

« GROUPE PILOTE PERSONNES ACCOMPAGNEES »

(associations du réseau Interlogement93)

Synthèse des travaux du 31 janvier et du 12 février 2019

Ce document reprend les constats et propositions des 19 personnes accompagnées par 5 associations du réseau Interlogement93 et qui se sont réunies le jeudi 31 janvier et, pour 10 d'entre elles, le 12 février pour échanger sur et à partir de leur expérience des dispositifs d'hébergement et d'accompagnement en Seine Saint-Denis.

Ces deux journées constituent la **première étape d'une démarche qui vise à associer collectivement et durablement les personnes accompagnées, en s'appuyant sur leur expertise d'usage et leur point de vue sur ces dispositifs, à la réflexion sur les évolutions à promouvoir (équipements, organisations, pratiques) mais aussi à la prise de parole publique du collectif d'associations représenté par Interlogement93** : messages à porter et actions à mener auprès des élus, des services publics, des relais d'information, des citoyens du département. Il faut souligner à cet égard que 2 personnes seulement sur les 19 présentes le 31 janvier avaient connaissance de l'existence d'Interlogement 93, mais sans pour autant identifier sa fonction politique.

Elles ont été co-animées par Olivier Jeanson, intervenant de l'association Transfer et « plume » du groupe, et Philippe Avez, administrateur du réseau Interlogement93.

La 1^{ère} journée a permis à chaque participant de se présenter et témoigner de son expérience, de recouper les expériences des uns et des autres pour en dégager des préoccupations communes (formuler d'abord leurs problèmes et priorités en leurs propres termes) et d'ébaucher des points d'attention et des pistes d'action pour améliorer l'organisation et les pratiques des dispositifs concernés.

La 2^{ème} journée a permis d'amender et de valider collectivement la synthèse écrite proposée par l'animateur, en vue de sa présentation au Conseil d'Administration d'Interlogement93 et de sa diffusion, ainsi que d'identifier et formuler deux thèmes de travail prioritaires sur lesquels seront mobilisés les prochains groupes de personnes accompagnées.

Il faut souligner la forte implication et la qualité des échanges entre participants tout au long de ces deux journées et la grande attention dont ils ont fait preuve les uns envers les autres au cours des débats, parfois passionnés.

I. L'EXPERIENCE DE LA RECHERCHE D'HEBERGEMENT ET DE LA VIE EN HEBERGEMENT : A QUELS PROBLEMES EST-ON CONFRONTES ?

- **Avant tout, la nécessité... et la difficulté de quitter la rue : « c'est une AS qui a fait bouger les choses en appelant le 115 pour moi ».**

« J'ai essayé d'appeler plein de fois », « je n'avais plus de batterie », « un mois de délai pour trouver une solution ».

« Si on est en Seine Saint-Denis, on ne peut pas avoir de place sur Paris alors que l'inverse, si ».

Certaines personnes ont néanmoins bénéficié d'une prise en charge plus rapide et continue :

« Une fois que j'ai fait le 115, je n'ai pas passé une nuit dehors, j'étais stabilisé au bout d'un mois », « une fois pris en main, on ne m'a pas lâché ».

Des interrogations existent sur les critères de priorité : « il y a des gens qui prennent des chambres et qui ne sont jamais là, alors qu'on voit qu'ils ne sont pas dans le besoin ».

Il y a également beaucoup d'inconnu sur la durée d'hébergement, qui peut générer de l'angoisse et maintenir le sentiment de précarité, même une fois la prise en charge engagée.

- **« Les gens du 115, ils ne connaissent pas les lieux où ils nous envoient ».**

« Il y a des informations qu'ils préfèrent ne pas nous donner », « ils cachent les bonnes infos ».

« Sans papiers, j'ai été orienté vers un lieu où ils demandent des papiers », « là-bas, je dormais avec des fous », « j'ai été orienté vers une asso qui s'occupe de toxicos alors que je ne suis pas toxico, mais ils m'ont quand même aidé et trouvé des solutions pour mes papiers », « la première fois, je me suis demandé : mais je suis tombé où ? », « j'ai compris pourquoi les gens refusent les foyers ».

