : pour ne pas donner plus de volume à l'intervention ni plus d'ampleur au calendrier, nous proposons de ne pas pousser davantage (au-delà de la 2<sup>e</sup> journée commune de l'étape 4) les confrontations constructives entre les groupes de travail ou avec des invités extérieurs. D'autre part, nous proposons de nous priver d'un travail de co-écriture pourtant fort riche pour traduire la justesse de l'intelligence collective (seuls les intervenants s'y impliqueront, au risque d'une perte de la pertinence de certains apports des personnes-ressources) ; nous ne proposons pas non plus un travail approfondi et collectif de relecture critique (constituant en réalité un exercice extrêmement difficile à mettre en œuvre, et nécessitant un temps important).

**Etape 6 - Journée de présentation des résultats à l'ONPES et au CREDOC (date : 22 septembre)**

**Objectif :** Présenter et faire comprendre à l'ONPES le travail produit, en y associant le CREDOC, auteur des volets 1 et 2. De manière très interactive : dialoguer et co-construire avec l'ONPES et le CREDOC des pistes possibles envisageables pour prolonger de manière durable cette démarche de connaissance.

**Modalités :** Il a été retenu que participent à cette journée tous les membres du Conseil de l'ONPES qui le souhaitent, les chercheurs concernés du CREDOC, et la totalité de la maîtrise d'œuvre (42 personnes ressources et les 7 intervenants) : l'encadré des pages suivantes explicite le pourquoi de cette décision.

Le contenu souhaité pour cette journée pourrait nécessiter une journée complète (et non pas une simple demi-journée). Cela suppose alors d'y ajouter un temps de préparation interne à la maîtrise d'œuvre (les 42 personnes-ressources, avec les 7 intervenants). La décision à ce sujet sera prise ultérieurement, en fonction du déroulement des travaux.

Pour l'instant, on peut envisager comme trame très générale pour le 22 septembre :

- Le matin pourrait être consacré à la présentation des "résultats de connaissance" ainsi que des "préconisations méthodologiques", de manière interactive. Les réactions et commentaires de l'ONPES et du CREDOC trouveront toutes leur place, à partir entre autres des travaux menés dans le cadre des volets 1 et 2. La pédagogie proposée (petits groupes – grand groupe, temps de parole et visualisation, etc...) sera animée par "Valeur Plus et partenaires" de manière à faciliter un véritable dialogue.

- L'après-midi pourrait être consacrée à l'ébauche de pistes pour prolonger la démarche de connaissance à partir des personnes-ressources, là aussi de manière interactive.

**Résultat attendu :** Appropriation par le groupe de pilotage de l'ONPES du travail produit et de ses conditions de réalisation.

Mises en perspectives sur ce que l'ONPES peut faire concrètement d'un tel travail (cf principe d'action 1 : "pour que ça change...").

Evocation des modalités qui permettront à l'ensemble des personnes-ressources qui se sont engagées de vraiment savoir ultérieurement ce à quoi aura servi tout le travail réalisé.

**Temps de travail a minima** (hypothèse d'une seule journée, incluant préparation et présentation) : 10 jours d'intervenant (7 jours sur-place + préparation a minima)  
42 jours de personnes-ressources (42 personnes-ressources).

**Budget :** Le **budget prévisionnel est calculé sur cette hypothèse a minima**. En cas de temps supplémentaire de préparation, charge à "Valeur Plus et partenaires" de le gérer dans le cadre du budget global.

**Etape en continu – Suivi de projet**

En interne à l'équipe des intervenants de la maîtrise d'œuvre : de nombreux contacts courts auront lieu entre les 7 intervenants. En particulier au minimum une journée commune de travail, le 11 juin à Paris, sera prise pour ajuster la finalisation des travaux des groupes locaux, soit (préparation, sur-place et compte-rendu) une dizaine de jours-intervenants. Ceux-ci seront à gérer par "Valeur Plus et partenaires" dans le cadre du budget global, sans financement spécifique.

Par ailleurs, globalement pour l'ensemble du projet, 2 jours de suivi entre maîtrise d'ouvrage (délégué : Didier Gélot) et maîtrise d'œuvre (responsable : Denys Cordonnier) sont financés dans le budget.

## Annexe 11

### Extraits sur la "méthode", Noisy-le-Grand

**Compte-rendu final**  
**du travail réalisé au fil de la démarche, par le groupe local.**

### **Déroulement du travail :**

#### **► 27 avril**

- On a réfléchi sur ce qu'est la pauvreté, on en a fait une définition à partir de notre vécu. On en a tiré 130 mots clefs.
- On a placé ces mots dans des catégories. Ces catégories caractérisent la pauvreté. On les a appelées des grandeurs. Chacun, on a classé ces catégories par ordre de difficultés décroissantes selon le vécu de chacun. On avait tous quelque chose de différent mais ce qui nous a rassemblés c'était le logement et la santé.
- On s'est interrogé sur ce qui était nouveau : le manque de travail, le manque d'argent, la difficulté à avoir un logement et la santé.

#### **► 18 mai**

- On a cherché des grandeurs avec tous les mots présents mais on ne comprenait pas très bien le mot grandeur. On a dit que c'était un élément déterminant de la pauvreté.

#### **Les grandeurs :**

- perte ou manque de revenu
- perte de logement
- manque du logement
- éclatement familial
- manque d'accès aux soins
- le regard des autres
- peur / stress / angoisse
- illettrisme
- sortie du système de protection
- sortie de la pauvreté

- Chacun, on s'est demandé quelle grandeur était importante pour lui, pour les travailler. En mettant en commun nos choix, on en a gardé 4. On les travaillera la prochaine fois :

- la perte du logement
- ne pas avoir de logement
- le manque de revenu
- perte de revenu

- On a cherché ce que pourraient être des indicateurs pour ces grandeurs : un indicateur est un des signaux d'alarme, une indication de chaque grandeur.

## ► 25 mai

- On a pris les grandeurs les unes après les autres : perte et manque de revenus, perte du logement, ne pas avoir de logement. On a travaillé sur les indicateurs de chacune. On a réfléchi comment quantifier les indicateurs en cherchant différentes pistes, par exemple à qui poser les questions pour 2 des grandeurs.

On a travaillé les liens entre ces grandeurs. En réfléchissant sur chaque grandeur, on retrouvait des mots clef communs. On n'arrivait pas à séparer les grandeurs les unes des autres. Dans la vie tout est lié, tout s'enchaîne. On a produit un tableau qui est un exemple des liens qui lient les grandeurs entre elles.

## ► 15 juin

- On a changé la présentation (en ruches) pour se calquer sur la présentation des autres groupes. On a regardé les grandeurs des autres groupes. On a creusé les grandeurs sur le logement parce qu'on les avait en commun avec eux. On a choisi d'étudier d'autres grandeurs que les autres groupes n'avaient pas. Chacun a dit son choix et en est sorti : peur / stress / angoisse et éclatement familial.

- On a remarqué que les autres groupes s'exprimaient avec « je » et on a repris ce « je » pour interroger d'autres personnes que celles de notre groupe sur la perte du logement et peur / stress / angoisse.

- Sur la grandeur Perte du logement, lors de l'élaboration du questionnaire sur l'indicateur : Où en sont les familles dans les étapes vers l'expulsion. Nous n'étions pas d'accord. L'un d'entre nous disait que dans ce questionnaire les 4 grandes étapes auraient suffi. Alors on a mis ces 4 grandes étapes en couleur. Les personnes ont la possibilité de se repérer seulement aux couleurs. D'autres voulaient détailler les sous étapes (les questions en « je »). Alors on les a maintenues. Dans un deuxième temps, on peut poser à la famille ces questions plus détaillées. Les départements connaissent le nombre de familles dans chacune de ces étapes vers l'expulsion, par contre les familles ne savent pas toujours où elles en sont et notre indicateur est tourné autant vers les familles que vers les institutions.

- Peur / stress / angoisse : on a bâti un questionnaire et deux d'entre nous l'ont posé à leur voisin.

Par contre, pour la grandeur l'éclatement familial, on a dû aller très vite. Notre travail sur cette grandeur n'est pas fini.

## ► Conclusion :

- Cette session était très bien mais on a énormément manqué de temps pour approfondir et étudier toutes les grandeurs (notamment on aurait aimé travailler la grandeur La sortie de la pauvreté). Pourtant on a passé presque 5 heures chaque demi-journée de travail.

- Le groupe était petit. Si on avait été plus nombreux on aurait pu approfondir. On se connaît déjà bien, on peut bien se confronter mais on sait ce que l'autre va dire. L'avantage de notre groupe ce sont nos parcours de vie et situations différentes. D'un autre côté si on avait été plus nombreux, on aurait moins de temps de parole chacun. Mais la confrontation aurait été plus grande et on aurait pu aller plus loin.

## Annexe 12

### Extraits sur la "méthode", Redon



### Aide Emploi Services - Groupe "Rebond-dire" à Redon

## Synthèse sur la méthode utilisée

### 1 Etapes successives

Six réunions locales à Redon, entre lesquelles s'intercale la journée de travail nationale du 4 mai à Montreuil. Puis une phase de rédaction sous forme de tableau de toute la connaissance produite.

#### 1.1 1ère réunion locale (24 avril 2009)

**Objectif :** faire émerger le maximum de vécu caractérisant la pauvreté.

**Méthode:** expression libre du groupe, successivement à partir de trois questions :

- La pauvreté, c'est quoi ?
- Qu'est-ce qui est le plus dur à vivre ?
- Qu'est-ce qui est nouveau aujourd'hui ?

**Bilan :** beaucoup de vécu exprimé qui a pu être classé en "petits chapitres" et a immédiatement ras-suré sur la capacité du groupe à produire une connaissance riche et utile.

#### 1.2 journée nationale à Montreuil (4 mai 2009)

**Objectif :** dégager des grandeurs et se partager le travail sur ces grandeurs.

**Méthode :** travail en atelier pour ressortir des grandes caractéristiques du vécu de la pauvreté (post-it).

**Bilan :** il était trop tôt pour atteindre l'objectif - se partager des grandeurs - alors même que la méthode de travail globale utilisant les notions de grandeurs et d'indicateurs demandait du temps pour être bien comprise par tous. Mais on est reparti avec les post-it qui ont alimenté localement la production des grandeurs.

#### 1.3 2ème réunion locale (15 mai 2009)

**Objectif :** identifier les grandeurs sur lesquelles on souhaite travailler.

**Méthode :** classer en grands thèmes (qui seront les grandeurs qu'on va travailler) en visualisant l'avancée du travail avec l'outil de mind mapping :

- les "petits chapitres"
- les post-it du 4 mai qui correspondent à un aspect qu'on juge important

**Bilan** : toutes les grandeurs sont pratiquement identifiées : accès aux soins, coût de la vie, fragilité des ressources, relations avec les professionnels, relations avec l'environnement, ressenti/moral, accès au droit. Il reste 6 post-it à classer. Bon retour des participants sur cette première utilisation de l'outil de mind mapping.

#### 1.4 3ème réunion locale (29 mai 2009)

**Objectif** : finir d'identifier les grandeurs, les hiérarchiser et commencer le travail sur les indicateurs.

**Méthode** :

- classement des 6 derniers post-it.
- Vote sur les grandeurs : chacun choisit, parmi les 8 grandeurs proposées, les 3 qui lui semblent les plus importantes.
- Début du travail sur les indicateurs en utilisant encore l'outil de mind mapping : avant la réunion, une carte a été constituée pour chaque grandeur en y rattachant les petits chapitres et les post-it (rectangles verts). On commence par les grandeurs jugées les plus importantes : accès aux soins, coût de la vie, fragilité des ressources. Pour chaque rectangle vert, on cherche à identifier ce qui pourrait être mesuré et serait révélateur des difficultés rencontrées quand on est pauvre, et on le fait apparaître sur la carte (rectangle bleu).

**Bilan** :

- une dernière grandeur ("fragilité du logement") est identifiée suite au travail sur les post-its.
- Les grandeurs choisies, par ordre d'importance décroissante, sont : l'accès aux soins, le coût de la vie, la fragilité des ressources, les relations avec les professionnels, puis à égalité avec seulement une voix, le ressenti/le moral, l'accès au droit, les relations avec l'environnement. Cependant, il apparaît que plusieurs personnes auraient mis le ressenti/le moral en 4ème position si elles avaient pu avoir une 4ème voix. La méthode de vote retenue ne semble donc pas adaptée pour rendre compte de l'importance relative des grandeurs. Il aurait mieux valu demander de noter chacune sur une échelle de 0 à 3.
- Les indicateurs des 3 premières grandeurs ont été identifiés. Ils ont été pratiquement toujours proposés par les animateurs à partir des rectangles verts avant de faire l'objet de discussion. Cela pose question. Les participants ont-ils l'impression de ce fait d'être trop influencés par les animateurs et dépossédés de la maîtrise du travail ? La question leur a été posée à la réunion suivante. Réponse : "Non, ça n'influence pas, parce qu'on débat sur vos propositions et qu'on rajoute ce qu'on veut."

