



CNPA / CRPA

Paroles sans filtres

Constats et préconisations des personnes
en situation de précarité sur les politiques
qui les concernent





**Aux personnes qui ont porté, qui portent et qui porteront ce plaidoyer
avec conviction, sans oublier les personnes qui nous ont quittés en cours de route,
et aux personnes qui attendent le résultat et le fruit de ce plaidoyer.**

Pour contacter les CNPA-CRPA, écrire à
cpa.contact@gmail.com

Réalisation graphique : Studio Big Bang
bonjour@studiobigbang.fr

Le Conseil National des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées (CNPA) et ses déclinaisons régionales en CRPA

ont vu le jour respectivement en 2010 et 2011, sous l'égide de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL). Ces instances de participation résultent du [Chantier National Prioritaire pour l'Hébergement et l'accès au Logement](#), reconnu prioritaire pour la période 2008-2012 avec à sa tête le préfet Alain Régnier.

Ces instances de participation fonctionnent en prenant en compte l'expertise des populations. Aujourd'hui, on compte **13 CRPA présents sur l'ensemble du territoire métropolitain et dans une région d'outre-mer.**

Elles sont co-portées par la Fondation de l'Armée du Salut, la Fédération des Acteurs de la Solidarité et l'Uniopss, et ont été reconnues officiellement par la publication du [décret 2016-1440 du 26 octobre 2016](#).

Les 114 délégués nationaux et régionaux sont élus par leurs pairs pour mettre en œuvre leur droit à la parole. Ils s'organisent en plénières par Conseils quatre à cinq fois par an, pour travailler à des thématiques essentielles selon leur choix. Ils font état de leurs observations,

propositions et évaluations sur les problématiques et politiques publiques qui les concernent, en prenant en compte toutes les complexités et attestant également de l'évolution positive de certaines pratiques.

Malheureusement, l'avancement peine à perdurer et c'est ainsi qu'en regardant les quatre dernières années de travaux des Conseils, force fut de constater que **nous, personnes concernées, répétons toujours la même chose, parce que rien ne change ou trop peu.**

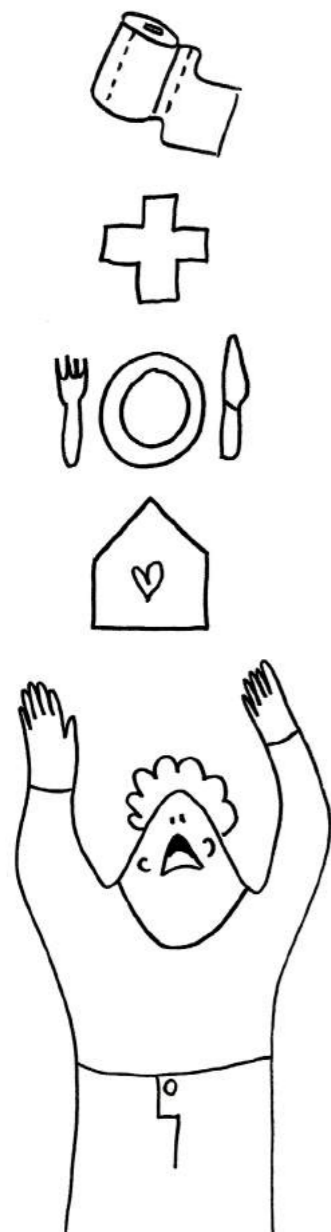
En 2009, quatre objectifs sont fixés à ce Chantier :

- 1** Réduire le nombre de personnes à la rue.
- 2** Replacer les personnes au cœur du dispositif pour mieux comprendre leurs besoins.
- 3** Renforcer le pilotage du dispositif, en rénovant les rapports entre l'État et les opérateurs.
- 4** Optimiser et rationaliser les moyens.

Nous souhaitons remercier toutes celles et tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Nous nous adressons au collectif des personnes concernées ou l'ayant été, avec une mention spéciale pour Lou, ainsi que les collectifs des porteurs, des professionnels, des stagiaires ainsi qu'aux partenaires institutionnels au national ou en région.

Avant-propos



Dans une publication datée du 16 février 2021, l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) rappelle la définition européenne de la « pauvreté en conditions de vie » qui, depuis 2017, désigne une « situation de difficulté économique durable définie comme l'incapacité à couvrir (plutôt que le choix de ne pas couvrir) au moins cinq dépenses parmi une liste de treize ». Les dépenses sont variées, de celles visant à chauffer son logement, faire face à des dépenses imprévues, remplacer des meubles abîmés, à avoir accès à internet pour un usage privé, pouvoir consommer de la viande ou autre source de protéines au moins tous les deux jours...

Mais, pour pouvoir s'inquiéter de ses factures d'électricité, encore faut-il avoir un logement. Mais, pour pouvoir s'inquiéter de sa consommation régulière de viande, ou manger cinq fruits et légumes par jour, encore faut-il avoir un certain choix

dans son alimentation. Mais, pour pouvoir s'inquiéter de ses dépenses imprévues de santé, encore faut-il être reçu par un médecin.

La « pauvreté en conditions de vie » reflète une réalité criante mais qui est également incomplète. Que dire, en effet, de toutes les personnes dont la pauvreté n'est pas en conditions de vie, mais en besoins fondamentaux ?

En effet, encore en 2022, combien de personnes sans domicile fixe ne se voient pas proposer de solution d'hébergement, alors même que leur situation relève de l'urgence ?

En effet, encore en 2022, combien de personnes se voient proposer de la nourriture périmée en épicerie sociale et solidaire ?

En effet, encore en 2022, combien de personnes se sont vues et se verront encore refuser des soins parce que bénéficiaires de la CSS ou l'AME ?

Nous, personnes concernées qui portons une parole collective, sommes les dépositaires de l'inquiétude de nos pairs, qui voient leur recours DALO s'étirer sur plusieurs années.

Nous sommes les observateurs des amendes innombrables dont l'État s'acquitte face à la non-application de la loi DALO, et que la Cour des comptes a chiffré à 130 millions d'euros pour ces cinq dernières années. Nous, personnes concernées qui vivons ces expériences, voulons rappeler que **la continuité de l'hébergement est un droit fondamental conformément à l'article 4 de la loi n°2007-290 du 5 mars 2007**. A ce titre, les expulsions et exclusions arbitraires n'ont pas lieu d'être.

Nous, personnes concernées, souhaitons faire entendre notre colère face à l'opacité des dispositifs d'insertion, face à la vacance des logements, face à la dégradation drastique des conditions de

travail des professionnels de l'action sociale. Nous, personnes concernées qui vous présentons aujourd'hui notre travail, voulons faire part de la généralisation du sentiment de dévalorisation chez nos pairs.

Ce travail, une compilation de quatre ans de constats et préconisations à travers les plénières des Conseils de Personnes Accueillies et/ou Accompagnées de toute la France, est le fruit d'une construction participative. Nous, personnes concernées, réalisons aujourd'hui l'accomplissement inédit de porter une parole collective, une parole directe de personnes qui, au fondement de la société, ne sont jamais entendues.

Et qui pourtant ont des choses à dire.



MOYENS

Un pognon de dingue ?

Le monde de l'action sociale souffre d'un manque de moyens écrasant, aussi bien par exemple pour construire de nouveaux logements que pour les ré-humaniser.

L'action sociale serait investie de « sommes colossales » : mais pour quels résultats ?

Où sont les solutions après l'urgence ?

Où sont les structures spécifiques aux femmes, réclamées depuis des années ?

