

# Papiers !... Papiers !

## Une action expérimentale d'accompagnement pour le tri de papiers

Mercedes DIEZ \*

**L'injonction à produire des papiers se révèle, souvent, dans le cas des immigrés de la première génération, kafkaïenne pour la personne et sisyphienne pour les services ou les tiers qui l'accompagnent.**

**Une action expérimentale, menée dans un quartier de Villeurbanne (Rhône), révèle l'intérêt et les contraintes d'une démarche d'accompagnement à la fois partenariale et participative.**

Qu'il s'agisse de ceux nécessaires à l'identification d'une personne, ou à la constitution du moindre dossier pour l'ouverture de ses droits, l'injonction à produire des documents est présente pour tous les citoyens. Peut-on dire qu'elle est plus présente, plus problématique, ayant d'autres enjeux, pour les publics en difficultés socio-économiques et notamment des immigrés dit "de la première génération" ? Oui, avec certitude !

La non-maîtrise de la langue écrite et orale rend chaque démarche plus fastidieuse : besoin de se faire traduire le document, besoin d'explications, de retranscription de la réponse si nécessaire, visualisation du document pour pouvoir le retrouver. La lettre d'une administration, d'un service social, peut être interprétée comme une urgence absolue, même si ce n'est pas le cas (l'écrit a ici une valeur inquiétante, systématique). Il arrive aussi, compte tenu de la perception relative de la notion d'urgence, que la personne n'ait aucune conscience de la nécessité de répondre dans un délai donné.

L'impression des personnes est souvent de devoir produire dans tous les cas "un monceau de papiers", d'engager un grand nombre de démarches de plus en plus complexes et qu'ils ont l'impression d'avoir déjà faites auparavant. Tous ces papiers qui reviennent, qu'il faut ressortir à chaque fois, c'est comme "une punition". A l'agressivité succède le découragement, et la lassitude. Le besoin de trier ses papiers apparaît face à une échéance, une demande administrative... Les personnes concernées sont confrontées à la nécessité de passer par une étape de rangement, de classification des papiers, avant de pouvoir aborder la procédure, tellement les papiers sont éparpillés, parfois juste regroupés dans des sacs en plastique, mais sans aucun ordre.

\* Conseiller Social, ARALIS, Lyon

Ce travail de tri est long et fastidieux, et le fait qu'il soit fait par un service ou un tiers (enfants, voisins) n'assure pas que les papiers restent classés. De plus, le classement quand il est fait par un tiers (service d'accompagnement ou tierce personne) ne permet pas à l'utilisateur d'identifier lui-même ni ses papiers, ni comment ils sont ordonnés. Souvent, le constat est une nécessité de classer à nouveau car la personne n'a pas pu garder ses papiers dans l'ordre qui a été établi. Et les différents services doivent reprendre les démarches, multipliant les temps de tri.

Cette démarche de classement des papiers est souvent l'occasion de reconstituer une chronologie des événements, comme si l'éparpillement des papiers et l'éparpillement dans la tête pouvaient se mettre en parallèle. Très souvent on nous disait : "ça a été une suite de choses... depuis mon arrivée en France !", "j'avais oublié avoir travaillé chez ce patron !"... Lorsqu'on fait un travail en profondeur d'ordonnement, de tri, on met en évidence le parcours de la personne, en classant l'ensemble de ses papiers un par un, devant elle, en les énumérant : "c'est votre extrait, vos fiches de paie, de maladie...". Lorsqu'on reprend avec la personne les diverses étapes de son parcours, on a l'impression de l'aider à recréer le contenu qui lui avait échappé, lui permettre de se réapproprier sa vie.

Les évocations sont ainsi nombreuses autour d'un papier, d'une photo, permettant à la personne de se raconter : parler autour d'un certificat de travail, de la pénibilité de la tâche, des conditions climatiques difficiles, de la bonne ambiance entre collègues, du regret de ne plus travailler... Tous ces échanges qui ne pourraient se faire dans le cadre d'une relation de guichet, et qui permettent de donner à voir sur le rôle qu'on tient ou qu'on a tenu, qui valident la venue en France. La méconnaissance des logiques administratives restent aussi à expliquer, le rôle de chaque administration ou service social n'étant pas connu des usagers. Les usagers ont beaucoup de difficulté à comprendre le lien entre le document demandé et tel service ou administration.

Dans le cadre de la relation d'aide et d'accompagnement, la tendance des professionnels est de vouloir tout résoudre, et de faire sans impliquer la personne. L'autonomisation et la responsabilisation du public nécessitent un travail pédagogique long et laborieux et les résultats sont souvent difficiles à évaluer dans le court terme.

Ce constat a été à l'origine d'une réflexion interpartenariale sur un secteur en Contrat de Ville (Quartier Cyprien les Brosses-Villeurbanne), afin d'envisager d'autres modes d'interventions et d'accompagnement de ces publics qui dépassent le stade "d'assistantat". Ces besoins étant identifiés, travailler au "tri de papiers" devait devenir un souci transversal dans nos structures, et chacune était en capacité d'alimenter un atelier de tri, que nous décidions d'expérimenter rapidement.

Des questions fondamentales restant posées, il faudra encore au groupe une année de maturation pour tenter cette expérimentation, notamment en approfondissant la réflexion sur certains préalables (confidentialité, nécessité de respecter les repères des personnes et de travailler à partir des acquis, outils de classement...)

### **Les objectifs pédagogiques de la démarche**

Il s'agissait d'apprendre au public à trier lui-même ses papiers pour lui faciliter l'ensemble de ses démarches, et à travers cet apport pratique, favoriser une valorisation des histoires personnelles et/ou collectives. Il est apparu important de passer d'une démarche d'aide à un travail de compréhension globale par le public du rôle de chacun.