#### 1.5 4ème réunion locale (15 juin 2009)

**Objectif** : poursuivre le travail sur les indicateurs pour les grandeurs non encore abordées

**Méthode** : Recherche des indicateurs selon la même méthode qu'à la réunion précédente

**Bilan** : Les indicateurs des grandeurs Fragilité du logement et Relations avec les professionnels sont identifiés. Net progrès sur l'écoute mutuelle qui était un problème récurrent lors des premières réunions. La discipline de demander la parole avant de la prendre commence à s'installer et est appréciée par tous. Progrès aussi sur le fait de bien s'en tenir au sujet de la réunion, avec l'aide d'un participant prend l'initiative de lui-même de recadrer la réunion en cas de digression trop importante (intervention acceptée par le reste du groupe).

## 1.6 5ème réunion locale (19 juin 2009)

**Objectif :** finir le travail sur les indicateurs pour les grandeurs non encore abordées.

**Méthode :** Recherche des indicateurs selon la même méthode que les deux réunions précédentes.

A noter : pour la grandeur Ressenti/Moral qui comporte beaucoup de boîtes vertes, un vote est effectué pour choisir les plus importantes afin de limiter le nombre d'indicateurs.

**Bilan :** Les indicateurs des grandeurs Ressenti/Moral, Relations avec l'environnement et Accès au droit sont identifiés.

## 1.7 6ème et dernière réunion locale (26 juin 2009)

**Objectif :** rebalayer tous les indicateurs pour les repréciser et voir comment ils peuvent être mesurés.

**Méthode :** On travaille toujours avec les cartes de mind mapping :

- Avant la réunion, l'animateur a relevé certains indicateurs qui soulevaient des questions et à mentionné celles-ci dans des rectangles violets attachés aux indicateurs concernés.
- pour chaque grandeur, on examine un à un les indicateurs. L'animateur interroge le groupe :
  - que pense-t-il des éventuelles questions (rectangle violet) que soulève cet indicateur
  - une fois que l'indicateur a bien été reprécisé, comment peut-il être mesuré ?
    - Si l'indicateur correspond à la réponse à une simple question, accepteraient-ils et seraient-ils capables d'y répondre ? Comment la question doit-elle être formulée pour qu'elle soit bien comprise et conforme à ce qu'on cherche à mesurer ?
    - Sinon comment faire pour le mesurer ? Seraient-ils capable d'apporter les informations nécessaires à la mesure de cet indicateur si on les prévenait suffisamment à l'avance ?

1. C'est le cas de certains indicateurs comme l'évolution des factures et des dépenses au fil du temps au regard des ressources.

**Bilan :** Pratiquement tous les indicateurs (à part deux ou trois oubliés) sont reprécisés et la méthode pour les mesurer indiquée. Deux méthodes couvrent la quasi totalité des besoins : mesure par questionnaire (réponse immédiate à une question) et mesure par suivi (sollicitation d'un groupe plus restreint de personnes à qui l'on demande de relever sur une certaine durée un certains nombres d'informations de leur quotidien.

## 1.8 Rédaction du tableau résultat de la connaissance produite (1er juillet 2009)

**Objectif :** synthétiser sous forme de tableau l'ensemble de la connaissance produite en restructurant les grandeurs sur deux niveaux : domaine et grandeur afin de rendre les résultats plus lisibles (parmi les grandeurs initialement prévues, certaines avaient un foisonnement d'indicateurs ce qui les rendaient difficiles à appréhender). Il s'agit finalement, après le travail descendant des réunions successives, de refaire un travail ascendant à partir des indicateurs et du vécu.

**Méthode :**

- Identifier les grands domaines abordés (regroupement de certaines grandeurs dans un même domaine)
- Retranscrire dans le tableau tous les indicateurs en cherchant à les regrouper par sous-thèmes - qui deviendront des grandeurs - lorsqu'ils sont trop nombreux ou disparates pour une grandeur donnée.
- Renseigner les éléments de vécu correspondant à ces indicateurs.

**Bilan :** Ce travail a mis en évidence que quelques éléments de vécu pourtant soulignés comme importants avaient été oubliés au fil du travail, que quelques autres indicateurs / méthodes de mesure retenus lors de la dernière réunion n'étaient pas exploitables ou demandaient à être précisés. Des propositions indiquées "à vérifier par les PR" ont été faites par l'animateur en ce sens.

### 1.9 Etape à venir

Soumettre le tableau de résultat aux membres du groupe pour :

- qu'ils vérifient les indicateurs / méthodes de mesure mentionnées "à vérifier par les PR",
- qu'ils donnent un niveau d'importance de 0 à 3 aux indicateurs afin de les hiérarchiser, voire d'en éliminer certains. Cette hiérarchisation est indispensable au vu du grand nombre d'indicateurs identifiés,
- qu'ils indiquent en face de chaque indicateur s'ils estiment que ça correspond à un phénomène émergent ou non.

## 2 Spécificités de la méthode

### 1. Travail avec un groupe préexistant depuis 2 ans et demie :

- **avantages ;**
  - il a été plus facile de les mobiliser sur le projet car celui-ci s'inscrit dans un projet plus large de participation dans lesquelles les personnes sont déjà pleinement engagées. Certaines ont déjà participé à d'autres projets nationaux et en ont retiré beaucoup de positif.
  - la plupart des personnes se connaissent, la confiance existe déjà entre elles et avec l'animateur, ce qui favorise leur expression libre.
  - l'animateur connaît les personnes et a déjà une idée de la contribution qu'elles peuvent apporter, ce qui permet de leur "tendre des perches".
- **inconvénients :**
  - l'animateur est toujours en risque de se laisser influencer dans sa manière d'animer par ce qu'il connaît des personnes, au risque de ne pas leur permettre d'apporter certaines contributions "inattendues"

### 2. Utilisation d'un logiciel de "carte mentale" (mind mapping)

A partir de la deuxième réunion, ce logiciel a été utilisé et très apprécié par les participants car il permet de visualiser en direct sur écran l'avancée de la réflexion. C'est très satisfaisant car on voit tout de suite que ce qu'on dit est pris en compte et participe à la construction du résultat.

### 3. Enregistrement sonore de toutes les réunions

L'objectif principal est de pouvoir restituer le plus fidèlement possible la parole des personnes ressources afin de rendre au mieux compte de la manière dont elles vivent et ressentent leur situation. C'est ce vécu et ce ressenti qui déterminent les grandeurs et indicateurs retenus. L'enregistrement a en outre l'intérêt de libérer l'animateur de la tâche de prise de notes ce qui lui permet de se concentrer sur l'animation et d'être attentif à certains aspects importants de celle-ci : écoute et respect mutuels, distribution équilibrée de la parole entre participants, maintien des échanges dans le cadre de travail défini au départ...

## Annexe 13

### Extraits sur la "méthode", Macon

- \* Regard sur le déroulement
- \* Planning détaillé d'une journée
- \* Trois exercices pédagogiques

### Regard sur le déroulement

#### Notes prises pour garder trace du déroulement précis des rencontres locales.

(Rôle transversal de *Corinne Salver* auprès des 4 groupes)

#### Exemple du groupe de Macon, le 29 juin.

*Le lieu : locaux du Secours Catholique. Nous changeons de salle, elle est plus vaste et plus colorée que lors de ma première visite le 15 juin. Nous sommes toujours autour d'une table.*

*2 animateurs, 1 observateur du Secours Catholique + moi.  
Tous les PR sont présents, 7 en tout.*

*L'ambiance est chaleureuse. Une PR (= Personne Ressource) nous a cuisiné des gâteaux et le Secours Catholique offre du café et un cake.*

*Les PR complimentent le compte rendu qui a été envoyé avant la réunion, j'entends : « on a le plaisir de revoir ce qu'on a fait, on a vraiment l'impression de travailler.*

*Jean-Luc redemande le prénom de chacun et propose un exercice de concentration et d'intégration de chacun au sein du groupe.  
Le groupe s'y prête en s'amusant.*

*Marie-Agnès pose alors la question : « vous vous rappelez de la dernière réunion, quelles sont les grandeurs que nous avons trouvées ? ».*

*Les PR en citent quelques unes et Marie-Agnès les recitent toutes puis enchaîne sur la réunion du 11 juin et informe que la grandeur « le mordant chez les jeunes » est une grandeur propre à Macon.*

*Le groupe manifeste sa joie et sa fierté.*

*J'entends « ça va, on n'est pas trop en retard »*

*Marie-Agnès présente le programme de la journée et informe qu'elle a fait le choix avec Jean-Luc de réduire le nombre de grandeurs et de rédiger des questions sur ces grandeurs maintenues pour faire avancer le travail, c'est-à-dire trouver et sélectionner des indicateurs pertinents.*

*Dans un premier temps, Jean-Luc se chargera de l'animation et Marie-Agnès de la prise de notes par ordinateur.*

*La première grandeur est abordée : « le manque de mordant chez les jeunes »*

*Le groupe est toujours aussi vif, j'entends :*

- *si nos enfants sont plus pauvres que nous, comment vont-ils s'occuper de nous ?*

*Suit un débat sur la retraite :*

- *si moi mes enfants sont pauvres, ce n'est pas une histoire d'argent c'est une histoire de cœur.*

*Et deux plaisanteries que je ne peux m'empêcher de citer :*

- *moi je dis une seule solution : mourir avant la retraite*
- *les vieux faut les tuer à la naissance*

*Jean-Luc clôt le débat et Marie-Agnès réclame un peu de recentrage sur les grandeurs car c'est encore trop vague.*

*J.L enchaîne sur une autre grandeur : « n'importe quel travail, que seriez-vous prêts à accepter »*

- *nos limites de santé*
- *le harcèlement sexuel et moral*
- *je veux garder ma dignité de femme*

*Nouvelle grandeur : « L'avenir des enfants »*

- *Que nos enfants ne trouvent pas leur place malgré leurs diplômes*
- *L'avenir c'est tous les jours*
- *Ma fille veut être juge, je préfère ne pas y penser, l'avenir me fait tellement peur*

*Changement de grandeur : « je ne fais pas de projets »*

- On n'a pas de projet, on vit au jour le jour
- On fait de petits projets avec mon mari : aller camper au bord d'un lac etc.

*Jean-Luc ne se laisse pas emporter par les propos pessimistes et essaie de positiver : « en conclusion les projets se font sur un temps court »*

*Jean-Luc propose de continuer en sous-groupe ou en grand groupe ? Les PR choisissent le sous-groupe.*

*Je participe aux ateliers « boîte à lettres » et « je suis sur la défensive, je suis agressive »*

*A propos de la boîte à lettres...*

*La réflexion nouvelle que j'entends : « je ne peux pas être sympathique avec le facteur ». Eclat de rire général. Les autres PR ont également des attitudes similaires envers le facteur, certaines signent les recommandés sans le regarder, d'autres évitent de le voir et d'autres encore l'agressent.*

*Ce qui me fournit un bon enchaînement pour l'atelier « je suis sur la défensive, je suis agressive »*

*Voici les paroles que j'ai notées :*

- Quand on téléphone aux alloc, ils nous parlent mal... Et je ne supporte plus la phrase « compte tenu de votre situation »
- C'est la bagarre tous les jours avec l'Assedic
- Ils nous prennent pour des imbéciles
- Nous sommes agressifs parce qu'on nous agresse.

*Selon les propos recueillis, il s'agit uniquement de leur agressivité vis-à-vis de l'administration.*

*Retour en grand groupe.*

*Jean-Luc et Marie-Agnès proposent alors d'ouvrir un débat sur la frustration.*

*Je ne relève rien des discussions qui se limitent à la frustration de ne pas pouvoir consommer.*

*En revanche à la fin du débat, j'entends ces paroles :*

- Je suis hyper contente d'être là
- Ici nous sommes une équipe
- Ce que je crains c'est après
- On comprend mieux aujourd'hui ce que c'est la pauvreté
- La vie c'est les petits plaisirs
- Le bonheur c'est le jardin de Michelle (une PR)
- Etre très riche c'est pas bien
- J'arrive à le dire maintenant, si j'offre un cadeau à quelqu'un je lui dis que je n'ai pas beaucoup d'argent
- Ici on se défoule
- On ne peut rendre à ceux qui nous ont donné.