Qu'est-ce qui est fait face à l'insuffisance du financement des pensions de famille ?

Quand le prix de journée sera-t-il revalorisé ?

Même quand il y a des moyens, même quand ils existent, ils n'arrivent pas toujours à destination : pourquoi ?

Ce ne sont pourtant pas les destinations qui manquent :

Le bâti des structures a largement besoin d'être amélioré : logements indécents, insalubres, passoires énergétiques... Le nombre de logements sociaux est cruellement insuffisant, et souvent en-dessous des minimums légaux.

Les personnes hébergées ne mangent pas toujours à leur faim, quand nous ne dénonçons pas la qualité désastreuse de la nourriture (industrielle, périmée, invendus...) : un toit est aussi important qu'un repas, et de qualité.

Les travailleurs sociaux souffrent du manque de moyens humains, les forçant à pallier et faire de la quantité plutôt que de la qualité.

La solution serait pourtant simple : revaloriser le travail social en améliorant les conditions de travail. Augmenter le nombre de professionnels, assurer des astreintes 24h/24, physiques et téléphoniques...

Cesser les restrictions budgétaires, réhabiliter le service public comme pierre angulaire de l'action de l'État... permettrait de soulager la pression et drastiquement améliorer la qualité de l'accompagnement.

En mars 2019, au Conseil Économique, Social et Environnemental, le Grand Débat des Personnes Vulnérables avait parfaitement résumé la situation avec la proposition d'un « Stage de pauvreté », à destination des hauts fonctionnaires, travailleurs sociaux, directeurs d'établissements, personnes politiques.



41%

A échéance 2019, 41% des communes d'Île-de-France n'avaient pas atteint leur objectif de logements sociaux et multipliaient les carences, pour 55% à La Réunion et 83% en PACA.

(données issues du rapport « loi SRU » de la FAP, décembre 2020).

Comment pouvez-vous comprendre notre vie si vous la regardez de votre bureau ?

FOCUS

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et le Samu Social (115)



On a vécu tout ça mais on a l'impression que les personnes concernées par l'exclusion sont des personnes ignares, irresponsables et incapables de se prendre en main sans l'aide de tiers. Moi je dis c'est pas vrai.

Nous, les personnes concernées, nous demandons plutôt :

Est-ce normal de devoir appeler le 115 tous les jours, voire plusieurs fois par jour juste pour avoir quelqu'un à l'autre bout du fil ?
Que, lorsqu'on parvient à avoir quelqu'un, l'accueil soit désagréable et stressant ?

Est-ce normal que nous n'ayons jamais d'autre interlocuteur qu'une voix au bout du téléphone ?
Que nous ne soyons que des dossiers, enregistrés quelque part sur un ordinateur ?

Est-ce normal qu'il n'y ait jamais de réponse pour les situations plus spécifiques, comme les demandes des personnes malades, renvoyées d'office vers

les hôpitaux ? Qu'on nous réponde, toujours et encore, qu'il n'y a pas de solution ?

Mon mari me fout sur la gueule, je suis obligée de partir du logement, je peux plus foutre les gosses à l'école, et qu'est-ce qu'on fait pour moi ? Bah on me dit «démérez-vous».

Nous voyons les professionnels débordés, toujours moins nombreux, nous voyons les maraudes qui se chevauchent, les maraudes absentes, les heures passées au téléphone. Nous vous posons la question : est-ce normal ?

Nous voyons l'utilisation partielle qui est faite, quand

elle est faite, du SIAO par les travailleurs sociaux. Nous voyons leur désarroi face à ce système. Nous voyons les critères d'attribution qui diffèrent selon les territoires.

Ce que nous ne voyons pas, c'est la transparence du fonctionnement des SIAO. C'est le contrôle du respect des procédures.

Moi je pense que le problème n'est pas seulement l'argent, c'est qu'il faut aussi augmenter la présence des travailleurs sociaux sur le territoire, pour aider les personnes, parce que certaines personnes ont des difficultés et ont besoin d'être aidées.

Mais en revanche nous voyons, dans certains départements, des personnes sans domicile obligées de rédiger **des lettres de motivation** pour entrer dans un hébergement. Nous vous demandons : est-ce normal ?

Y a ce regard qui pèse sur vous quand on est pauvre.

Ce que nous ne voyons pas, c'est les personnes défendre elles-mêmes leur situation en commission SIAO. Ce que nous n'y voyons pas, c'est des représentants des personnes concernées.

Nous ne voyons pas de coordination suffisante entre les services pénitentiaires et les SIAO. Nous ne voyons pas le respect de l'accueil inconditionnel.

Moi je participe au SIAO toutes les semaines et [...] au lieu de prendre les personnes en difficulté, de leur trouver un hébergement ou un logement, on fait le contraire ! On attend qu'ils n'aient plus de problème pour les aider ! Et je ne trouve pas ça normal.

Nous, personnes concernées, nous demandons à ce que soient organisées des **campagnes d'information** pour que toute personne ait accès à ses droits.

Nous réclamons que la possibilité soit donnée aux personnes de **gérer directement leur dossier SIAO**, à partir de leurs propres codes d'identification.

Nous attendons la mise en place d'un **accueil physique**, et plus seulement téléphonique, et l'augmentation du nombre de professionnels.

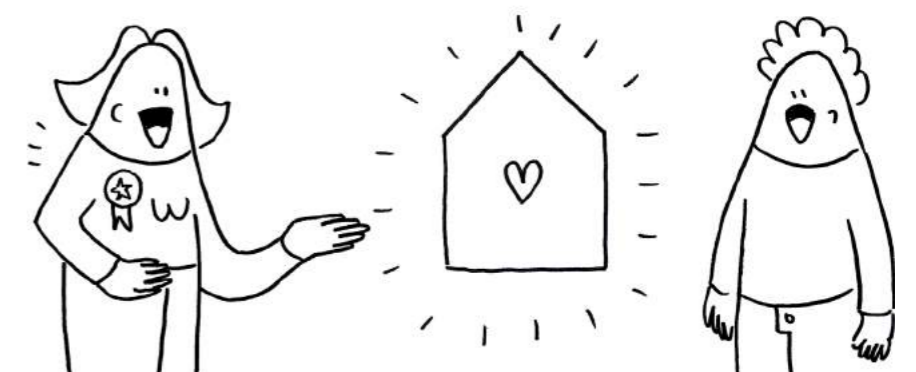
Nous ne voulons plus de dossiers complexes, multiples, aux questions intrusives. **Nous visons à ce que les procédures prennent en compte nos conditions physiques et psychologiques, ainsi que nos souhaits dans les propositions qui nous sont faites.**

Être jugé quand on est censé être accueilli, c'est inadmissible !

Nous, personnes concernées, nous revendiquons que les **travailleurs sociaux soient formés et accompagnés** avec nous sur l'organisation et le fonctionnement des SIAO.

Nous réclamons **l'amélioration du pilotage des dispositifs d'hébergement**, avec un même fonctionnement dans tous les départements. Que sa gestion en soit assurée par les associations non-hébergeantes, par souci de neutralité.

Nous sommes de **recentrer le SIAO sur l'accès au logement.**



LIBERTÉ

Liberté : un concept souvent dévoyé

Le sentiment de privation de liberté et l'absence de choix dans les structures d'hébergement reviennent souvent dans les débats.

Qui n'a jamais entendu : « prenez ce qu'on vous donne » ?

Il n'y a pas le choix de faire des choix.

Avoir le choix des loisirs qui nous plaisent : quel accès à la mobilité sociale ?

Avoir le choix d'habiter où on veut : quel accès à la mobilité géographique ?