- **La vie en structure d'hébergement : des expériences très diverses.**

Des expériences difficiles :

- Des conditions de vie parfois « déplorables » : « un bunker », « Le Refuge avant : un terrain vague et des vigiles », « j'ai préféré dormir dans une forêt ».
« J'étais très mal logée, beaucoup de bruit, envahie, des souris et des cafards : c'est fatiguant, vraiment, j'ai eu des problèmes de santé ».
- La cohabitation parfois difficile de cultures ou de caractères très différents.
- Le non-respect de certaines règles de vie communes : « pas d'égalité ni de fraternité, il reste la liberté (de salir, de fumer...) ».
- Le mode de vie « militaire » : « le matin, on te réveille à 6H, petit déj' à 7h, on te met dehors à 8h », « au réveil, le vigile tambourine sur la porte si on est retardataire ».

... mais aussi plus positives :

- « Des appartements protégés, une cuisine, des sorties ensemble : un autre monde, on s'y sent bien », « on nous propose beaucoup d'activités » « j'ai découvert Paris ».
- « On fait notre propre cuisine, de façon autonome, personne ne vient nous commander ».
- « Des caractères très différents mais on s'entend bien ».

« Quand c'est petit, c'est mieux », « l'endroit était trop confiné », « à 6 c'était OK, à 40 c'était la guerre » : la taille des établissements (et notamment de l'espace de vie) semble être un facteur déterminant dans le vécu des personnes et, au vu des témoignages, l'entrée dans le « parcours d'hébergement » qui doit mener de la rue au logement aurait intérêt à se faire le plus possible se faire au sein d'une petite structure.

- **Un manque de personnel dans certaines structures** pour permettre un véritable accompagnement individuel (« un peu comme à Pôle Emploi : 1 conseiller pour 200 demandeurs d'emploi »).
- **Des relations avec les administrations et services publics qui rendent difficile l'accès au droit commun** :
 - **La complexité, la lenteur et parfois l'impossibilité des démarches administratives et juridiques** (papiers) et le besoin d'un appui fort (information, aide, médiation) des travailleurs sociaux.
 - **L'éloignement par rapport aux offres d'emploi** (« aucune proposition à Pôle Emploi ») **ou d'insertion** (« j'ai fait une demande pour le RSA, pas de réponse »).

II. L'USAGE DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT : QUE FAUT-IL PRESERVER OU FAIRE EVOLUER ?

- **Etre hébergé dans des conditions acceptables** :
 - **Accessibilité** du lieu (situation dans la ville).
 - **Propreté** des lieux (en particulier toilettes et douches) et **conditions d'hygiène** (pouvoir se laver et laver ses habits).
 - **Sécurité** : importance du rôle de régulation des conflits par les « vigiles », pour éviter de recourir à la police (« ça peut parfois être violent »).
 - **Calme** (surtout quand on a des enfants).
 - **Intimité** (souvent trop de « promiscuité ») : avoir son « espace à soi ».
 - **Humanité** : « des gens à qui on puisse parler », une ambiance chaleureuse (« là où je suis, c'est une famille »).
- **Etre accompagné selon ses besoins et selon ses projets** :
 - **Etre écouté** : la capacité d'écoute des travailleurs sociaux (toutes fonctions confondues) est reconnue comme un point fort de leur accompagnement.

Cette écoute apparaît essentielle pour bien évaluer la situation de la personne et identifier avec elle sur quoi il faut agir, en proposant plusieurs pistes de solutions (ouvrir les possibles).

Pour autant, l'écoute a ses limites quand elle devient répétitive (et centrée sur le passé) tout au long du parcours d'accompagnement : « c'est la galère de devoir raconter à nouveau son histoire à différentes personnes », « on se sent obligé de se justifier », « on a envie de dire : tu lis mon dossier, tu as tout ».