*Déjeuner autour d'une table ronde. Echanges cordiaux, on parle des futurs déplacements sur Paris, des projets de quelque sorte...*

*Travail à nouveau en sous-groupes.*

*Je ne prends pas de note car je ne relève rien de particulier.*

*En fin d'après-midi, Jean-Luc et Marie-Agnès propose de revenir sur quelques sujets débattus pendant la journée, les PR sont sans paroles et ont l'impression d'avoir tout dit.*

*Deux sujets s'imposent alors de façon spontanée :*

- l'amour envers ses enfants
- la culpabilité avec un zoom particulier : qui est coupable de la pauvreté ?

*Je n'ai pas collecté de phrases particulières, j'essayais de capter l'ambiance générale. Les PR reprenaient le thème de l'amour en insistant sur le fait que c'était le principal et que les enfants s'en sortent toujours si on les aime.*

*Suit un débat très intéressant sur la culpabilité d'être pauvre. Une PR se sent coupable d'avoir mené une vie de débauche mais à ce moment là d'autres la rassure immédiatement en exprimant leur absence de culpabilité.*

## Annexe 13 (suite)

### Extraits sur la mise en œuvre méthodologique, Macon

#### Planning détaillé de la journée locale ONPES du 28 Avril 2009

Heure	Durée	Contenu de la séquence	Qui anime ?	Matériel
9h30	30 mn	Accueil café		
10 h	5 mn	Accueil général bienvenue	MAF	
10h 05	55 mn 10 mn 30 mn 15 mn	<b>Faire connaissance, constituer le groupe</b> <b>Animation « Rythme &amp; prénoms »</b> <b>Animation « L'étendage »</b> <b>Animation « Un objet qui parle »</b>	JLG MAF JLG	Les dessins
11h	10 mn	Pause		
11h10	20 mn	<b>Le tableau de la démarche</b> Se repérer dans la démarche ONPES : pourquoi ? où ça se passe ? Quand ça se passe ? Qu'est-ce qui se passe ? Qui est là ?	MAF	Tableau Pour chacun
11h 30	30 mn	<b>Motivation : c'est quoi vos raisons d'être là ?</b> <b>Animation : « Moulin à vent »</b>	JLG	Dessin JLG
12h 00	30 mn	<b>Le contrat entre nous :</b> <b>Vous vous engagez à ...</b> <b>Nous nous engageons à ...</b>	MAF	Paper board
12h 30	1h 30	<b>REPAS</b>		
14h	5 mn	<b>Dynamica</b> : reprise des prénoms		
14h05	45 mn	<b>Entrée dans le sujet, la pauvreté, c'est quoi ? Ca se voit ?</b> <b>Ca se sent ? Ca se devine ? C'est différent d'être très riche</b> <b>ou très pauvre ? En quoi ?</b> <b>Animation « Les trois bonshommes » (1<sup>ère</sup> partie)</b>	MAF	Dessins des bonshommes
14 h 50	10 mn	<b>PAUSE</b>		
15 h	30 mn	<b>Animation « Les trois bonshommes » (2<sup>ème</sup> partie)</b>	JLG	
15h 30	30 mn	<b>Perspectives</b> des prochains rendez-vous, de l'organisation à venir (aller à Paris)...		Paper board
16h		<b>Départ</b>		

## Annexe 13 (suite et fin)

### Extraits sur la mise en œuvre méthodologique, Macon

Exemple de trois exercices pédagogiques utilisés le 28 avril 2009 à Macon :

- Rythmes et prénoms
- Jeu de l'étendage
- Les trois bonshommes

## Rythmes & Prénoms

### Objectifs :

La connaissance réciproque des participants : connaissance des prénoms.  
La mobilisation d'un groupe de personnes qui vont avoir à agir ensemble.

### Déroulement :

L'animateur propose aux personnes de se placer en cercle.  
Il introduit un tempo commun en amenant les participants à se balancer d'un pied sur l'autre dans un même mouvement.  
Il frappe un rythme simple dans ses mains  
Il invite le groupe à reproduire à l'identique le rythme une seule fois.  
Il propose un nouveau rythme que le groupe doit reproduire.  
Il complexifie légèrement en tapant également une fois sur sa cuisse ou son épaule.  
Lorsqu'il sent le groupe lancé, à l'écoute, il explique qu'il va rajouter son prénom.  
Il propose un rythme suivi de son prénom que le groupe reproduit.  
Il propose un nouveau rythme mais désigne de la main un des participants l'invitant à dire son prénom. Le groupe reproduit le rythme en y ajoutant le prénom qu'il vient d'entendre.  
L'objectif est que chaque participant ait dit au moins une fois son prénom et que le groupe ait répété ce prénom.

Selon l'agilité et l'aisance des personnes, il est possible de proposer qu'elles donnent elles-mêmes au groupe un rythme à reproduire.

Variante : il est possible que le groupe rajoute à chaque fois les prénoms déjà entendus. L'effet cumulatif peut contribuer à mieux se souvenir ensemble des prénoms.

### Matériel :

Aucun

### Durée :

10 minutes

# Jeu de l'étendage

## OBJECTIFS :

S'exprimer, s'écouter, se découvrir.

Respecter la règle du jeu, la parole de l'autre.

Se connaître soi-même.

Partager un bout de son histoire personnelle avec d'autres. Faire connaissance.

## DEROULEMENT :

### **Préparation :**

- L'animateur tend une ficelle d'un mur à l'autre dans une salle dégagée de tout meuble. Celle-ci sera placée à une hauteur suffisante pour qu'on passe dessous sans la toucher avec la tête mais pas trop haut pour qu'on puisse facilement y accrocher des pinces à linge. La salle est traversée par la ficelle trois ou quatre fois.

- L'animateur constitue huit **liasses de feuilles** comportant successivement un élément de chacun des thèmes qui seront abordés. L'ordre des feuilles doit être le même dans toutes les liasses. Sur le dessus, l'animateur met une feuille blanche afin de préserver le suspens du premier thème. Les thèmes successifs sont :

Les jours de la semaine, (lundi, mardi, mercredi, jeudi vendredi, samedi, dimanche),

Les distractions (livre, radio, journal, télé, chaîne Hifi, film DVD, baladeur MP3...)

Les fleurs (violette, tulipe, jonquille, muguet, rose, orchidée, bleuet...)

Les couleurs (rouge, vert, jaune, orange, bleu, violet, blanc...)

Pour chaque thème, il y a toujours, autant que possible, le mot écrit en toutes lettres et une illustration en image ou en symbole sur des feuilles différentes ainsi qu'une feuille supplémentaire sur laquelle est inscrit le mot « autre » ainsi que trois ... points de suspension.

L'animateur suspend, avec des pinces à linge, les liasses ainsi préparées à la ficelle tendue en hauteur.

### **La séance :**

Les participants sont invités à se mieux connaître entre eux. Pour chaque thématique annoncée, ils vont choisir de se placer en dessous de la feuille suspendue qui leur convient et ensuite expliquer aux autres pourquoi.

Les feuilles blanches sont retirées laissant apparaître le premier thème. Les participants se déplacent pour aller sous le mot qui leur convient. (Ex. jeudi) L'animateur distribue la parole pour que chacun explique ce que lui évoque ce choix. (Ex. « je me suis mis sous le jeudi parce que, quand j'étais petit, c'était le jour où il n'y avait pas école, je pouvais aller chez la voisine qui avait la télé et voir Rintintin. J'aimais bien ça »). Deux personnes peuvent éventuellement choisir d'être sous la même feuille, avec des raisons différentes.

Quand tous se sont exprimés, l'animateur invite les participants à dévoiler un nouveau thème. Ils se déplacent et s'expriment à nouveau. Ainsi de suite jusqu'au dernier thème.

## MATERIEL :

Pinces à linge, punaises, ficelle, feuilles avec thèmes.

## DUREE :

Variable selon le nombre de personnes et de thèmes.

# Les trois bonshommes

## OBJECTIFS :

Prendre conscience des éléments constitutifs de la pauvreté.

## DEROULEMENT :

L'animateur place au mur la silhouette d'un être humain. Les pieds et les jambes sont bleus, le buste et les bras sont rouges, la tête est jaune.

Il s'agit d'un « **français moyen de classe moyenne** ».

Les participants sont invités à dire ce qu'est la vie de cette personne. De quoi est-elle faite ? Qu'est-ce qu'elle fait dans la vie ? Ce qu'elle possède ? Quel est son environnement ? Au fur et à mesure, l'animateur écrit sur des post-it les éléments cités par le groupe et il les place selon les trois zones : ce qui concerne le matériel (bleu), le relationnel (rouge), le spirituel (jaune). Ainsi le groupe reconstitue les différents aspects de la vie d'une personne fictive dont le groupe va décider du prénom.

L'animateur reprend avec le groupe le positionnement selon les trois couleurs. Une définition de chaque catégorie est établie par le groupe. Le matériel, c'est... Le relationnel, c'est... Le spirituel, c'est...

L'animateur propose alors de **rendre cette personne très riche**. Une silhouette plus grande que la première est placée sur le mur. Les participants sont invités à s'exprimer à son sujet. Qui est cette personne ? Comment vit-elle, dans quel contexte, etc. Les éléments cités sont inscrits de la même manière au fur et à mesure et placés, selon leur nature, à proximité des trois zones de couleur : matériel, relationnel, spirituel. Le groupe lui attribue un prénom.

Dans un troisième temps, la même opération est reproduite avec une silhouette beaucoup plus petite que les deux premières qui est placée à son tour sur le mur. **Il s'agit d'une personne très pauvre**. Les participants lui attribuent des caractéristiques qui seront indiquées sur des post-it et lui donnent un prénom.

Le groupe est alors invité à comparer les trois bonshommes et à dire ses constats. La pauvreté et la richesse se reconnaissent à quoi ? Quels en sont les signes ? Cela peut-il se mesurer ? N'y a-t-il que les aspects matériels qui comptent et font la différence ?

L'animateur présente des silhouettes déformées. Un bonhomme qui a de très grandes jambes et pieds mais petit buste et petite tête, grand buste mais petites jambes et petite tête et enfin un bonhomme à grosse tête et le reste du corps tout petit. Le groupe essaye de qualifier chacune des silhouettes en commentant leur situation.

Les participants sont invités à penser à quelqu'un, qu'ils connaissent, qui se présente comme l'une des trois silhouettes. Ils en font le portrait devant le groupe en décrivant sa vie, son contexte...

## MATERIEL :

- Trois silhouettes (moyenne, grande, petite)
- Trois silhouettes déformées : grandes jambes, grand buste, grosse tête).
- Des post-it
- Des marqueurs
- De la pâte à fixe

## DUREE :

- Une heure et demie

## Annexe 14

### **Extraits sur la "méthode", Pont-de-Chéruy**

(Extraits du déroulement et contenu d'une des rencontres de travail)

### **Agglomération de Pont de Cheruy (NORD ISERE)** **JOUR 3 SUR PLACE : 8 JUIN 2009**

#### **Absences - présences**

##### **absences**

- Fatima qui passe son CAP le matin et n'a pas eu de moyen de transport pour nous rejoindre l'après-midi.
- Amadou qui a trouvé du travail et n'a pas pu s'absenter.
- Emy, co-animatrice, pour cause de grève totale du RER A.

##### **présences supplémentaires**

- Corinne Salver, observatrice pour la démarche ONPES, qui passe dans tous les groupes locaux
- Jean-Yves Befort, directeur de la MJC, est présent comme observateur une partie de la journée

#### **Jeux pour démarrer**

##### **l'hypnose :**

Nous avons fait ce jeu pour ancrer les participants dans l'atelier et pour les faire travailler sur leur concentration.

Techniquement, le jeu se pratique par groupes de deux. Dans chaque groupe, l'un guide l'autre avec sa main. Le guidé met son visage à 20 centimètres de la main du guide. La main bouge doucement. Le visage doit la suivre pour garder la même distance et la même orientation visage-main. Dans la première phase, il y a clairement un guidé et un guide. Dans la deuxième phase, l'on ne doit plus savoir qui guide de la main ou du visage.

Une fois l'expérimentation faite dans un sens, on change les rôles et on recommence.