Comment faire les bons choix, ou comment faire des choix tout court, quand on n'a pas accès à l'information nécessaire ?

Si nous devons résumer : on ne tient pas compte de notre avis, et ça c'est quand on nous le demande. Que devient le débat démocratique, alors ?

Il est urgent de rappeler l'objectif de [la loi 2002-2](#) et pourquoi elle a été mise en place :

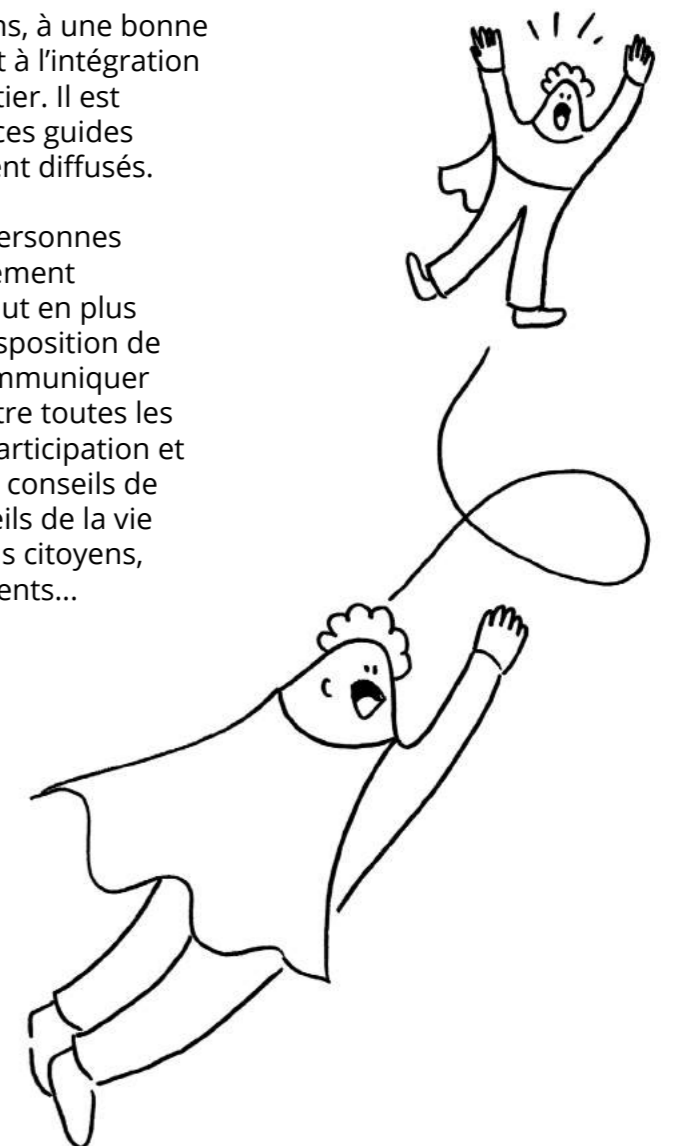
Laisser la personne concernée au centre de son accompagnement.

La laisser être maître de son parcours, « maître de sa vie », même si elle se « plante ».

Nous demandons que soient édités des guides pratiques, faciles à lire et à comprendre, pour informer sur l'accès aux

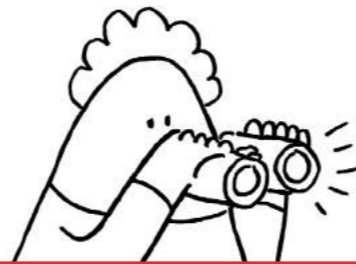
droits, aux soins, à une bonne alimentation et à l'intégration dans son quartier. Il est impératif que ces guides soient largement diffusés.

Pour que les personnes soient correctement informées, il faut en plus de la mise à disposition de ces guides, communiquer et faire connaître toutes les instances de participation et d'information : conseils de quartier, conseils de la vie sociale, conseils citoyens, réunions résidents...



FOCUS

Formation et insertion



Moi ce qui m'est arrivé c'est pour trouver un travail, heureusement que j'avais quelqu'un qui m'a aidé pour avoir internet parce que sinon je pouvais rien faire : je pouvais pas chercher de travail. J'ai eu une association qui aidait les gens qui étaient au RSA, qui mettait tout à disposition et ça nous permettait de chercher du boulot.

Un certain nombre de prérequis existent pour pouvoir trouver du travail.

Avoir accès à internet en est un. Mais plus généralement la mobilité, perçue comme un atout sur le marché du travail, est vécue comme une double peine par les personnes concernées.

Quel que soit le lieu d'habitat, zone urbaine, rurale, ultramarine, le manque de mobilité devient absence d'autonomie, réels obstacles pour l'insertion professionnelle et principaux facteurs d'isolement.



Faute de mobilité, les Français ont déjà renoncé à :

à un loisir ou une sortie culturelle

41%

à faire des démarches administratives

36%

à se rendre à un rendez-vous médical

30%

à faire des courses alimentaires

26%

Si vous voulez vraiment que nous nous insérions :

Créez des groupes de parole, des lieux de rencontre, pour lutter contre l'isolement des personnes.

Proposez, chers départements, enfin des logements avec accès à internet. Proposez des initiations au numérique.

Internet : 2 Français sur 10 exclus

Alors que communiquer via Internet paraît quasi-incontournable dans le monde professionnel et personnel, un peu plus de 21% de la population ne dispose pas de cette capacité en 2019. (données issues du rapport n°1780 de l'INSEE, 2019)

Facilitez, chers employeurs, notre contact avec vous, pour nous redonner confiance. Rendez accessible le co-voiturage dans vos entreprises.

Offrez-nous, chères collectivités territoriales, la possibilité de nous déplacer plus facilement, avec la gratuité des transports pendant notre projet d'insertion.

Mettez en place, chers directeurs d'établissements, les forums emploi au sein de vos structures. Développez le mentorat, pour les plus jeunes, pour les nouveaux salariés, pour les plus isolés.

Pourquoi ne pas **mettre en place**, chers acteurs locaux, des stages de formation conventionnés avec les auto-écoles, pour conduire des vélos, des scooters ?

Si vous voulez vraiment que nous nous insérions, **écoutez-nous** lorsque nous vous demandons de faire évoluer le coaching scolaire.

Facilitez les orientations professionnelles au plus tôt.

Écoutez-nous lorsque nous appelons à développer les chantiers d'insertion.

Si vous voulez vraiment que nous nous insérions, **informez-nous** sur les plans de modernisation des ESAT, sur les centres de formation spécialisés pour personnes reconnues handicapées, sur

les nouveaux décrets et lois.

Nous sommes les travailleurs précaires, nous sommes les travailleurs handicapés, nous sommes les concernés au premier plan.

Moi je suis personne handicapée. Je suis inscrite à faire une formation. Et on me dit "mais vous êtes handicapée Madame, vous ne pouvez pas faire cette formation, vous n'aurez pas d'entreprise qui va vous engager". Je dis non ! Finalement j'ai trouvé une entreprise qui valide ma formation, là où des personnes valides ont échoué.

le développement général du transport pour favoriser l'insertion dans une zone territoriale moins restreinte, comme la circulation inter-îles à Mayotte, en Guadeloupe ou en Martinique.

Moi je voudrais vous présenter le diplôme d'État que j'ai eu. Et je voulais vous dire que si vous voulez aller de l'avant, il faut foncer. Parce que personne ne va vous ouvrir la porte. On est handicapé, on est en précarité, on est femme, on est étranger, on a toute la précarité, mais vous devez être sûr de vous !