- **Un accompagnement « personnalisé » et adapté à chaque personne** : « il y a des gens fragiles, renfermés sur eux, qui refusent l'accompagnement », « il faut savoir passer la main » (vers un autre accompagnant, une autre association).
- **Un suivi « efficace » et soutenu** : « ce serait bien de rencontrer chaque personne en RDV privé pour faire le point au moins 1 fois par semaine ».
- **« Donner de vraies informations »** : certains participants soulignent notamment « un manque d'information sur les droits ».
- **Un soutien régulier sur le plan administratif** (information sur les droits et les démarches, appui direct, médiation avec les services), aussi bien pour les questions de papiers que pour chercher des solutions afin d'améliorer le quotidien ou de réaliser des projets.
« Quand on veut travailler, il y a tout-de-suite des couacs avec les problèmes de papiers, ou alors on se retrouve exploité ».
- **Le besoin de médiation** :
 - Pour accéder à un hébergement (exemple du 115) ou à un logement (« 7 ans pour trouver un appartement ! », « c'est grâce au DALO que j'ai eu cet appartement »).
 - Pour les démarches administratives ou judiciaires.
 - Pour accéder à un travail (attente fortement exprimée) : mise en relation avec des employeurs (« l'important, c'est le réseau » : « quand on travaille, c'est par le bouche-à-oreille », « quelqu'un a trouvé un boulot en CDI à Emmaüs car une personne s'en est occupée », « à ATD, il y a quelqu'un qui cherche pour moi »).

« On aide moins ceux qui n'ont pas travaillé depuis plusieurs années, alors que ce sont eux qui en ont le plus besoin ».

- **Des premières pistes de travail** :

- I) « Une information plus complète et plus précise » sur la diversité des solutions possibles :**

- Les différents **types d'hébergement** (lieux) ;
- Les **objets de l'accompagnement** (ex. appui pour les papiers, pour l'apprentissage de la langue française, pour l'insertion...) et les **modes d'accompagnement** (individuel / collectif, plus ou moins d'autonomie) proposés par telle ou telle association.

« Ils orientent les gens qui sont déjà orientés, qui ont déjà les infos », « trouver les mots justes pour bien orienter », « donner les bonnes informations ».

Une information plus poussée doit permettre de :

- **Mettre le plus possible les personnes en situation de choix.**
Les lieux d'hébergement, « c'est à prendre ou à laisser, soit vous acceptez la proposition soit vous perdez tout », « si on visite et que ça ne nous convient pas, on n'a plus rien après ».
Il peut aussi être intéressant de savoir à l'avance s'il y a des activités collectives (cuisine, ateliers, sorties) ou quel est le degré d'autonomie dans l'accompagnement (« on m'a obligé à avoir un accompagnement, sinon on me refusait la place », « on n'a pas le choix, il faut venir aux réunions même si on n'en a pas besoin »).
Ce souci d'ouvrir le choix par une meilleure information passe aussi par des propositions d'insertion complètes, précises et fiables (conditions de transport, possibilité d'accéder à un travail à l'issue de l'action...), y compris sur les possibilités professionnelles hors du département.
- **A défaut de possibilités de choix, « dire le vrai »** (« nous sommes dans l'incapacité de... ») et permettre aux personnes de **comprendre le pourquoi des décisions** (exemple : on accepte des offres de logement mais on n'est pas retenu).

2) « Un véritable accueil en structure d'hébergement »

- **La réception** : « la manière de se comporter » (sourire, serrer la main, souhaiter la bienvenue...)
« Toi, tu te mets là », « une fois, je suis arrivé dans une structure, l'accueil c'était un vigile » « l'impression d'être des numéros ».
- **La visite** : présentation de la chambre, des différents lieux communs, des vigiles, des personnes présentes (connaître les prénoms)...
- **Un temps pour expliquer le fonctionnement et les règles de vie.**
« On nous met ensemble sans rien nous dire » (des règles et usages du lieu et des communs, du pourquoi des choses).
Il importe notamment de prendre le temps de lire ensemble le livret d'intégration (qui doit être un outil d'accueil, pas une simple formalité) **AVANT de signer le contrat.**

« Il faudrait des formations de mise à niveau sur la qualité d'accueil pour les « vigiles », les agents de sécurité... et de convivialité ».

3) « La vie ensemble au quotidien » : environnement humain, cohabitation, voisinage

« Quand on est dans un CHRS, on n'est pas chez nous, on est toujours dans le social » : on s'implique d'autant plus (faire le ménage, ranger...) qu'on se sent un peu « chez soi ».