##### **le massage du boulanger**

Il s'agit d'un massage centré sur le dos, le cou et les bras. il se pratique deux à deux debout. Les deux personnes se masseront tour à tour.

#### **Courbe de variation du niveau de vie** (cf annexe 7 du présent rapport final)

Il est demandé aux participants de tracer une courbe représentant la variation du niveau de vie de chacun d'entre eux selon des axes préparés à l'avance :

- axe horizontal : le temps, depuis la naissance jusqu'à l'âge actuel
- axe vertical : le niveau de vie avec 3 repères (à l'aise, limite, péril).

Il est bien précisé que cela est tout à fait subjectif : il s'agit du ressenti et non pas d'une réalité basée sur des données objectives. Jean-Paul trace la courbe le concernant en la commentant. Elle est projetée en temps réel devant les participants.

Les participants sont invités à mettre des indications sur la nature des événements qui font changer la courbe de direction.

En superposant les courbes, on recherche une certaine homogénéité qui permet de faire des groupes pour la phase suivante, concernant les stratégies de chacun.

#### **Les stratégies**

En 3 sous-groupes de 3 ou 4 personnes, il est demandé à chacun de décrire ses stratégies pour dépenser le moins possible dans les différents actes de la vie quotidienne. Ceux-ci sont passés en revue selon une liste préparée par les animateurs.

## **l'alimentation et les achats de première nécessité**

### **achats en gros**

- *ma sœur venait, j'ai fait l'achat des melons en gros.... puis congélation, avec ou sans transformation*
- *par exemple achat d'œufs de cabillaud par 2 kg ; décongélation par petits paquets de 250 g, fabrication de tarama qui est troqué ; idem avec beignets de courgettes et feuilles de vignes.*
- *Je fais les courses en gros une fois par mois... Je congèle le beurre, la viande... Une fois par mois pour acheter plus en gros...*

### **troc**

- *on échange un truc contre un autre ; avec la famille : avec le beau frère, la mère...*
- *coup de main au marchand du marché (qui est un copain) pendant quelques heures ; en échange, des légumes à volonté, pour la consommation personnelle et pour le troc. Cela crée de la dette à son égard (par exemple, se fait inviter après avoir donné).*
- *Le troc n'est pas forcément alimentaire ni forcément explicite. "moi je sais à qui je dois"...*

### **fabrication maison**

- *à partir des fins de marché, après transformation et congélation*
- *gâteaux, flans, entremets, confitures, y compris le pain*
- *avec les sacs de légumes pas cher : potée*
- *petites portions (surtout pour la viande) avant de congeler*
- *Malgré tout cela, la troisième semaine du mois c'est essentiellement des pâtes et la quatrième il faut emprunter de l'argent à la famille*

### **comparaisons**

- *je calcule, je regarde ce qu'on consomme... Je traque les promos sur les prospectus...*
- *achats intéressants lors de déplacements pour des raisons professionnelles*
- *un participant trouve éprouvant de tout comparer chez Lidl, a donc appris à ses enfants à le faire.*

### **saut de repas**

- *un participant mange un seul repas par jour depuis 20 ans*
- *un autre donne priorité à son enfant, adolescent, et ne mange rien parfois pendant 3 jours*
- *un participant a été malade parce qu'il ne mangeait pas à sa faim, maintenant il nourrit son corps au strict minimum*
- *un participant évite de passer devant des choses à acheter, parce que ça me fait "mal aux yeux" (même au marché).*

### **contrebande**

- *pour les cigarettes*

## **la santé**

### **hors CMU**

- *Dès que tu as la CMU, tu fais tous les soins que tu peux.*
- *J'ai été opérée : l'anesthésiste, j'ai payé. Il m'a mis au pied du mur : il m'a fait peur j'ai payé. Mon mari était furax.*
- *Avec la CMU on nous a dit que si on rencontrait des soucis on pouvait remplir un truc de dénonciation... J'ai entendu à la radio qu'en fait il y a pas de suite... Ils nous prennent pour quoi ?*
- *Par contre c'est vrai que j'ai eu des soins dentaires : 1300 euros. J'en ai payé la moitié. J'ai fait une demande exceptionnelle à la sécu. Je l'ai su tout à fait par hasard car j'ai amené une personne pour des appareils auditifs. Et la dame lui a expliqué... Et je me suis dit : pourquoi je n'essaierais pas ?*

### **médicaments alternatifs**

- *Le sérum je le fabrique. Le médecin prescrit du sérum injectable. Et je remplis moitié eau minérale et moitié sérum.*
- *Les cachets pour dormir, je prenais des plantes mais ce n'est plus remboursé. Je prends du tilleul maintenant.*
- *Méthodes "de grand-mère"*

## comparaison entre pharmacies

*Je compare les prix de ce qui n'est pas remboursé entre les pharmacies (homéopathie). Par exemple pour mon fils je vais pas dans ma pharmacie habituelle.*

### le logement, l'eau, l'électricité, les meubles...

Sur ce thème on voit la différence entre ceux qui ont pu devenir propriétaires à l'époque où ils étaient "à l'aise" et les autres.

- *Le loyer en premier. Parce que les factures on peut retarder de 2, 3 jours mais le loyer... ils facturent la relance... EDF non.*

#### chauffage

- *Moi c'est le fuel... Maintenant la prime à la cuve, ça aide... Avant cette aide, je demandais à l'AS de me faire une aide là dessus. Et puis l'eau aussi je payais en plusieurs fois...*

*Le chauffage c'est ça le plus problématique parce que y a pas d'isolation. L'hiver : ça gèle. J'ai fait livrer un petit poêle en urgence. Je me suis fait avoir, il manque une pièce. ... Je n'utilise pas le radiateur électrique, je peux pas... Quand il fait trop froid mon fils va dormir chez ma mère. Et moi je me chauffe avec mon mari...*

- *Fragmentation des commandes de fuel par 500 litres, ça fait un mois*
- *Ferme les volets l'hiver, même si elle n'aime pas.*

#### lumière & électricité

- *Lumière : éteindre et faire éteindre à ses enfants*
- *Bougies pour l'éclairage*
- *utilisation du PC portable moins gourmand en énergie*
- *heures creuses de 20 h heures à 2 heures du matin : dîner après 21 h, réveil à 4 heures du matin pour faire la lessive, laver et sécher les cheveux, repasser, passer l'aspirateur*

#### eau

- *Douches une fois par semaine, le reste, lavage à la casserole*
- *Les fleurs. Je me rabats sur les cactus parce qu'elles ne prennent pas trop d'eau.*
- *Je récupère l'eau de pluie pour arroser.*

#### ameublement

- *de la récup., auprès de la famille quand quelqu'un déménage, change de cuisine. Mon fils dort dans mon ancien lit où je dormais chez mes parents.*
- *Moi j'ai des meubles de bonne qualité que j'ai acheté neufs... c'est bien entretenu, ça reste...*
- *Quand j'ai besoin de quelque chose, je fais passer le message dans la famille et j'attends, ça finit toujours par venir.*
- *Utilisation d'une laverie extérieure quand la machine personnelle est défectueuse*

### communications

#### transports

- *Je ne prends ma voiture que pour les courses lourdes et le médical... et je me fais une liste pour savoir par où passer*
- *Je vais chez ma mère seulement si j'ai quelque chose à y faire...*
- *J'ai racheté une petite voiture d'occase... Ma voiture est sur le parking... J'attends d'avoir les moyens de la faire réparer...*
- *Ma voiture est en panne. J'ai pris une petite poubelle (de voiture)... L'autre est dehors... Les pneus commencent à se dégonfler.. ça me fait pitié...*
- *J'ai une nouvelle voiture car j'ai eu un accident, donc l'assurance m'en a payé une... Une petite voiture qui a plus de kms...*
- *Covoiturage (pour aller au boulot)*
- *Depuis l'augmentation du gasoil, je ne vais même plus voir mes oncles...*
- *Moi si mais c'est 2 fois par an... j'ai que l'essence à payer...*
- *J'ai acheté les vélos par des ventes flashes à Leclerc. Mon mari il y a 2 ans et moi il y a 3 ans.*

### **internet**

- Pas internet chez soi : *Mais je m'en sers à la bibli municipale : un abonnement de 10 euros par an... Des fois c'est libre, des fois non... Sur internet je fais des recherches : pour le site de l'emploi de l'ANPE. Des fois des renseignements du médecin si le médecin a pas bien expliqué. Mon fils va pour les jeux, mon mari pour l'emploi.*
- *Moi je vais au cyber centre : et on paie à chaque fois qu'on y va. Ils font des forfaits...*
- L'association Dynamie a demandé au Conseil général qu'un accès gratuit soit possible à internet. *Pour l'instant réponse négative. Tout le monde a internet maintenant !*
- *Va chez son frère 1 heure tous les matins à 9 heures, cela ne coûte rien (idem pour le téléphone).*
- *A un abonnement avec internet on n'envoie plus de courrier et on reste en lien avec les amis, on est ouvert sur le monde.*

### **téléphone**

- *Il existe une réduction sociale téléphonique : est-ce que je peux prendre internet avec ça ? Non.*
- *C'est une aide de 15 euros tous les deux mois. Autre forfait : accès portable illimité. C'est un forfait qui ne comprend pas d'abonnement donc les 15 euros ne peuvent pas être mis ici. Et là il y a quelque chose à réviser... Mon fils hurle parce qu'il veut son internet : mais je dis pas maintenant.*
- *Je bipe ma mère et elle me rappelle. Quand mon mari bipe ça veut dire : dans une heure je suis à la maison.*
- *Partage de forfait. Ma mère a un réseau illimité sur toute la France.*
- *Je mets 10 euros par mois pour appeler mes enfants. C'est une enveloppe. Mon fils a un forfait illimité à partir de 20 h : il me rappelle.*
- *Ma famille d'Algérie : c'est eux qui appellent. Ils râlent mais ça coûte moins cher...*
- *Je ne téléphone plus, je n'appelle plus, donc les ponts sont coupés.*
- *Un participant utilise Skype (internet) avec l'étranger.*
- *Un participant ne veut pas d'abonnement, seulement une carte parce qu'il a conscience de ce que ça coûte et que les autres ne profitent pas de lui. (système maquignon)*
- *Un participant utilise une carte à formules pour ne pas payer plus de 40 euros, avec une journée par semaine pour appels à durée illimitée où tous ses appels sont groupés.*
- *Utilisation de stratégies pour ne pas avoir à rappeler (toujours répondre) ou bip convenu avec famille.*
- *Problèmes des numéros en 08 surtaxés*
- *Mon fils a une carte à 15 euros pour appeler depuis la cabine. Il a tellement la honte de pas avoir de portable et d'avoir une carte qu'il n'a utilisé que 2 unités et maintenant, la carte elle est foutue durée de validité limitée). Il utilise le portable de copains.*

### **courrier**

- *Le moins possible.*
- *Toujours en tarif lent.*

.../...

### **les paiements, la banque...**

- *Quand le loyer arrive, je le pose et j'y pense quand je passe devant...*
- Prélèvements : le moins possible, on ne maîtrise pas, on ne peut pas jouer sur les dates, peur des erreurs
- Payer par mandat à la poste est gratuit. *Depuis que c'est la Banque postale ils posent un peu trop de questions. C'est l'inquisition. Pourquoi vous avez besoin de retirer telle somme ? Pourquoi en liquide ? C'est bon je fais ce que je fais...*
- *J'ai eu une coupure de l'électricité : comme j'avais payé limite je croyais que c'était à cause de ça, j'ai eu peur !*
- Passer par la banque pour payer le loyer.
- *Moi j'ai été à découvert une fois... et quand j'ai vu les agios, mon dieu !*
- *Maintenant tout ce que je paie : par chèque ou en liquide. Pas de carte bancaire, c'est pas gratuit...*
- *J'avais ma Mastercard, là, j'ai descendu le niveau de carte... Je retirais du liquide pour payer le loyers... mais en-dessous de 460 euros, il y a des frais pour retirer... 2 euros là, 2 euros là... j'ai été voir à la banque...*
- *J'ai un découvert autorisé, faut pas que ça excède 20 jours... j'ai pas de frais jusqu'à 20 jours... Je l'ai appris au rendez-vous.*
- *J'essaie d'avoir un loyer d'avance au cas où il y ait une merde...là je pars en vacances... je l'ai fait noter dans l'ordinateur que je rentrais telle date... Ils augmentent le loyer au mois d'août. Si je pars en vacances et que quand je reviens j'ai pas tout payé à cause de l'augmentation...*
- Un participant laisse courir les impayés, vend *jusqu'à son lit* quand il en a vraiment besoin
- Deux personnes sont suivies par une assistante sociale de plus ou moins près
- Une personne appelle le débiteur pour gérer ses angoisses ou pour savoir où elle en est.
- Deux mères de famille cherchent avec leurs enfants ce dont ils pourraient se passer et le vendent aux voisins, aux visiteurs à qui cela plait.