SANS



PAS DE



Écoutez-nous lorsque nous demandons que les conseillers Pôle Emploi soient plus disponibles, qu'ils aient moins de dossiers à gérer. Lorsque nous vous appelons à favoriser l'insertion professionnelle pour tous, sans critères d'âge pour l'accès aux formations.

Écoutez-nous lorsque nous vous sommons de répondre aux problèmes de mobilité des territoires, avec la création d'offres de transports adaptées pour les personnes fragiles et précaires. Nous attendons

Un jour j'ai entendu...

Sélection de verbatims exprimés par les participants des réunions plénières du CNPA et des CRPA durant ces cinq dernières années

Dans le centre où j'étais, ils coupaient la télévision à 22h, la cause évoquée étant : «Vous êtes dans un CHRS, ça veut Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, donc il faut être en forme pour aller chercher du travail demain».

Au début de mon hébergement on m'a posé une foule de questions qui n'ont rien n'a à voir avec celui-ci : «Avez-vous fait de la prison?», «Êtes-vous homosexuel?», «Pourquoi au lieu de venir ici ne retournez-vous pas dans la famille?»

Moi, j'aimerais qu'il y ait plus de coopération entre les équipes et les personnes accueillies pour casser les barrières.

Dans certains centres d'hébergement, on nous dit qu'on viendra nous changer les draps "lundi entre 9h et midi". Changer les draps ça prend trois minutes... Est-ce que vous donnez rendez-vous à quelqu'un pour ça entre 9h et midi? Quel mépris!

Je le vis très mal, cette année j'ai droit aux Resto du cœur... j'ai honte.

Les visites des chambres, quand on remonte l'information à la responsable, on ne nous croit pas et on donne toujours raison aux agents d'accueil et aux agents de ménages qui se croient tout permis. Nous on est toujours des menteurs ou des imbéciles. Dans le foyer où j'habite, les travaux ont été faits sans les résidents. On a des studios de 9m², il y a des personnes seules dans 15m² et des couples qui n'ont que 12m². On a déménagé en juillet mais il n'y a aucun extincteur en place, et on n'a plus que deux machines à laver pour 20 personnes. On a droit à une lessive par mois.

Je voulais me débrouiller... une facture, deux factures et voilà...

Un jour, après plusieurs années de démarches pour me reloger et éviter d'être expulsée, l'assistante sociale du département qui regardait mon dossier m'a dit : "Votre aîné, vous avez qu'à le mettre à l'internat, puis les trois autres à l'ASE et puis vous, vous pourrez bien vous débrouiller à l'hôtel."

Y a deux jours, en visitant un CHRS : «Y a des cafards, mais c'est très sympa».

Moi, j'aimerais qu'il y ait de vrais lieux d'expression pour les résidents qui permettent l'écoute, l'entente et la prise de décision.

Vive la réinsertion sociale, quand on me met à la rue tous les jours week-ends compris, de 9h à 19h.

Alors que je n'avais aucun ressource, on m'a dit : "on va vous donner exceptionnellement 50 euros mais c'est la somme maximum par an qu'on peut vous donner pour manger". Donc divisez 50 euros par 365 jours, vous verrez la somme que ça donne.

Le truc sur les femmes SDF, vous voyez, moi j'ai vécu dehors et j'ai jamais baissé les bras. J'étais pas échevelée, j'avais pas l'air de je-sais-pas-quoi. Je me lavais tous les jours, aux douches municipales, j'étais toujours impeccable. [...] Les femmes dehors sont beaucoup plus fortes que beaucoup d'hommes. Il faudrait qu'on arrête de mettre une image de la femme SDF qui se laisse glisser. C'est pas vrai, on n'est pas comme ça. J'ai encore des copines qui sont dehors, et quand vous les voyez, vous pouvez pas imaginer qu'elles sont SDF. Et ça m'a porté préjudice parce qu'on croyait pas que j'étais SDF. J'ai vécu un an et demi dans un parking, un printemps, un été, un automne, un hiver, un printemps, un été.

Dans les foyers, on osait me dire que vu comme j'étais habillée, c'était moi qui étais trop provocante par rapport aux personnes présentes qui, vraisemblablement, avaient largement le droit de me sauter dessus.



Moi j'ai fait tout fait dans ma vie, surtout le médico-social [...] et j'ai passé deux ans dans les hôpitaux à me battre à vivre, complètement paralysé, [...] pour rester en vie. J'ai fait un bilan de compétences, [...] j'ai voulu faire une formation et j'ai trouvé les financements, mais le travailleur social n'a pas voulu le faire. Toute l'équipe du médico-social a pris la décision de ne pas m'aider. Ils avaient une réunion tous les mardis. Moi, la personne concernée, j'étais pas au courant. [...] Je suis allé trouver d'autres moyens. J'ai fait ma formation. J'ai eu mon titre et mon diplôme, bac +3. Ces gens-là ont décidé à ma place, parce que j'étais malade, comme un dossier sur leurs écrans, ils estimaient que j'étais pas apte.

Moi, j'aimerais qu'il y ait plus de travailleurs sociaux, qu'ils soient libérés de la charge administrative pour être plus disponibles dans la relation humaine.

C'est des choses que j'ai constatées [...]. On assiste à une déshumanisation du travail social. C'est-à-dire qu'on ne se retrouve plus devant des travailleurs sociaux mais devant des écrans d'ordinateur. Après maintenant si le travailleur social [...] vous contraint, vous oblige à faire des choses que vous avez pas envie de faire, c'est plus de l'accompagnement social, c'est du contrat social [...].

Un travailleur social qui avait mal fermé la porte derrière moi : «Décidément, clocharde un jour, clocharde toujours».

Moi, j'aimerais que mon travailleur social respecte la confidentialité des données. J'aimerais avoir une copie de tous les rapports sociaux me concernant.

Les 7 droits fondamentaux des usagers, reprécisés par la loi n°2002-2, art. L 311-3 du CASF.

La loi n°2002-2 : du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

A l'anniversaire des 20 ans de la loi 2002-2, ne peut-on pas enfin passer à l'action ?

- 1** _____
Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité.
- 2** _____
Libre-choix entre les prestations domicile/établissement.
- 3** _____
Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé.
- 4** _____
Confidentialité des données concernant l'utilisateur.
- 5** _____
Accès à l'information.
- 6** _____
Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours.
- 7** _____
Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

ÉGALITÉ ET DISCRIMI NATION

Les inégalités sociales n'ont jamais été aussi criantes

D'abord des inégalités de statuts pour des publics spécifiques : les personnes accompagnées d'un animal, les personnes âgées, les personnes à la rue...

Mais aussi des inégalités d'accès à des services :

Quel(s) accès pour les personnes victimes de violences ?

Quel(s) accès pour les personnes LGBTI+ ?

Quel(s) accès pour les personnes sous main de justice ?

Quel(s) accès pour les personnes en situation de handicap ?

Quel(s) accès pour les personnes en situation de migration ?



Ces inégalités sont exacerbées en fonction du territoire où l'on se trouve.

Et il y a un écart entre des grandes orientations et annonces nationales et des politiques déclinées localement,

Elles sont entre les milieux ruraux et les milieux urbains...

Le médecin le plus proche est à 15 kilomètres de mon domicile et, quand j'y vais, c'est premier arrivé premier servi.

Je ne veux plus «avoir des femmes et des hommes dans les rues, dans les bois ou perdus».
Emmanuel Macron, juillet 2017.

...et entre des communes et des départements riches et des communes et des départements pauvres.