Le choix fait allait dans le sens d'une valorisation des acquis des personnes et d'abandon de toute prétention de construction d'une "démarche standard" et de "repérer comment l'utilisateur organisait ses papiers et avec quel outils ( tiroirs, classeurs, enveloppes). Nous adaptions alors le classement à sa logique afin d'éviter le plus possible de déstabiliser ses repères.

Il s'agissait concrètement à travers cette action de :

- \* trier les papiers de manière efficace pour les démarches administratives,
- \* développer une capacité à trier soi-même, à reconnaître les logos pour plus d'autonomie,
- \* faciliter une compréhension globale des fonctionnements et circuits administratifs,
- \* revaloriser des trajectoires individuelles riches de potentialités, de compétences qui prennent sens dans l'appartenance à la collectivité.

C'est ainsi qu'il a été envisagé d'organiser des séances de tri, à titre expérimental, avec des groupes déjà identifiés et connus des accompagnateurs : groupe d'hommes isolés vivant dans les résidences ARALIS (Nicolas Garnier et Paul Kruger) et groupes de femmes à l'angle 9 (plate-forme de services publics de proximité).

### Quelques éléments de bilan provisoire

L'action à titre expérimental a été conduite durant la période du 26/10/99 au 14/03/2000 (L'information nécessaire était diffusée dans les 15 jours précédents la manifestation sur l'ensemble des structures du quartier). 10 ateliers de tri de papiers ont été organisés (6 sur le Foyer Nicolas Garnier, 2 sur le Foyer Paul Kruger, 2 sur l'Angle 9 et qui ont regroupés 10 hommes et 3 femmes). Quant au déroulement des séances de tri, nous avons classé avec l'aide des personnes concernées tous leurs documents. Les documents « inutiles » étant mis de côté pour que chaque personne prenne ou non la décision de les détruire, créer des enveloppes ou des chemises pour chacune des rubriques : nous identifions les diverses chemises ou enveloppes par le logo de leur contenu ; à défaut de logo nous avons procédé par dessins : le dessin d'un téléphone pour les factures de France télécom, par des inscriptions dans leur langue faites par eux-mêmes ou un des accompagnant etc. Regroupés dans une chemise plastifiée, les documents les plus fréquemment demandés : par exemple la dernière quittance de loyer, une fiche familiale d'état civil, un justificatif de ressources des 3 derniers mois, carte de sécurité Sociale, numéro de caisse d'allocations familiales, titre de séjour ou C.N.I., avis de non-imposition,... c'est ce qu'on nommera "pot commun".

Ce type de démarche a rencontré plus d'échos auprès d'un public masculin isolé résidant dans les foyers qu'auprès des groupes de femmes participant à des actions d'alphabétisation sur le quartier. Concernant le manque de mobilisation des groupes de femmes à l'échelle du quartier plusieurs facteurs ont certainement pesé :

- la difficulté à sortir les papiers de la maison
- un grand souci de confidentialité
- prendre la décision de se faire aider peut être identifié comme un manque : de savoir-faire, de connaissances...
- la gestion des papiers est souvent partagée dans un couple (prestations familiales, feuilles de maladie,

scolarité) pour l'un, (bulletins de paie, relevés bancaires) pour l'autre, et l'intervention d'un "autre" est perçue comme une intrusion qui vise à remettre en cause des prérogatives acquises.

Nous constatons que lorsque la démarche de tri est identifiée, menée régulièrement par le même accompagnateur, la présence de la personne à l'atelier est plus aisée, sa participation également. Lorsqu'on parle de tri, la personne visualise ce que c'est, ce que cela peut lui apporter. Elle peut alors décider de lui accorder le temps et l'investissement nécessaire (pour certains plusieurs heures dans une attention soutenue pour suivre ce qui se faisait). A contrario, lorsque la démarche n'est pas pratiquée, la demande de tri est toujours faite dans l'urgence pour compléter un dossier, sans aucun souci d'anticipation.

On ne constate pas de demande de tri en tant que telle de la part des usagers. Le besoin de trier ses papiers apparaît face aux échéances, aux demandes des administrations. En dehors de ces moments, ce n'est pas une préoccupation pour la personne. Il y a des urgences immédiates, plus concrètes (chômage, expulsion, violence, drogue...). De plus, lorsqu'on évoquait le tri des papiers, les usagers nous réclamaient un classeur : une démarche de remise de classeurs ayant été initiée au moment du démarrage du RMI, c'est la seule représentation que les personnes ont de l'action.

Le bilan global de l'action devra être présenté en Commission d'Insertion du Contrat de Ville afin qu'au-delà des professionnels, les Institutions se positionnent aussi sur les pistes préconisées. Les professionnels pensent reprendre l'action sous d'autres formes : passer par une sensibilisation préalable en remettant une méthode de tri initiée par le groupe et que les personnes accommoderaient selon leurs souhaits serait une piste. Poursuivre le travail autour du "pot commun" à chaque intervention, où qu'elle se déroule, peut être aussi une manière de sensibiliser peu à peu les personnes, à les engager dans une démarche de tri.

Il faut souligner que cette expérience a été l'occasion d'échanges riches entre les différents intervenants sur les limites et les contraintes des missions respectives de chacun, sur la nécessité à la fois de services d'aide qui prennent en charge la demande d'urgence, mais aussi sur l'enjeu de la construction d'espaces de partenariat entre les professionnels et les usagers qui rompent avec la relation d'assistantat. ■