### **l'habillement**

- Récupération de cadeaux, transformation et troc
- *Soldes au mois d'août, soldes à 75%. J'attends. Je repère les prix. Par ex en juillet je vais aller voir au marché aux puces.*
- *Troc avec ma sœur, ma mère, ses voisines. On transforme parce que ma mère fait de la couture.*
- *Mon fils donne à ma nièce... J'ai un cousin qui a l'âge de mon fils il porte des vêtements de marque : il fait un prêt à mon fils et après ça va à un fermier qui est plus jeune...*
- *Et puis la brocante... je suis en train de changer les boutons car mon fils m'a dit ça fait vieille...*
- *J'échange avec ma fille.*
- *Récup amis famille, on n'use pas*
- *Récup des tas pour l'Afrique, à Emmaüs, au secours catho*
- *Moi je fais durer beaucoup.*
- Pour un participant, un système d'échanges lui permet de ne porter que des vêtements neufs : petits travaux, garde d'enfants, achat sur les marchés contre vêtements.
- Vide grenier

### **les loisirs**

- Livres récupérés, échangés, magazines de 4<sup>ème</sup> main
- DVD en promotion
- *Je fais les greniers chez la famille*
- Mots croisés et fléchés ou sudoku en promotion ou sur le programme de télévision
- *Cet été : on a obtenu les bons CAF pour aller la mer... J'avais pas l'agrément avant. 270 euros... 105 à ma charge.*
- *S'il n'y a pas de solidarité familiale, ce n'est pas possible.*
- Refuse les loisirs parce que *c'est intolérable de vivre comme ça*
- Un participant trouve que sa vie est un loisir, qu'il n'en a pas besoin d'autres
- Faire du vélo pour un participant qui y trouve un double intérêt : *ça ne coûte rien et on ne fume pas.*
- Choix de faire un cadeau à sa mère pour la fête des mères 20 euros contre un renoncement à se teindre les cheveux.

## **la justice**

- *La justice elle porte bien mal son nom...*
- *[Dans les rapports avec le propriétaire] on m'a dit faire appel au médiateur, ça me fait bien rire... sachant que le fils de mon proprio est à la mairie... Je suis sûre que je me ferais avoir...*
- *Quand je vais partir je vais sûrement pas leur donner ma nouvelle adresse. Ils ne sauront pas où je suis.*
- *J'ai eu un contrôle de la caf, c'est le père de mon fils qui m'a balancé : il a dit que je vivais avec quelqu'un...*
- *Une des grandeurs que je vais mettre : subir...*

## **Corrections du compte rendu du second jour**

### **Rectifications d'erreurs**

(...)

### **Récits sur la lecture du compte rendu**

- *"Ca m'a rendu malade... de lire le compte rendu..." "Je ne savais même pas si j'allais venir..." "Quand je prends un engagement... si je vais pas au bout, ça sera pire".*
- *"Quand je l'ai lu, j'étais avec mon fils... Il a dit : ah maman c'est toi qu'a dit ça ! Et c'était vrai ! Je me suis pas attardée non plus..."*
- *"Je voulais pas être seule en le lisant... Si je suis seule, je vais chialer. Rien que d'en parler... Mais quand tout le monde faisait dodo, poum..."*
- *"J'ai revu chaque personne... Est-ce qu'ils vont penser pareil ? J'espère qu'à la fin personne ne pensera comme ça....; avec toutes ces idées qui nous font mal..."*
- *Moi j'ai besoin de lire seul. J'ai pas trouvé de mauvaises interprétations...*

### **Demande d'explications sur les raisons de tel ou tel exercice**

#### **Intérêt d'un compte rendu**

- *"Je trouve que c'est bien qu'on ait un compte rendu. C'est un retour sur ce qu'on fait. C'est important d'avoir un retour..."*
- *"Ca sort de nos tripes, donc c'est bien que ça soit mis sur papier..."*
- *Ca reflète bien la journée qu'on a passée ensemble...*

## **Travail sur les indicateurs**

De grands tableaux papier ont été affichés avec les phrases dites lors des deux journées précédentes, regroupées par thématique. Face à chaque phrase, il y a une colonne avec le nom de chaque participant. Les participants sont invités à venir inscrire dans leur colonne :

- une croix s'ils se reconnaissent un peu dans la phrase
- deux croix s'ils s'y reconnaissent beaucoup
- rien si ils ne s'y reconnaissent pas.

Des indicateurs sont recherchés pour les phrases ayant le plus grand nombre de croix.

Voir en annexe le tableau avec le nombre de croix.

Voir le tableau synthétique pour les indicateurs trouvés.

Une conclusion est apparue, qui ne figure pas dans ce tableau : beaucoup d'indicateurs se recoupent, cela correspond à la notion de cercle vicieux qui a été nommée plusieurs fois dans le groupe<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> NDLR : Ne faudrait-il pas inventer une formalisation qui permette d'en rendre compte ?

## **Le jeu en cours de recherche d'indicateurs.**

Les deux duels : Nous avons fait ce jeu pour dynamiser les participants à un moment de travail assis en cours d'après midi pour les aider à lutter contre l'endormissement classique des temps de digestion. Techniquement, ce jeu se pratique deux par deux. Pour le premier duel, chacun a une main derrière le dos et, avec l'autre main, doit tenter de toucher celle de l'autre. Pour le deuxième duel, chacun doit essayer de poser son pied sur l'un des pieds de l'autre.

## **Bilan de fin**

### **personnes ressources**

- *Ca s'est bien passé. Aujourd'hui j'ai mieux compris que d'habitude. Le résultat est plus satisfaisant que je pensais la dernière fois.*
- *C'est dommage de se quitter. Le travail était super aujourd'hui. J'espère que ce qu'on fait va servir. Je suis bien dans le groupe.*
- *Aujourd'hui, il y a une vraie évolution. C'est plus abouti. On est allé plus loin. Je me sens plutôt bien.*
- *Je suis très content d'être là. Et d'aller à Paris, et de connaître tout le monde. Mais j'aimerais que vous veniez voir mes œuvres. J'ai appris des choses. Je suis très content de ce qu'on a fait.*
- *On a avancé. Je suis de plus en plus à l'aise. J'ai hâte de voir le résultat final.*
- *J'ai peu parlé mais beaucoup écouté. On apprend. Je vais redire ça à mon association. Ça va bien.*
- *Je suis hyper crispée mais agréablement surprise du rendu d'aujourd'hui. Ce matin on a pu vider nos frustrations. Le tableau qui ressort du travail de la dernière fois : super. Tout le monde a bien parlé.*
- *Journée constructive. On a bien avancé. Je me sens plus détendue, moins angoissé.*
- *Journée très constructive et bien organisée. (Les deux premiers jours on a bien pataugé). Je me suis sentie à l'aise. C'est une bonne idée de continuer ce groupe avec la MJC.*
- *La dernière fois on s'est beaucoup cassé la gueule. Là tout le monde a craché son venin. Je me sens bien.*

### **correspondants de terrain**

- *J'espère qu'on ne va pas se perdre de vue. Il faudrait voir la MJC pour être un lieu de rencontre.*
- *Je suis satisfait d'être venu et de mieux comprendre le travail que vous faites. Ça me donne des idées. Peut-être un prolongement en septembre pour partager les résultats avec des responsables locaux.*
- *On a bien avancé. La MJC c'est aussi la maison pour tous. Donc venez nous voir car on ne peut pas faire sans vous.*

### **observatrices**

- *Je suis très émue des situations, de vos intelligences et de vos clairvoyances. Trop appris. Trop heureuse. Du collectif naît plein de choses en terme de connaissances et d'actions collectives possibles.*

## Annexe 15 :

### **Pourquoi fallait-il une séance plénière de présentation des résultats**

**Extrait de la proposition du 17 avril 2009 : réflexion sur la participation des personnes ressources à la séance finale du 22 septembre 2009**

#### **Pourquoi une séance "plénière" de "présentation des résultats ?**

(A propos de l'étape 6)

« Valeur Plus et partenaires" se devaient d'éclairer l'ONPES, à travers un bref écrit complémentaire, sur leur choix méthodologique d'associer les 42 "personnes ressources" à l'étape 6, intitulée "présentation orale des résultats à l'ONPES".

Cet écrit complémentaire a fait l'objet d'un courrier spécifique adressé le 19 mars 2009 à l'ONPES.

Il est reproduit ci-après.

"Rappelons brièvement ce qui dans votre demande et dans notre proposition nous paraît central.

Traditionnellement les personnes sont interrogées à travers des enquêtes. Mais là, vous avez exprimé que *"la participation des personnes (...) à la production de la connaissance constitue en effet un outil d'amélioration de la connaissance de ces phénomènes"*. Ce qui représente une approche radicalement différente : au lieu de répondre aux questions posées, les personnes sont invitées à identifier elles-mêmes et ensemble les phénomènes émergents et significatifs à leurs yeux et le type de questions qu'il faut se poser pour mieux les appréhender. De plus, elles sont associées pour éclairer dans quel contexte et avec quelles méthodes de travail une telle démarche participative est pertinente.

**Dans ce cadre, est-ce vraiment utile que l'ensemble des personnes ressources qui auront participé aux travaux soient physiquement présentes lors de la séance de restitution ?**

**A notre sens, oui.**

En effet, d'expérience, nous savons la fécondité d'une telle rencontre, interactive.

- La connaissance y est gagnante : car l'échange génère de nouveaux éléments de connaissance. La restitution n'est pas que restitution ! Elle est source de réflexions communes, même si nous avons souligné la difficulté d'un tel exercice, en peu de temps, avec des acteurs aussi différents les uns des autres.

- Les acteurs de l'ONPES y sont gagnants : car comment pourraient-ils véritablement appréhender les doubles résultats apportés (connaissance de la pauvreté, préconisations méthodologiques)... en l'absence de ceux-là mêmes qui ont permis de les produire ? Ils apprendront aussi en voyant directement comment les personnes réfléchissent et en réfléchissant avec elles. L'écrit prendra une autre dimension, une autre épaisseur.

- Les personnes ressources et les intervenants y sont gagnants : car les commentaires et réflexions des membres de l'ONPES sur les résultats exposés, seront à leur tour source de connaissance, source de questionnements, comme dans tout processus de recherche.

**Mais pour cela, ne serait-il pas plus simple, plus réaliste, voire plus productif, qu'une délégation d'une dizaine de personnes ressources seulement participent à cette étape 6 ?**

**A notre sens, non.**

En tout cas ce n'est pas le choix que nous avons fait. En effet, cela n'est pas spontané, lorsqu'on vit dans la précarité ou la pauvreté, de s'investir pour une institution dans une démarche de connaissance, dont on sait qu'on ne verra pas les retombées. Cette démarche ne prend son sens que parce que l'on va pouvoir transmettre à "d'autres" ce que l'on met en évidence. Ces "autres" sont ici représentés par l'ONPES.

Chacune des personnes qui s'investira, même celles qui pensent ne pas oser parler devant 50 personnes, saura que sa présence est importante, pour elle-même et pour tous ceux qui prendront la parole.

Autrement dit, la mobilisation tout au long de la démarche est pour une part liée à la possibilité d'être invité, personnellement, à la rencontre avec le commanditaire, l'ONPES. Comme dans d'autres programmes de recherche, c'est aller jusqu'au bout de la démarche que de rapprocher le commanditaire (les membres de l'ONPES) et l'ensemble des acteurs de la recherche. Et c'est le signe même que la communication entre ceux qui se ressentent parfois comme venant de deux mondes différents, est possible.

Nous croyons aussi que le contenu de cette séance de restitution et son impact en termes d'appropriation des résultats (par l'ONPES) seront marqués positivement par le fait que la majorité des personnes présentes seront des personnes en situation de précarité ou de pauvreté, et par la qualité des explications et du dialogue que nous animerons.