Un jour, le département nous a dit : «on n'a plus d'argent, on supprime les aides».

643 000
personnes en hébergement contraint chez des tiers.

Données issues du Rapport 2021 sur le mal-logement, publié par la Fondation Abbé Pierre (FAP).

Pour remédier à ces inégalités, nous réclamons une harmonisation des aides financières sur le territoire national.

Nous voulons la mise en place d'un cahier des charges national auquel devraient se référer les structures de prise en charge, de l'ESI au CHRS en passant par le logement adapté.

Il est urgent de développer des offres adaptées et en nombre suffisant suivant les régions par rapport à des publics spécifiques.

En 2021, 1 068 000 personnes sont privées de logement personnel, dont :

300 000
personnes sans domicile

25 000
personnes dont la résidence principale est en chambre d'hôtel

100 000
personnes dans des habitations de fortune

Il est tout à fait anormal de trier entre les personnes qui ont besoin d'être aidées !

Pour renverser ces inégalités, nous demandons à faciliter l'accès à la culture des personnes isolées et vivant dans la précarité, par exemple, l'accès aux bibliothèques et médiathèques pour les personnes à la rue ou les personnes récemment arrivées en France.

Nous appelons les personnes concernées à s'informer sur leurs droits et à mobiliser les ressources à leur disposition (MDPH, CAF, CNAV, bourses diverses...) repris dans le livret « 50 droits contre l'exclusion » (éd. Dalloz).

Nous revendiquons le droit d'être accompagnés dans nos démarches avec le respect qui nous est dû.

JE CONNAIS
MES
DROITS !



FOCUS

Les difficultés des personnes sans domicile fixe et leurs singularités (femmes, enfants, étrangers et sortants de prison)



Être sans domicile fixe c'est :

Ne jamais savoir où dormir la prochaine fois.

Ne jamais savoir quand on va manger, se laver, aller aux toilettes.

Ne jamais savoir où aller chez le médecin, et s'il va nous recevoir.

Perdre son estime de soi.

Être toujours à l'affût, en alerte, à guetter la prochaine tentative de racket, d'agression ou de viol.

Ne plus faire la différence entre la méfiance et la paranoïa.

Perdre ses repères.

Chercher à remplir les heures avec quelque chose, un livre, une cigarette, une marche,

une discussion, une bouteille, un café, n'importe quoi, pour faire passer le temps.

S'éloigner peu à peu de sa famille, de ses amis.

Glisser hors de la société et vers l'isolement.

Perdre son identité.

Regarder progressivement son humanité s'effacer.

623

personnes sont mortes à la rue en 2021 (données Collectif Les morts de la rue).

Pour toutes les personnes sans domicile fixe, nous

demandons que les professionnels soient formés sur les droits des publics spécifiques (femmes, personnes victimes de violences, personnes étrangères, personnes en situation de handicap...).

Nous exigeons que le recours à la pair-aidance soit renforcé et généralisé. Nous appelons à développer davantage les structures adaptées.

Pour toutes les personnes sans domicile fixe, nous réclamons que les bagageries soient plus nombreuses. Là où les toilettes et bains publics n'existent pas, là où les laveries sociales sont complètement absentes, nous exigeons que les personnes puissent se laver ailleurs qu'à la rivière, comme à la Réunion ou à Mayotte, ailleurs qu'aux points d'eau municipaux.

Des dispositifs accessibles, y compris dans leur gratuité, aux populations précaires doivent être mis en place.

Nous voulons, dans certaines villes des DOM et zones rurales en général où elles sont absentes, que des maraudes sociales, médicales et alimentaires soient instaurées.

On oublie beaucoup de SDF qui n'ont pas accès à des travailleurs sociaux, parce qu'ils ne savent pas, qu'ils ne connaissent pas. Et les invisibles, il faut les rendre visibles, c'est important.

Et être femme sans domicile fixe, c'est aussi :

Avoir des risques supplémentaires de se faire agresser/connaître une agression. Ne pas aller assez souvent chez le gynécologue. Ne pas toujours se faire dépister à temps. Ne pas toujours avoir de contraception, si on en veut, ou de suivi de grossesse, si on en a besoin.

Les femmes sans domicile sont plus nombreuses à avoir subi des agressions ou des actes de violence dans les deux années précédant l'enquête :

31%
d'entre elles ont été victimes d'agression en 2011 ou 2010, contre

27%
des hommes.

Données issues de l'enquête Insee-Ined auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou de distribution de repas de 2012 ; Insee-ONDRP, enquête Cadre de vie et sécurité de 2012.

Une femme à la rue est une femme qui dérange le paysage.



Pour les femmes, nous exigeons qu'elles ne dorment plus dans la rue. Que leur accueil soit sécurisé, pour éviter les agressions.

Nous appelons à développer les logements sans adresse, comme élément de réponse face aux violences conjugales ou intrafamiliales.

Pour les femmes, il faut renforcer la coordination entre les différents acteurs, comme des partenariats entre les accompagnants et les professionnels des hôpitaux (ex : des sages-femmes).

Nous réclamons un accès facilité à l'hygiène, avec des plages horaires réservées aux femmes pour les bains-douches.

Et être une famille sans domicile fixe, c'est aussi :

Ne pas pouvoir offrir la stabilité à ses enfants, c'est-à-dire voir leur environnement devenir anxiogène, ayant un impact sur leur sommeil, leur alimentation, leur vie sociale.

Compromettre leur scolarité, avec un risque de retard voire de décrochage. Ne pas être disponible psychologiquement pour ses enfants.

Avoir de la méfiance envers les services censés aider. Connaître des difficultés à concilier garde d'enfants et recherche d'emploi. Voir son retour vers la vie active compromis.

Connaître la peur de se voir séparé.e de ses enfants.

146

enfants nés dans la rue à Paris en 2019 (Centre d'Action Sociale Protestant).

Pour les familles, nous demandons l'augmentation des possibilités et des aides à la garde d'enfants et en garantir la gratuité pendant le premier mois de la reprise d'emploi.

Et être étranger et sans domicile fixe, c'est aussi :

Voir ses droits conditionnés à un statut. Connaître le parcours du combattant avant même d'avoir accès à un statut (demandeurs d'asile, réfugiés, étudiants...).

Pour les personnes étrangères, nous appelons à développer les dispositifs d'établissements spécialisés pour l'accès aux soins des personnes qui n'ont pas encore de droits ouverts (ex : PASS).

Nous incitons à proposer systématiquement à tout étranger un bilan de santé avec examen et vaccins dès l'arrivée en France, tout en l'accompagnant dans ses démarches administratives. Le risque étant qu'ils privilégient l'avancement de leurs dossiers au détriment de leur santé mais aussi de la santé collective.

Pour les personnes étrangères, nous sommes les institutions de clarifier les procédures.

Nous attendons un accès à l'information et aux droits facilité, s'appuyant sur des brochures d'information en FALC et en plusieurs langues dans toutes les structures.

Sortir de prison et être sans domicile fixe, c'était :

Ne pas voir ses proches le temps de son incarcération. Voir ses liens familiaux se déliter progressivement.

Et c'est... :

L'isolement, à la sortie. Vers qui se retourner, pour se réapproprier sa vie ?

Pour les personnes sous main de justice, nous réclamons que leur réinsertion soit préparée en amont de leur libération, pour faciliter l'accès à l'hébergement et au logement.

Nous appelons à faciliter le droit de visite en organisant le transport des visiteurs et en créant des lieux de rencontre plus conviviaux.



QUA LITÉ

Une évaluation de la qualité ?