Ce qui peut y contribuer :

- **Des activités collectives** (cuisine, ateliers, sorties), qui facilitent les rapprochements (y compris culturels), et notamment des sorties de l'établissement : à développer encore davantage.
 - **Davantage de souplesse dans les horaires** (la TV ou l'eau chaude par exemple).
 - **Des psychologues dans les structures.**
 - **« Ressortir les capacités de chaque personne pour le bien collectif »** : mieux utiliser les savoir-faire des résidents eux-mêmes.
Les personnes « aidées » ont des compétences et des ressources parfois inexploitées (« j'étais OK pour le faire, je n'ai jamais rien vu venir, ça n'a pas été possible ») pour être elles-mêmes des « aidants » :
 - Aide pour les papiers (« avant, j'aidais les autres pour leurs papiers mais pour moi, je n'y arrive pas ») et même médiation (« j'ai pris R-V à la CIMADE pour un jeune sans papiers depuis 10 ans en France »), bénévolat au Secours Populaire, ... ;
 - Animation d'ateliers dans les lieux de vie.
 - **Une participation aux décisions**, en organisant notamment plus souvent des réunions de résidence : « pouvoir se parler entre nous », être consultés, exprimer des besoins, des avis (par exemple sur les horaires de la télé, le jardinage, la décoration, le ménage...).
- « Zéro réunion en 4 ans dans le foyer où j'étais ».**

4) « Appuyer nos projets »

- **Accéder à un logement autonome** (appartement) **ou à un logement transitoire plus satisfaisant ou plus adapté** (aux besoins d'une famille par exemple).
- **Accéder à un travail, directement ou en passant par une formation.**
« Si je trouve un travail, demain je travaille », « j'en ai trouvé un par le bouche-à-oreille ».

« Avec les années de chômage, je suis devenu un peu dépressif. J'ai demandé de l'aide à plusieurs AS mais j'ai eu zéro proposition en 9 années de chômage, juste des dossiers à remplir », « aucune proposition à Pôle Emploi ».

S'il s'agit d'une formation, il importe qu'elle soit bien ciblée pour offrir des débouchés réels (« pas une formation pour une formation »).
- **Apprendre le français** (parlé, écrit).

5) « Exercer sa citoyenneté »

Des **réunions d'information et de débats sur les actualités politiques** (ex. la circulaire Colomb), **sur les initiatives du réseau Interlogement 93** (ex. les journées « portes fermées ») **et sur les projets et le devenir des structures** (pour « pouvoir donner notre avis »).

III. LA POURSUITE DE LA DEMARCHE PARTICIPATIVE : QUELS THEMES A APPROFONDIR PAR LES PROCHAINS GROUPES ?

Cette réflexion sur les suites de la démarche a conclu les échanges de la deuxième journée.

Dans un premier temps, la discussion avec le groupe a permis de s'accorder sur 4 thèmes considérés comme essentiels pour les personnes accompagnées et pour lesquels il serait important de poursuivre la réflexion et de préciser les propositions :

- **L'accueil en structure d'hébergement et les conditions d'hébergement.**
- **Vivre ensemble en structure d'hébergement.**
- **Etre accompagné, être informé.**
- **Etre appuyé dans ses projets.**

Dans un second temps, plutôt que de choisir parmi ces 4 thèmes, le groupe a finalement décidé de formuler deux thèmes de travail, articulés autour des notions de structure d'hébergement pour l'un et d'accompagnement social pour l'autre, et permettant d'inclure ces différentes préoccupations :

- **La vie en structure d'hébergement : conditions d'accueil et « vivre ensemble ».**
- **Les pratiques d'accompagnement social : l'information et l'appui aux projets.**

Les premières pistes de réflexion et propositions élaborées par le groupe pilote serviront ainsi de base de travail aux participants des deux prochains groupes.

IV. LES PARTICIPANTS

- **Ils représentent 5 associations sur les 45 associations adhérentes au réseau IL.**
- **Le groupe est composé de 19 personnes dont 6 femmes (32 %).**
- **La moyenne d'âge est de 43 ans, le plus jeune a 20 ans et le plus âgé 83 ans.**
- **15 personnes sont actuellement hébergées (Cada, CHU, CHRS, Altho...).**
- **4 personnes fréquentent des accueils de jours (2 sont relogés et sortis des dispositifs d'hébergement).**
- **La moitié a pu participer aux deux séquences de travail.**
- **Trois participants ont été désignés par le groupe pour les représenter dans les futures instances.**