**L'ONPES diffuse de la connaissance sur la pauvreté et l'exclusion principalement avec "l'écrit" comme support. La synthèse finale écrite sera largement diffusable, alors que les échanges vécus au cours de la séquence de restitution ne le seront pas. En ce sens, n'est-ce pas un luxe inutile (au regard de la diffusion) que de vouloir autant d'interactions lors de cette séquence de restitution ?**

**A notre sens, non, ce n'est pas un luxe inutile !**

Mais il est vrai que cette question est aussi une question pour nous. Il est un élément de connaissance que vous avez probablement souvent entendu de la part de personnes en situation de précarité ou de pauvreté : *"Celui qui n'a pas vécu cela ne peut pas comprendre"*. Nous en tirons un enseignement, tant sur le plan scientifique que sur le plan humain : la connaissance de la pauvreté et de la précarité prend racine dans la proximité et la compréhension. Sinon, la connaissance est partielle (c'est bien pour cela que vous lancez ce projet de connaissance à partir des personnes). Pourtant il nous est impossible d'avoir personnellement, chacun, ce vécu auquel il est fait allusion dans la citation ci-dessus !

Alors il nous semble que non seulement la production, mais aussi la diffusion de connaissance sur la pauvreté et l'exclusion, doivent s'envisager selon des modalités nouvelles, interactives, démultipliées. Cette rencontre physique sera en elle-même une expérience probablement riche d'enseignements pour inventer ensemble (ONPES, intervenants, personnes ressources) certaines de ces modalités de diffusion : quelques préconisations pourraient alors être annexées au rapport final.

.../...

**Serait-il alors possible d'associer les chercheurs du CREDOC (responsables des volets 1 et 2) dans cette séquence finale, pour contribuer aux échanges ?**

**Oui, nous serions d'accord pour l'envisager.**

S'il s'agit de demander aux chercheurs du CREDOC de réagir (à partir notamment de leurs recherches) à ce que nous aurons mis en évidence, nous sommes très intéressés par leur présence lors de la séquence de restitution. Nous aurons à apprendre collectivement de ce qu'ils tirent –ou non– de ce qui leur sera présenté, de leurs commentaires, de leurs éclairages. Quelques semaines avant cette rencontre, nous pourrions même nous demander si la présence également des intervenants d'Oxalis, dans la même posture, apporterait un plus.

Mais nous insistons quand même sur le fait qu'un véritable croisement des savoirs ne pourra pas être réalisé : il demanderait un réel temps de préparation et davantage de temps d'interaction. En réagissant à notre présentation, le jour J, les intervenants du CREDOC s'appuieront probablement sur tel ou tel de "leurs résultats", qu'ils voudront expliquer, à juste titre. Mais jusqu'où la compréhension mutuelle sera possible ? Nous ne le savons pas. Nous savons seulement que nous ne pouvons pas nous engager sur notre capacité collective (à partir des personnes ressources) à nous approprier correctement leurs apports (instantanément !) et à y réagir en connaissance de cause.

Autrement dit, oui à la présence des scientifiques du CREDOC, si d'emblée on accepte –sans frustration !– les limites de nos réactions à leurs réactions ! Toutefois, un premier pas aura été fait ensemble, y compris peut-être celui de simplement constater la différence et la complémentarité des approches.

**En conclusion, la participation de l'ensemble des personnes ressources à la restitution finale constitue-t-elle un aspect "non négociable" de la proposition de "Valeur Plus et partenaires" ? C'est plutôt, à nos yeux, une exigence nécessaire.**

Nous tenons surtout à vous partager les raisons de nos choix : comment nous voulons et savons travailler, pour répondre à l'objectif de connaissance que vous recherchez. A vous de voir si notre proposition répond pleinement à vos attentes !

Bien cordialement,

Denys Cordonnier      Etienne Bœspflug      Suzanne Rosenberg      Fabienne Brugel  
 Brigitte Jaboureck      Marie-Agnès Fontanier      Denis Prost »

## Annexe 16

### Choix de bibliographie : la connaissance inscrite dans la vie

Rappelons l'ampleur de notre thème de travail : la connaissance de la pauvreté et de l'exclusion, notamment les phénomènes émergents ; et plus précisément les méthodes de connaissance de la pauvreté et de l'exclusion sociale, à partir de celles et ceux qui les vivent.

Sur ce thème de travail pris au sens large, existe une abondante bibliographie, de sources multiples, parmi laquelle des articles, documents et ouvrages écrits par des membres de notre équipe d'animation.

Par exemple, pour ce qui concerne des ouvrages récents :

- \* "Pédagogie du développement local – Faire cause commune", octobre 2008, Edition Chronique Sociale, par Jean-Luc Graven, avec Anne-Catherine Berne et Pascaline Nové-Josserand
- \* "Face à l'insécurité sociale – Désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics", octobre 2002, Editions La Découverte, par Suzanne Rosenberg et Marion Carrel

Toutefois, nous avons pris le parti de ne pas nous référer, tout au long de nos travaux, à toute la bibliographie existante. Ce choix a été fait, afin que priorité soit donnée à l'expression et à la pensée des personnes-ressources, avec le souci de ne pas apporter sans cesse des interférences au fil conducteur de notre démarche. Ceci était essentiel, non pas uniquement pour les personnes-ressources mais pour tout le groupe des 56 personnes, concentré collectivement sur un même objectif avec une méthode globale commune.

Il n'empêche qu'au fil des semaines et des mois de ce travail commun, il nous est arrivé aux uns et aux autres de repérer tel ou tel article, tel ou tel ouvrage, tel ou tel rapport. Au moment de la rédaction de ce rapport final, il nous a semblé intéressant de présenter simplement quatre écrits, en les reproduisant in extenso dans les prochaines pages.

Nous avons choisi ces quatre articles ou extraits, parce qu'ils sont écrits par des scientifiques préoccupés par les démarches de connaissance, et qu'ils soulignent avec force la nécessité que toutes les voix soient prises en compte, de manière interactive, pour que notre société avance dans l'élaboration de la connaissance de ce que vivent les hommes, en particulier les plus oubliés - et sans doute ignorés - d'entre eux.

Il s'agit de :

- \* Régis Debray, "**Faire le pont**", article publié dans le journal La Croix, 24 avril 2009

***"Ce qui est aujourd'hui à sauver, de haute lutte, sont les organes de liaison entre le haut et le bas. Les passeurs, les médiateurs, les hommes ponts. Les agents de circulation entre les doctes et les simples".***

- \* Mireille Delmas-Marty, "**Savoirs, vouloirs et pouvoirs**", article publié dans la revue Quart Monde, mai 09

***"Il s'agirait d'une véritable révolution, si l'ancienne frontière qui sépare les "savants" et les "sachants" devait s'estomper à travers un partage des savoirs (...)"***

- \* Germaine Tillon, "**Vivre pour comprendre**", extrait de "Fragments de vie", ouvrage posthume (avril 2009) réalisé par Tzvetan Todorov, qui en a tiré un article pour Le Monde Diplomatique, avril 2009

***"Les événements vécus sont la clé des événements observés."***

- \* Alexandre Jollien, extrait de "**Le métier d'homme**" (octobre 2002)

***"Pour vivre, l'homme absorbe de la nourriture, la chose est entendue. Que dire du contact, des liens qui nous lient aux autres ?"***

La Croix – vendredi 24 avril 2009

## Régis Debray

*Philosophe, fondateur de la médiologie, président de l'Institut européen en sciences des religions*

# Faire le pont

Laissons le mot culture en paix. On l'a tellement sollicité et tirillé en tous sens qu'il est bien fatigué, le malheureux. Presque hors service. C'est le « haute » qui titille les méninges. « High church », « highbrow », hautes classes, haut de gamme... On ne se mouche pas du coude en altitude. L'ostentation aristocratique (la morgue épargne les vrais aristocrates, qui n'ont pas, comme les bourgeois, le petit doigt en l'air) doit et peut faire sourire. Prenons pour un fait que les hommes sont toujours enclins à hiérarchiser leurs différents domaines d'activité. Mais souvenons-nous que le bas d'aujourd'hui sera le haut du lendemain. La foi chrétienne, superstition naïve et grossière, relevait de la très basse culture aux I<sup>er</sup> et II<sup>e</sup> siècles, et les lettrés romains s'en gaussaient en se pinçant le nez. Au Moyen-âge, la peinture et la sculpture relevaient des arts mécaniques, par opposition aux arts libéraux. Les maîtres du trivium (grammaire, dialectique et rhétorique) n'avaient que mépris pour tout ce qui requérait l'usage de la main. Peintres et tailleurs d'images n'avaient le droit qu'à des corporations artisanales, non à des académies.

Sous le Roi-Soleil, le roman, au regard du théâtre tragique, était un genre bourgeois, aussi vulgaire que la fable ou la farce. Et l'Académie des beaux-arts ne mélangeait pas les torchons et les serviettes, les peintres de nature morte et les peintres d'histoire ou de sujets religieux. Incarnation statutaire de la haute culture d'avant-guerre, Georges Duhamel, grand académicien, tenait le cinéma, art forain, pour un « *divertissement d'ilote* ». Et Henri Cartier-Bresson m'a raconté, un jour, comment ses planches contact, jadis destinées au panier, étaient devenues, en l'espace de quarante ans, du grand art destiné aux cimaises. Il serait facile, sur la longue durée, de montrer comment permutent le haut et le bas, ou, plus précisément, comment dans l'histoire des cultures vivantes, par un effet de pompe aspirante et refoulante, le salut vient par le bas et la sclérose par le haut.

La seule définition à mes yeux acceptable de la formule « haute culture » concerne la profondeur du temps qu'une société donne ou non au présent : une époque a une haute culture quand elle continue la conversation avec les créations de haute époque. C'est l'effet de présence du passé qui distingue de la barbarie, puis que la culture est, en son fond, non pas communication mais transmission, incessant transport d'informations à travers le temps. Cette chaîne doit à tout prix relier les premiers maillons aux derniers venus. Le latin grec au high-tech, Virgile au Club Med, et la princesse de Clèves à nos avocats d'affaires survoltés. S'amputer des humanités, c'est se priver de culture tout court.

Ce qui est aujourd'hui à sauver, de haute lutte, sont les organes de liaisons entre le haut et le bas. Les passeurs, les médiateurs, les hommes ponts. Les agents de circulation entre les doctes et les simples. Catastrophique à cet égard est la disparition du curé de campagne, qui raccordait parfois le monde de Saint Augustin à celui du métayer, ainsi que celle du militant communiste, qui pouvait amener Hugo, Aragon ou Balzac au comité d'entreprise. Catastrophique, la destruction du ciné-club, des associations théâtrales de quartier, des revues militantes, ainsi que l'expulsion attendue du professeur de philo hors du secondaire, qui faisait le pont, à un moment de leur vie, entre les futurs pharmaciens et les présocratiques. La culture, comme le reste, pousse par le milieu.

Ainsi put prendre corps, naguère, ce que Gramsci appelait la culture nationale populaire, à laquelle contribuèrent aussi bien Pierre Dumayet, avec *Lecture pour tous* en prime time, que François Mauriac, avec ses chroniques de télé (« *Je ne comprends pas ces gens du monde qui méprisent l'écran* »), ou Antoine Vitez sur des scènes nationales désormais dévolues au foutre-pipi-caca par quoi nos élites se distinguent du commun, assigné, lui, à Racine-et-Corneille. Il est clair que le ciseau européen s'oriente aujourd'hui, vassalisation oblige, vers l'écartèlement nord-américain : la librairie du drugstore d'un côté, pour les pauvres, la librairie universitaire de l'autre, pour les riches. *Da Vinci Code* en tête de gondole – un million d'exemplaire -, la thèse sur les gnostiques de Nag Hammadi en vingt exemplaires, et rien au milieu. Chacun son business et les vaches seront bien gardées. Traduction en bas latin : les peaux de vache auront gagné.

Revue Quart Monde, Mai 2009, rubrique "Fondamentales"

## Mireille Delmas-Marty

*Docteur en droit, agrégée en droit privé et science criminelle, Mireille Delmas-Marty est professeur au Collège de France, membre de l'Institut.*

*Intervenant en 1980 devant le Comité permanent de recherche sur la pauvreté et l'exclusion sociale (1), le père Joseph Wresinski affirmait sa conviction que la recherche scientifique devait se reconnaître comme une composante parmi d'autres de la connaissance globale sur la pauvreté et l'exclusion : une composante informatrice, « sans vie », si elle n'entre pas en dialogue avec la connaissance que possèdent les pauvres et avec celle de ceux qui agissent parmi eux et avec eux. C'est de cette conviction qu'est née la pratique du croisement des savoirs qui s'est développée dans le cadre du Mouvement ATD Quart Monde. Mireille Delmas-Marty, revient sur cette expérimentation et la prolonge.*

# Savoirs, vouloirs et pouvoirs

Dans un monde idéal, les savoirs inspireraient les vouloirs, en éclairant les choix, et les vouloirs inspireraient à leur tour les pouvoirs en les organisant et en les légitimant, au lieu des phénomènes d'autoreproduction et d'autolégitimation trop souvent observables.