Être précaire, c'est aussi ne pas se voir toujours accorder la même qualité de prestations et de services que tout le monde. Être précaire, c'est souvent se voir accorder des services précaires.

Quel contrôle, quelle évaluation de la qualité des politiques publiques ?

Qui en garantit le bon fonctionnement, concrètement, dans l'intérêt des personnes concernées ?



Nous constatons depuis de nombreuses années **la déconnexion entre les politiques publiques, les lois mises en œuvre et la réalité de leur application** : qui vérifie qu'elles sont correctement appliquées ? Qu'elles peuvent être appliquées ?

Nous constatons depuis de nombreuses années que des « moyens colossaux » sont investis dans le champ de l'action sociale. Nous nous posons juste parfois la question : mais, ne se sont-ils pas perdus en route, ces fameux moyens ?

Nous constatons, comme tout le monde, **une crise du secteur social** : manque de vocation, diminution des promotions d'étudiants en travail social, disparition des postes, dématérialisation de certains secteurs... Nous voyons la multiplication des guides des bonnes pratiques professionnelles, mais nous nous posons juste parfois la question : sont-ils vraiment la bonne réponse ?

Qui contrôle que les organismes ont bien intégré les bonnes façons de faire ?

Qui accompagne les professionnels ?

Qui forme les organismes de formation du travail social ?

Nous, personnes concernées, appelons à **renforcer les contrôles réguliers**, sur site, des services qui financent les établissements, avec une prise en compte systématique et anonymisée de ce que peuvent dire les résidents sur place.

Nous voulons que soit **favorisée la solidarité** en accompagnant les bénévoles pour qu'eux-mêmes accompagnent au mieux.

Nous revendiquons tout particulièrement que le **travail social devienne une profession attractive et valorisée**, en offrant

une formation tout au long de la vie, obligatoire et de qualité.

Nous souhaiterions insister sur la nécessité de **puiser dans les ressources de pair-aidance**.

Nous rappelons l'importance du **développement de l'aller-vers**, d'une **meilleure connaissance des publics spécifiques** et d'une **bonne maîtrise de tous les dispositifs existants**.

La qualité, ça doit se vivre au quotidien. La qualité, c'est aussi celle de l'hébergement, de l'accompagnement, des relations aux autres, de l'alimentation.

Où trouver de la nourriture de manière sûre et quotidienne ? Comment cuisiner quand on n'a pas de matériel ou ustensiles ? Où se poser pour manger de manière digne ? Comment se nourrir si on a un régime strict à respecter et qu'on est à la rue ?

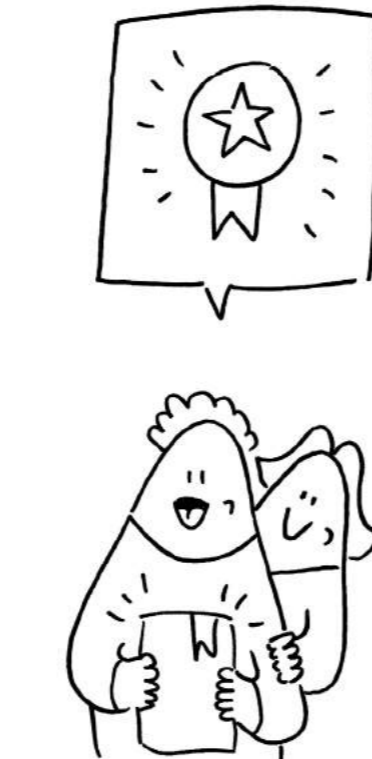
Et la qualité, ça se travaille. Ça se travaille, par exemple, **en co-écrivant les documents à destination des personnes accueillies et en les rendant accessibles à la lecture** (traduction, pictogrammes, gros caractères, etc.). Ça se travaille, en établissant un règlement-type au niveau national, commun à tous les établissements du même type : CHRS et CADA, pensions de famille, CHU, etc. Les missions des structures, les droits de visite, l'utilisation des espaces communs, les CVS et les règles de vie doivent être précisés localement, pour en garantir la qualité.

La qualité peut s'appuyer sur la loi : elle ne s'invente pas et elle fournit des outils très précis pour son application.

En tant que femme, on nous impose des structures mixtes, et c'est une vraie catastrophe, je l'ai vécue. Heureusement que j'ai réussi à me faire des copains messieurs, parce qu'autrement je vous raconte pas dans mon centre d'hébergement, c'est folklorique.

La qualité, c'est avoir un livret d'accueil qui comporte les documents que cite l'article L. 311-4 de la loi 2002-2 : la charte des droits et libertés des personnes accueillies et/ou accompagnées et le règlement de fonctionnement, des éléments d'information concernant la structure et les personnes prises en charge et leurs représentants légaux.

La qualité, c'est avoir une charte des droits et libertés qui reprend les droits définis par l'article L. 312-1 : principe de non-discrimination, droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté, droit à l'information, principe du libre-choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne, droit à la renonciation, droit



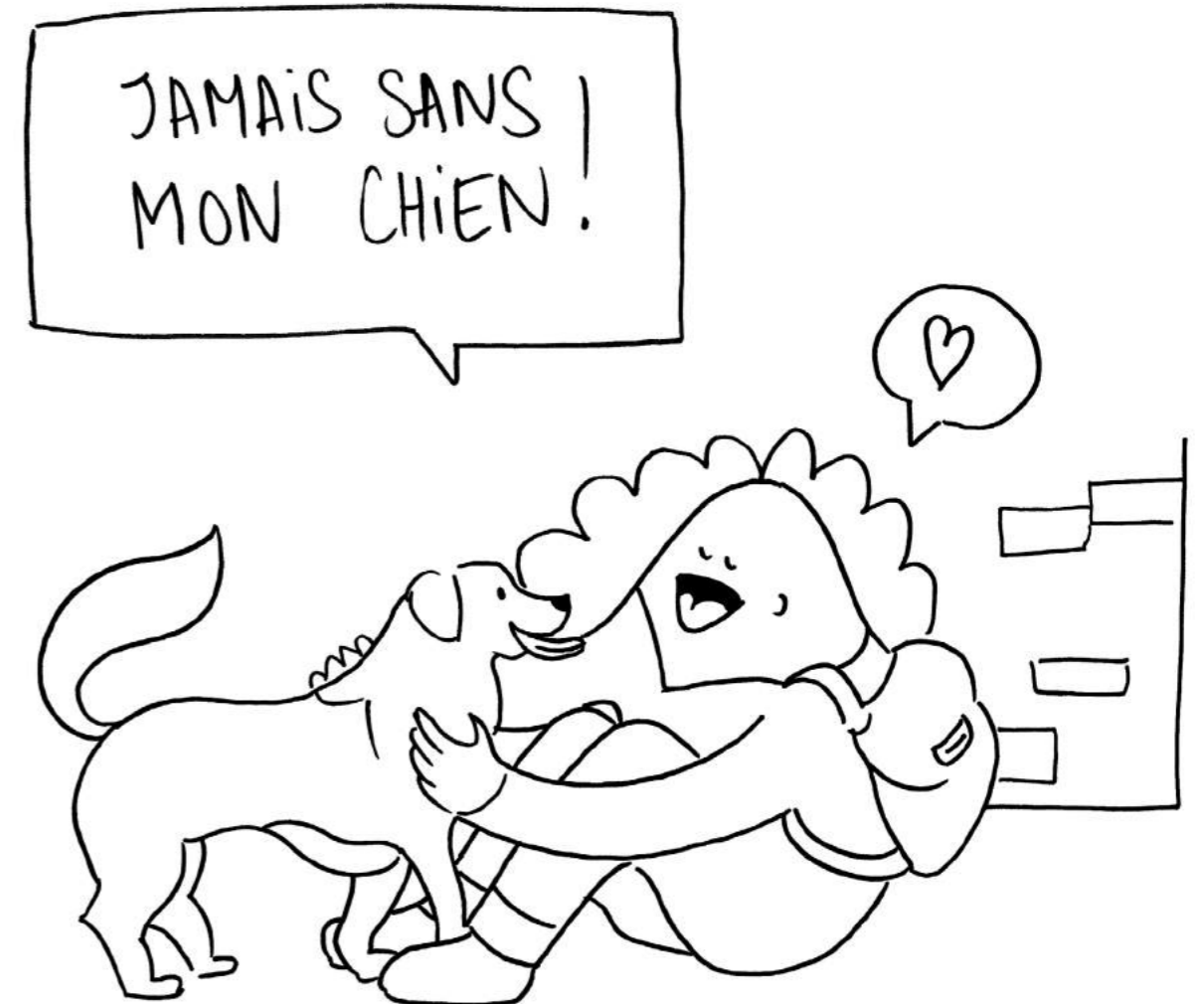
au respect des liens familiaux, droit à la protection, droit à l'autonomie, principe de prévention et de soutien, droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie et droit à la pratique religieuse.