Mais la réalité est beaucoup plus cloisonnée : chacun s'isole dans sa vision des bons choix, et ceux « *d'en haut* », comme on dit parfois, choisissent pour eux et pour les autres, ce qui n'est guère conforme à l'objectif démocratique. L'objectif démocratique ne devrait pas être d'isoler « *le* » savoir, mais plutôt de relier pouvoirs, vouloirs et savoirs en plaçant la décision politique « *au croisement des savoirs* », c'est-à-dire en associant savoirs scientifiques (les savants) et savoirs vécus (les sachants).

Pour y parvenir il faut « *démocratiser les savoirs* », c'est-à-dire non seulement garantir l'accès des citoyens au savoir, mais aussi leur participation à la production du savoir. C'est pourquoi, travaillant sur *La refondation des pouvoirs*, pour mon cours au Collège de France, j'avais emprunté l'expression « *croisement des savoirs* », au livre dans lequel le mouvement ATD Quart Monde présentait un programme de "formation-action-recherche" entre le Quart Monde et l'Université (2). Universitaire moi-même, j'avais emprunté ce titre, parce qu'il m'avait ouvert les yeux sur une façon nouvelle « *d'expérimenter la démarche de l'autonomie et de la réciprocité des savoirs, entre le savoir vécu de la misère, le savoir issu de l'action et le savoir des sciences.* »

Il me semblait que cette façon nouvelle était indispensable pour améliorer le présent et imaginer l'avenir : la démocratisation reste un processus inachevé et la notion même de citoyenneté se transforme. En même temps qu'elle s'internationalise par addition (on est citoyen de sa ville et de son pays, mais aussi citoyen européen, citoyen du monde), la citoyenneté se transforme par multiplication : d'*active*, elle devient *interactive*, préparant ainsi le passage de la démocratie représentative à des formes participatives et délibératives.

Il y a donc plusieurs façons de relier savoirs et pouvoirs. L'accès aux savoirs commence par le droit à l'éducation, qui commande le bon usage de la démocratie représentative, mais le droit à l'information (c'est-à-dire le droit de recevoir et de communiquer des informations) est tout aussi nécessaire car il favorise la démocratie participative, et l'interaction est sans doute un moyen pour rapprocher gouvernants et gouvernés dans une même « *gouvernance* ». L'exemple, cité au cours de la table ronde, des cadres

territoriaux formés par des personnes en grande pauvreté est tout à fait significatif d'une application concrète de cette idée.

Or l'interaction appelle la réciprocité, ou la « *qualification mutuelle* » selon la belle expression de Suzanne Rosenberg (3) : « *on se donne mutuellement des qualités, on se donne de la valeur dans une reconnaissance réciproque* ». Dans le même livre, vous citez également Olivier Favreau (4), soulignant que la grande pauvreté engendre « *un esprit de résistance et une grande créativité* ». Or résistance et créativité sont des qualités essentielles qu'à l'image des plus pauvres chacun de nous devra apprendre à pratiquer pour faire face aux nouveaux défis en ces temps de crises (crise financière, énergétique, climatique, etc.).

Il s'agirait, comme l'a dit le président Dermagne (5), d'une véritable révolution si l'ancienne frontière qui séparait les « *savants* » et les « *sachants* » devait s'estomper ainsi à travers un partage des savoirs qui renouvelle les rapports humains et enrichit la démocratie de toute la diversité qui accompagne le principe de l'égalité de dignité. Car la démocratisation n'est pas l'uniformité. Au contraire, en proclamant le principe de diversité culturelle, la Convention Unesco de 2005 invite à corriger les effets uniformisants d'une vision partielle et partiale. Elle invite à inverser le nord et le sud : quand on les inverse, la carte du monde devient méconnaissable et on découvre des figures inconnues jusqu'alors. Mais la découverte se fait aussi de bas en haut. Comme le père Wresinski l'avait si bien perçu, regarder le monde par en bas « *entraîne un recadrage de toutes nos disciplines et relie les savoirs à l'action transformatrice* » (6).

Pour transformer le monde, il faut en effet refuser de privilégier un modèle unique de la connaissance, celui qui s'imposerait de haut en bas ou du nord au sud : il est temps de reconnaître l'importance des savoirs du vécu, et en particulier les systèmes de connaissance des plus pauvres, en tant que source de richesse, immatérielle et matérielle.

Accepter la pluralité des savoirs, c'est aussi changer les modes de fonctionnement des pouvoirs, donc des pouvoirs : le principe de concurrence, bâti sur la volonté de compétition, se trouve ainsi confronté au principe de solidarité, fondé sur la volonté de partage. Un mot riche de sa signification ambivalente : car le partage, fait observer Dominique Lecourt, désigne « *tout à la fois, presque indissociablement, la division et la réunion* » (7). Pour aborder la pluralité des voies d'accès à la vérité, nous ne devons pas craindre de valoriser le débat et la controverse : « *il faut oser la confrontation* » écrivez-vous dans *Le croisement des pratiques*, ajoutant : « *pour faire progresser la confiance à travers le conflit, il convient de créer l'ouverture, la découverte et le partage culturel* » (8). Oser la confrontation et oser le malentendu comme une intervenante de la table ronde l'a dit avec force. Elle a raison, car le malentendu est déjà un premier échange.

En somme il faut rechercher une sorte de « *concorde discordante* », qui n'est pas sans évoquer la méthode dialectique pratiquée par les grands passeurs d'idées et autres « *passagers du vent* » (comme Pic de la Mirandole) (9) qui transformèrent la vision du monde à l'époque de la Renaissance. C'est aussi la condition, dans l'incertitude des temps présents, d'une nouvelle renaissance.

- 1 « *La pensée des plus pauvres dans une connaissance qui conduise au combat* », in « *Joseph Wresinski, Refuser la misère* », Le Cerf / Quart Monde, Paris, 2007, pp.51 à 66.
- 2 Cl. Ferrand, « Présentation du programme », in *Le croisement des savoirs, Quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble*, Groupe de recherche Quart Monde Université, éd. Quart Monde, 1999, p. 16 ; Michel Serres, « Le vrai savoir sauve de la misère », in « Le Quart Monde à la Sorbonne », *Revue Quart monde* 1999/2, n° 170 ; voir aussi *Le croisement des pratiques, Quand le Quart Monde et les professionnels se forment ensemble*, éd. Quart Monde, 2002.
- 3 *Le croisement des pouvoirs*, précité, p. 85.
- 4 *Le croisement des pouvoirs*, p. 130.
- 5 Jacques Dermagne, Président du Comité économique, social et environnemental français. A son invitation a eu lieu le 8 avril 2009 au Palais de l'éna (Paris), un atelier de réflexion « *Grande pauvreté, sortir de l'urgence. Croiser les savoirs, les pratiques et les pouvoirs pour éradiquer la misère* ». L'intervention de Mireille Delmas-Marty a été prononcée dans ce cadre.
- 6 *Le croisement des pouvoirs*, p. 158.
- 7 D. Lecourt, « L'idée de partage », in *Ethique de la recherche et des soins dans les pays en développement*, dir. F. et E. Hirsch, Ed.Vuibert, 2005, p.1.
- 8 *Le croisement des pratiques*, précité, p. 168.
- 9 H. de Lubac, *Pic de la Mirandole*, Ed. Aubier 1974.

Le Monde Diplomatique, Avril 2009

## **Germaine Tillion, introduite par Tzvetan Todorov**

(Extrait du 4<sup>e</sup> de couverture de "Fragments de vie")

Décédée en avril 2008 à l'âge de cent ans, Germaine Tillion a connu un destin exceptionnel. Ethnologue et historienne, elle est l'une des premières résistantes en France, avant d'être déportée à Ravensbrück. Pendant la guerre d'Algérie, elle se bat pour empêcher l'horreur qui s'installe dans les deux pays qui lui sont chers : l'un a été son terrain de recherches, l'autre est sa patrie bien-aimée.

Au retour du camp, Germaine Tillion avait compris que les résultats des sciences humaines dépendent étroitement de la personnalité de celui qui les pratique. Elle avait donc conçu le projet de raconter son apprentissage scientifique en évoquant les grands événements de sa vie. Tzvetan Todorov a essayé de reconstituer ce travail inachevé dans "Fragments de vie", textes qu'il a rassemblés.

Tzvetan Todorov est président de l'Association Germaine Tillion.

# Vivre pour comprendre

Introduction, par Tzvetan Todorov

On connaît Germaine Tillion (1907-2008) pour son action de résistante et de déportée au cours de la seconde guerre mondiale. On n'oublie pas ses interventions pendant la guerre d'Algérie : elle dénonce la torture, s'efforce d'empêcher les exécutions comme les attentats aveugles contre la population civile. On connaît aussi ses grands livres d'ethnologie maghrébine (*Le Harem et les Cousins, Il était une fois l'ethnologie*) comme d'histoire moderne, sur les camps nazis (*Ravensbrück*) ou sur la guerre d'Algérie (*Les Ennemis complémentaires*). L'ouverture de ses archives, au lendemain de son décès en avril 2008, a permis de découvrir un autre visage encore de Tillion : celui d'une théoricienne des sciences humaines. A plusieurs reprises, elle avait envisagé l'écriture d'un ouvrage sur la manière dont on progresse dans la voie de leur apprentissage. Elle partait d'un constat simple et personnel : sa compréhension de la population chaouia, dans l'Aurès algérien, auprès de laquelle elle avait séjourné entre 1934 et 1940, dépendait autant des observations qu'elle avait pu faire sur le terrain que de son expérience, à première vue entièrement différente, de déportée dans un camp de concentration. Elle en tirait la conclusion qu'en sciences humaines l'identité du savant est non moins décisive que le savoir par lui accumulé : le vécu personnel est ce qui détermine la qualité de l'étude.

Cette découverte, formulée au début des années 1960, ne cadrerait pas bien avec l'esprit du temps : on rêvait alors à des sciences humaines aussi objectives et impersonnelles que les sciences de la nature.

Nous publions ici un extrait de ces textes inédits, sous le titre « Vivre pour comprendre ». Leur ensemble a été réuni dans un volume (*Fragments de vie*, Le Seuil, Paris, 2009, 21 euros) qui raconte comment une expérience de vie oriente une pratique scientifique.

TZVETAN TODOROV

Extraits de Germaine Tillion

En 1934 je n'avais aucune expérience et je le savais. Pour m'approprier cette expérience, pour déchiffrer les faits neufs que j'avais sous les yeux, il me fallait d'abord recueillir une multitude de données. Car pour comprendre il faut d'abord apprendre, et si possible apprendre en ordre. Les sociologues et les historiens sont logés à la même enseigne : ils disposent de *faits*, c'est-à-dire d'*effets*. Mais ce qui importe ce sont les causes. Quand il s'agira de choisir ou d'inventer des causes aux *effets* qui auront été longuement collectés, il faudra faire un tri. Et qui guidera ce tri (il s'appelle comprendre) ? Rien d'autre que les expériences acquises en propre.

Je devais apprendre plus tard qu'il n'y a qu'une expérience valable pour chacun de nous, celle que nous avons sentie dans nos propres nerfs et dans nos propres os. Depuis l'expérience la plus banale que tout être humain connaît ou croit connaître — la faim — jusqu'à l'expérience la plus haute — celle de ces conflits déchirants dans lesquels une personnalité s'affirme ou se détruit —, rien, absolument rien ne s'invente. Comprendre, imaginer, deviner, c'est associer selon des modalités inépuissamment diverses des sensations acquises par l'expérience, et acquises seulement par l'expérience... Toute la mécanique de notre érudition ressemble aux notes écrites d'une partition musicale, et notre expérience d'être humain, c'est la gamme sonore sans laquelle la partition restera morte. Combien y a-t-il d'historiens, de psychologues, d'ethnologues — les spécialistes de l'homme — qui, lorsqu'ils assemblent leurs fiches, ressemblent à un sourd de naissance copiant les dièses et les bémols d'une sonate ?