La qualité, c'est avoir un règlement qui est un engagement à plusieurs, avec les personnes concernées. Il doit s'appuyer sur des sources juridiques, prévoir des aménagements aux situations spécifiques et définir les droits et devoirs de chaque partie. Dans le secteur social et médico-social, les règlements doivent être rédigés, signés et respectés par toutes les parties. Ils doivent aussi être mis à jour régulièrement, au moins tous les cinq ans.

Nous, personnes concernées accompagnées d'un animal, voulons rappeler que **nos compagnons sont une aide émotionnelle qui protège et rassure.** Nous voulons qu'ils soient pris en compte dans nos parcours au même titre que nous : ils ne doivent pas être un frein à l'hébergement ou à l'insertion.

Nous proposons des **aménagements pour faciliter la vie collective**, comme les chambres spécifiques en hébergement d'urgence, les espaces extérieurs ou les suivis de vaccination. Pourquoi ne pas nous favoriser des partenariats avec les SPA, vétérinaires et réseaux de « dog sitter » ? Nous vous suggérons **d'inclure nos**

compagnons dans le projet d'établissement. De nous inclure dans le règlement de fonctionnement.



Y a pas le choix !



Le voyage de Madame la Préfète.



Vivre du RSA, d'air pur et d'eau fraîche.

Y a pas le choix !



Vous avez dit autonomie ?

Si tu n'as besoin de rien, n'oublie pas de demander.



Une loi peut en cacher une autre...



Un bien bel accueil...

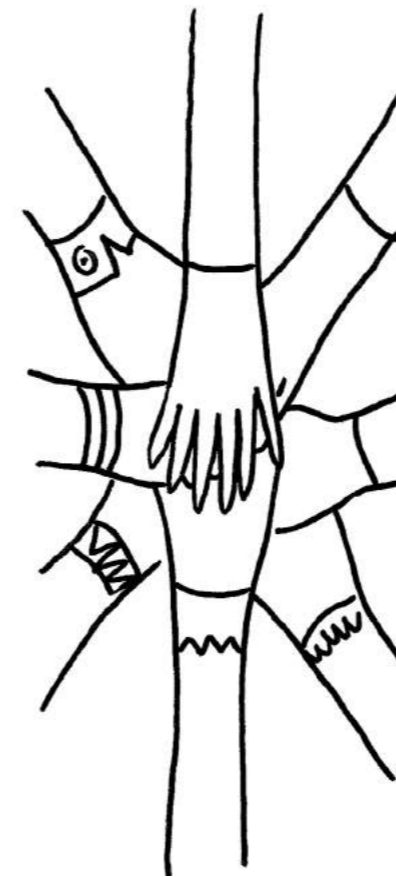


PARTICIPATION

Tout ce qui est fait pour moi,
sans moi, est fait contre moi.*

*Nous faisons nôtre cette célèbre citation, qui devient notre slogan.

Nous personnes concernées, ressentons de plus en plus **l'isolement généralisé par le contexte actuel**. Nous avons l'impression parfois que les publics sont mis en concurrence, que les personnes finissent par se replier sur elles-mêmes. Qui n'a jamais fini par penser : « après tout, chacun pour soi » ? Face à cette progression de l'individualisme, nous souhaitons rappeler l'importance de favoriser l'entraide et la solidarité.



Inscrite dans la loi, la participation vise à intégrer l'expertise des personnes vivant ou ayant vécu des situations de pauvreté dans l'élaboration, le suivi et l'évaluation des politiques publiques afin de construire des solutions efficaces et adaptées. Il s'agit d'une démarche de co-construction où la parole de l'un vaut la parole de l'autre, dans une dynamique participative qui permet le croisement des connaissances et des expériences avec les principes de la démocratie participative et un mode de gouvernance horizontale. Elle vise à travailler le vivre-ensemble.

La participation est notamment appuyée par la loi 2002-2 et l'ensemble des droits et outils qu'elle reprecise et formalise, articulés autour de divers axes : renforcer le droit des usagers, l'élargissement des missions de l'action sociale, mieux organiser et coordonner les différents acteurs du domaine médico-social et social, améliorer la planification. Et surtout, replacer la personne au centre de son accompagnement.

Et pourtant, nous les personnes concernées, nous ne voyons pas assez de représentations de nos pairs dans les commissions SIAO, DALO... Nous devrions avoir accès à tous les organismes où on parle et on s'occupe de nous. Si ce n'est pas le cas, quelle participation des personnes concernées à la gouvernance, alors ?

Ce qui me dérange c'est que les propositions que nous faisons sont uniquement portées par des associations et que ce ne sont pas des droits portés par l'État qui au contraire cherche toujours à les réduire.

La participation est transversale, et pourtant, nous expérimentons souvent le non-respect de notre choix d'hébergement ou de parcours. L'accompagnement, s'il peut être consenti et nous être utile, est souvent imposé comme une nécessité.

FOCUS

La participation au quotidien : les CVS



Les 7 nouveaux outils pour l'exercice des 7 droits fondamentaux des usagers, précisés par la loi n°2002-2.

La loi n°2002-2 : du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

- 1 _____
Le livret d'accueil.
- 2 _____
La charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- 3 _____
Le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service.
- 4 _____
Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge.
- 5 _____
La personne qualifiée pour les différentes démarches.

6 _____
Le conseil de la vie sociale (CVS) ou une autre forme de participation des usagers.

7 _____
Le projet d'établissement ou de service.

Parmi tous les outils permettant l'exercice des droits fondamentaux des personnes concernées, le livret d'accueil est le premier contact de la personne accueillie ou accompagnée avec sa structure. Il lui permet d'identifier les différentes personnes qualifiées, de prendre connaissance du règlement de fonctionnement de sa structure et d'avoir en sa possession la charte des droits et libertés des personnes accueillies ou accompagnées. Ces documents n'ont de valeur que s'ils sont bien compris par la personne concernée, d'où l'intérêt d'avoir recours à la traduction ou au « Facile à Lire et à Comprendre » (FALC).