Nous n'avons l'accès que d'un être humain — nous-même — et il est impossible d'inventorier les autres, si ce n'est par rapport à cet inventaire premier que nous ne pouvons trouver qu'en nous. Si l'on ne se connaît pas soi-même, on ne connaîtra jamais personne. Et oserais-je dire qu'on ne se connaît qu'à l'usage ? Un usage de nous-même, il est vrai, qui remonte à notre naissance, et qui peut, à cause de cela, ressembler à l'intuition pour les êtres rares que chaque expérience instruit.

Après quatorze mois de cellule, je fus déportée à Ravensbrück, le mardi 19 octobre 1943, avec tous mes manuscrits. C'est alors, et alors seulement, que je refis mes classes « humanistes », et que j'appris sur le crime et les criminels, la souffrance et ceux qui souffrent, la lâcheté et les lâches, sur la peur, la faim, la panique, la haine, des choses sans lesquelles on n'a pas la clé de l'humain, car tout cela, à l'état de larves, rampe dans n'importe quelle société, mais on n'apprend à l'identifier que lorsqu'on a regardé longuement la bête adulte, épanouie dans sa peau.

Donner le détail de cette expérience représente une épreuve dont la seule pensée m'accable, mais je ne peux pas considérer cette expérience comme négligeable, je ne peux pas omettre de la mentionner, et admettre qu'il existe deux sortes de défaite — celle des autres et celle qui nous écrase —, deux sortes d'humiliation, deux sortes d'aliénation, deux sortes de torture — celle que nous subissons et celle que nous infligeons —, deux sortes de rancune — celle que nous ressentons et celle que nous inspirons.

Certes, j'avais senti d'instinct les pudeurs qui entouraient tous les rites de la nourriture dans ces pays où la famine est chronique. Je les avais senties d'instinct, et même, très naturellement, adoptées, mais je ne les ai vraiment comprises que lorsque, dans l'aube glaciale, j'ai vu des fantômes chancelants se détourner, tous, d'un seul mouvement, pour ne pas rencontrer le regard d'un autre fantôme qui — brusquement isolé des autres — grignotait dans les ténèbres, tandis que, dans le silence devenu total, on n'entendait plus que le bruit énorme des dents grinçant sur quelque chose, des lèvres suçant quelque chose, de la salive mouillant quelque chose, et de la glotte se tendant et se détendant pour avaler quelque chose.

Entre ces deux périodes, j'ai accumulé toute une série de connaissances dont j'affirme qu'elles m'ont aidée à parfaire mon apprentissage scientifique dans une proportion au moins égale à toutes les années que j'ai consacrées à l'étude proprement dite.

Je tiens à signaler que les rapports « scientifiques » — c'est-à-dire basés sur l'observation des autres — sont faux et factices : pour connaître une population il faut à la fois la « vivre » et la « regarder ». Ce pourquoi ceux qui vivent doivent apprendre à regarder, ou ceux qui regardent doivent apprendre à vivre — au choix.

En 1946, dans la période d'usure extrême qui suivit ma captivité en Allemagne, un institut international me demanda le compte rendu des enquêtes scientifiques que j'avais menées en Algérie entre 1934 et 1940. Mes trois principaux manuscrits avaient disparu et ma documentation était trop minutieuse pour pouvoir se reconstituer de mémoire. Je me mis à feuilleter les quelques fiches et brouillons rescapés du désastre — et qui dataient exclusivement de ma première série de missions — mais sans parvenir à éviter de les comparer mentalement au niveau atteint par mon enquête à la fin de mon second « séjour ».

Je ne discernais plus que les insuffisances de ces documents — de ces miettes de documents — retrouvés dans le désordre de ma maison dévastée et vide, mais je me sentais moralement endettée vis-à-vis des services scientifiques qui m'avaient fait confiance, et, à cause de cette dette, j'entrepris de reconstituer l'inventaire des ouvrages que je venais de perdre.

En même temps, je restais obsédée par le souci du « bien public » : le sentiment d'une utilité objective pouvait seul me permettre de réagir contre un épuisement physique continu et un très grand manque d'intérêt pour l'acte de vivre. Or, en dehors de la justification purement formelle qui m'était demandée, à quoi cet inventaire pouvait-il servir pratiquement ?

Pour donner à l'expérience que j'avais acquise une chance de servir à quelque chose, je pris donc le parti d'intituler la notice que je me mis à écrire *Méthodes d'enquête sociale en pays berbère*, afin de l'incliner nettement dans la direction de ce que je voulais pour elle — une direction pratique. Comment s'y prend-on, en fait, quand on arrive directement de Paris au milieu des tribus africaines qu'on a la charge d'étudier ?

J'ambitionnais de faire un compte rendu sérieux, compétent et sec — scientifique en un mot — des problèmes matériels et intellectuels qui s'étaient trouvés sur ma route, des solutions que j'avais choisies, puis des retouches apportées à ces solutions. Mais pour retrouver ces souvenirs de l'Afrique (alors vieux seulement de cinq ans), il me fallut d'abord écarter avec peine la pierraille brûlante du passé proche. Lorsque la paroi de l'autre passé fut atteinte, alors, en l'effleurant, jaillirent des sources limpides, torrentielles, irrésistibles...

Pendant quelques jours ce passé resurgi s'interposa en écran devant l'irrespirable présent ; à l'abri de cet écran, je repris souffle. Mais lorsque je voulus faire le point de mon enquête dans sa dernière phase, de nouveau les fils s'emmêlèrent : dans une main, le fil de l'observation scientifique se croyant objective ; dans l'autre, la connaissance vécue et passionnée des êtres et des situations...

Par conformisme scolastique, par désir de satisfaire les gens auxquels je destinais mon texte, je fis l'effort de lutter contre ces interférences — mais sans toutefois parvenir à me convaincre de la nécessité de les écarter totalement. Il me semblait (il me semble de plus en plus) que, pour discourir sur les sciences humaines, l'érudition pure ne peut suffire, et qu'une expérience vécue, profonde et diverse, constitue l'indispensable substrat de la connaissance authentique de notre espèce : il n'est que de vivre pour se convaincre que les événements *vécus* sont la clé des événements *observés*... A quelques âmes tourmentées et rares, il est parfois donné de comprendre d'emblée l'expérience des autres, mais la plupart des hommes ne connaissent et ne comprennent que ce dont ils ont fait, personnellement et très minutieusement, l'apprentissage. La réciproque est vraie aussi, et pour chacun, pour bien se connaître, il faut apprendre à considérer sa propre expérience avec des yeux étrangers. Des erreurs cruelles pourraient être évitées si l'on parvenait à élargir un peu ce système de double référence.

Bref, lorsque j'eus achevé d'écrire la dernière page de mon exposé, je m'aperçus, non sans un peu d'ennui, qu'il semblait conforme, en un sens, à ce que j'avais voulu faire (transmettre à d'autres une façon d'apprendre un métier), mais non conforme à ce qui m'était demandé : un compte rendu pour une revue

scientifique internationale. Après en avoir retranché les passages qui me semblaient trop vivants, j'en mis cependant une copie à la poste —, et le reste du manuscrit fut enfoui dans un tiroir où il demeura.

Lorsque j'avais entrepris de confronter ces deux visions d'un même passé, mon objet était de reconstituer un apprentissage dans les sciences dites humaines. Cet apprentissage, je l'avais poursuivi d'abord dans une série d'événements *observés*, ensuite dans une série d'événements *vécus* — les premiers, observés avec l'attention la plus constante et un détachement scrupuleux ; les seconds, vécus avec passion, et sans rien ménager.

Observer une civilisation, et s'observer tandis qu'on l'observe sont deux choses bien distinctes ; entre 1934 et 1940, je ne songeais encore qu'à ce que je voyais, et à la meilleure façon de le décrire, mais quelques années plus tard, je fus amenée à faire ce retour sur soi sans lequel il n'y a pas de véritable observation, et que tout sociologue doit faire un jour. Qu'est-ce que la sociologie ? Qu'est-ce que l'ethnologie ? C'est d'abord la remise en question, de fond en comble, de celui qui s'y consacre. Après cela, seulement, il peut regarder *fonctionner* une civilisation, et il peut distinguer ce qui, en elle, résistera aux ébranlements de la vie qui s'écoule — distinguer, dans le courant, les herbes que le flot incline et celles qu'il va déraciner.

Lorsqu'on cherche les transitions entre la « pensée sauvage » (telle que nous la décrit Claude Lévi-Strauss) et la « pensée moderne », on constate que les sciences dites exactes et les sciences dites humaines ont évolué en sens exactement inverse.

L'homme sauvage croyait qu'il « participait » à l'univers, que tel astre, tel animal, telle orientation, tel jour de la semaine n'étaient pas étrangers à sa vie, à son être, au point qu'il hésitait à se délimiter avec certitude par rapport à eux (notons, en passant, que l'homme sauvage est encore massivement représenté, de nos jours, dans nos capitales — ne serait-ce que par les innombrables lecteurs d'horoscopes). Par contre, ce même homme (si peu sûr de ses frontières par rapport à la planète Mars) se considérait sans hésitation comme d'une autre essence que tous les individus qui ne faisaient pas strictement partie de son campement.

Aujourd'hui, les physiciens, les chimistes et les astronomes se distinguent sans nulle hésitation de l'objet de leurs recherches, et ce sont maintenant les humanistes qui « participent » : disons que, dans les sciences dites exactes, lorsqu'un chercheur observe un phénomène au microscope, on distingue : l'œil qui regarde, l'instrument dont il se sert, l'objet qu'il étudie — tandis qu'une noble froideur (dite scientifique) préside à l'opération... Dans les sciences humaines, au contraire, l'observateur, la lunette grossissante et le microbe qui s'agite sur la plaque de verre ne sont séparés que par d'incertaines cloisons, tandis que l'« expérience » (souvent faite « à chaud ») remplit de buée les microscopes, et communique aux préparateurs l'énerverment des bactéries.

Cette solidarité fondamentale de l'observateur et de l'observé et cette lenteur à la percevoir nous expliquent pourquoi, beaucoup plus que toutes les autres sciences, les sciences humaines ont eu grand-peine à conquérir un vocabulaire précis, affranchi des lourdes hypothèques du passé : on peut parler très longuement de chimie ou d'astronomie sans rien savoir des alchimistes et des astrologues — mais avant d'écrire le mot « ethnologue » en sous-titre d'une étude, il faut faire bien attention et très attentivement définir ce qu'on entend par là.

"Le métier d'homme", ouvrage publié aux Editions du Seuil, octobre 2002

## **Alexandre Jollien**

*Alexandre Jollien a subi un accident de naissance. "Je suis un anormal. On l'a dit, assez. Je l'ai senti. Les mouvements des yeux qui passent à l'examen chaque parcelle de mon être me l'apprennent : il est handicapé". Alexandre Jollien transforme cette faiblesse dite par les autres en une force formulée par lui, pour lui. Retournant comme un gant le regard du tiers, dur souvent, méprisant parfois, négateur fréquemment, faussement oublieux ou vainement compassionnel, il porte un regard sur le réel qui contraint les plus arrogants à renoncer à leur morgue. L'œil d'Alexandre Jollien dispose d'une authentique pupille de philosophe (ce qu'il est).*

# Le métier d'homme

Extrait pages 47-48 du chapitre III intitulé "De la souffrance, ou l'art de mettre les voiles"

Pour vivre, l'homme absorbe de la nourriture, la chose est entendue. Que dire du contact, des liens qui nous lient aux autres ? Dans le malheur, rien de plus précieux que la présence d'un être cher, l'écoute d'un proche. Sans ce soutien, l'homme cesse de croître, il dépérit. Mais le commerce avec autrui – par ailleurs si fécond- peut constituer un cuisant obstacle au progrès. Victime de la moquerie, des jugements, des condamnations, celui qui souffre s'enferme pour éviter toute nouvelle attaque. Ressentiments, amertume, solitude, honte, le tout finit par sécréter une carapace bien solide qui achève d'atrophier la sensibilité. "Protège-toi ! Blinde-toi !", voilà le cri du cœur meurtri. Rassuré, me voici bientôt autiste, sous une carapace. Dans ma forteresse vide, imperméable à la tendresse, je demeure insensible à la blessure, à la moquerie. A trop vouloir fuir la méchanceté, la cruauté de certaines rencontres, je me coupe de l'affection, d'un réconfort. En me protégeant à l'excès des regards qui condamnent et humilient, je finis par fermer aussi les yeux qui aiment.

\*  
\* \*