Mais, l'un des outils essentiels précisés par la loi n°2002-2 est la participation des

personnes concernées, généralement sous la forme du Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Or, combien de structures n'ont jamais mis en place de CVS depuis les 20 ans d'existence de la loi ? Combien de structures voient leurs CVS souffrir d'absentéisme, du fait d'une méconnaissance de l'instance et de son utilité ? Combien de sujets abordés en CVS peuvent apparaître futiles et déconnectés de la réalité de vie des personnes accueillies ? Combien de préconisations élaborées en CVS sont laissées sans suite ? Combien de fois les CVS ont-ils été utilisés comme espace de doléances, où les problèmes personnels sont abordés ?



Pour faire fonctionner un CVS, il est fortement recommandé de travailler avec les représentants des résidents des structures pour que les difficultés rencontrées soient mieux prises en compte.

En effet, le CVS permet d'échanger, de discuter du quotidien et des problèmes techniques, mais aussi de ce qui va.

Plus encore, le CVS amène de la transparence dans le fonctionnement de la structure. Il permet aux professionnels de questionner le fonctionnement des structures, celui de l'accompagnement ou du règlement.

Le CVS est une réunion formelle, cadrée et préparée en amont. Il permet des échanges entre direction, équipes et personnes accueillies : des moments de décroisement qui sont également des moments de convivialité.

Guide des bonnes pratiques du CVS idéal

- 1 _____
Inscrire le CVS dans le projet d'établissement.
- 2 _____
Bien différencier « réunion des résidents » et CVS.
- 4 _____
Quelques jours après l'accueil en structure, il est important de communiquer sur ce qu'est le CVS. Ouvrir le CVS à toutes les personnes de chaque structure (LHSS, CHRS...).
- 5 _____
Préparer les réunions en amont avec les personnes accueillies. Mobiliser et favoriser l'implication des travailleurs sociaux.
- 6 _____
Définir le cadre de la réunion : ce n'est pas un lieu de plaintes. Instaurer des règles : chacun s'écoute, tour de paroles... Suppléer l'absence des délégués.
- 7 _____
L'animateur est un membre de l'assemblée, idéalement formé aux techniques d'animation.
- 8 _____
L'ordre du jour est fixé par ou avec les personnes accueillies. Reprendre en début de réunion les engagements pris au dernier CVS. Ne pas accumuler trop de sujets pour en favoriser le traitement équitable. Clore un sujet par un vote.
- 9 _____
Favoriser la convivialité, la bonne ambiance et le respect.
- 10 _____
Définir qui fait quoi et quand, lorsqu'une décision est prise en CVS.
- 11 _____
En fin de réunion, il faut rappeler la date du prochain CVS et les points à remettre à l'ordre du jour. Ne pas également oublier le compte-rendu de la réunion et rappeler la date du prochain CVS. Distribuer sur plusieurs supports le compte-rendu.
- 12 _____
Communiquer sur l'avancée des décisions entre les CVS.

La pauvreté, c'est pas une fatalité !

Nous, personnes concernées, à l'aboutissement de quatre années de réflexions collectives, souhaitons que le fruit de notre travail ne reste pas lettre morte. Nous appelons à repenser le contrat social et à un changement fondamental et structurel d'une société qui a les capacités et les ressources d'être à la hauteur de ses valeurs citoyennes.

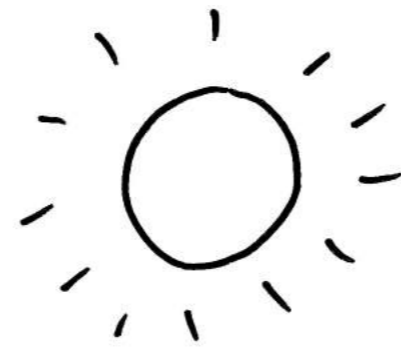
Nous méritons que nos accompagnements soient adaptés à nos situations singulières. Qu'ils n'aient pas de date d'expiration mais qu'ils trouvent leur fin dans l'accomplissement à long terme de la personne dans le logement. Certaines solutions, comme les agences immobilières à vocation sociale (AIVS) existent déjà, mais elles gagnent à être connues et largement développées.

Nous, personnes concernées, en avons assez de vivre un parcours du combattant.

Nous demandons à être les acteurs de notre accompagnement. Nous souhaitons une main tendue, et nous voyons défiler les écrans, les téléphones, les bornes automatiques, les répondeurs. Nous souhaitons rappeler que les structures n'ont pas pour fonction de « posséder » ou de « garder » les personnes accueillies et/ou accompagnées. Nous le rappelons, les structures doivent nous aider à retrouver notre autonomie. Grâce à un logement et à un accompagnement adapté, de qualité.

Nous, les personnes concernées, sommes des êtres humains à part entière. Une vie est parcourue de difficultés, d'obstacles, d'accidents. N'importe qui peut y être sujet.

Nous, personnes concernées, avons trébuché, parfois sommes tombées. Nous souhaitons simplement



une main tendue, un coup de pouce pour remettre le pied à l'étrier. Et nous ne devrions pas nous sentir rabaissées, honteuses et incapables de cela.

C'est parce que des personnes concernées disent les choses, au bon moment, que le regard de celles qui définissent, votent, financent et mettent en œuvre les politiques, peut changer, pour faire changer les politiques elles-mêmes.

On a vécu tout ça mais on a l'impression que les personnes concernées par l'exclusion sont des personnes ignares, irresponsables et incapables de se prendre en main sans l'aide de tiers. Moi, je dis c'est pas vrai. La pauvreté, c'est pas une fatalité. Il faut donner aux gens les opportunités de se prendre en main eux-mêmes et de trouver les solutions pour pouvoir sortir de ce système. C'est un système qui enferme tous ces gens-là.



Glossaire

AIVS : Agence Immobilière à Vocation Sociale

(Loi) ALUR : Loi Accès au Logement et à l'Urbanisme Rénové

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

AME : Aide Médicale d'État

CADA : Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CESE : Conseil Économique Social et Environnemental

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

CNAV : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

CNPA : Conseil National des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées ou qui l'ont été

CRPA : Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées ou qui l'ont été

CSS : Complémentaire Santé Solidaire

CVS : Conseil de la Vie Sociale

DALO : Droit Au Logement Opposable

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

DOM : Département d'Outre-Mer

ESAT : Établissement et Service d'Aide par le Travail

ESI : Espace Solidarité Insertion

FADS : Fondation de l'Armée du Salut

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

FAP : Fondation Abbé Pierre

INED : Institut National d'Études Démographiques

INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques

LHSS : Lits Halte Soins de Santé

MDPH : Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

ONDRP : Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales

PACA : Provence Alpes Côte-d'Azur

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

RSA : Revenu de Solidarité Active

SDF : Sans Domicile Fixe

SIAO : Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation

SPA : Société Protectrice des Animaux

SPIE : Service Public de l'Insertion et de l'Emploi

(Loi) SRU : Loi Solidarité Renouvellement Urbain

UNIOPSS : Union Nationale des Institutions et Œuvres Privées Sanitaires et Sociales

CENTRE-VAL DE LOIRE
AUVERGNE-RHONE-ALPES

OCEAN
INDIEN

ÉGALITÉ

PARTICIPATION

INCLU
SION

MOYENS

ILE-DE-FRANCE
PACA-CORSE

LIBERTÉ

DISCRIMINATION

NORMANDIE

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

DROITS

SOLI
DARITÉ

QUALITÉ

GRAND EST

BRETAGNE
OCCITANIE

PAYS DE LA LOIRE

HAUTS-DE-FRANCE

CENTRE-VAL DE LOIRE

NOUVELLE-AQUITAINE



CNPA / CRPA

