

« *Nous ne sommes pas en voyage* »
Cloé et Ludivine (travailleuses sociales)



© Michaël MOSSET

Cloé et Ludivine, photographie à l'Afghan Box, 2020, Les Grands Voisins

Hier il y avait 140 personnes de passage. Beaucoup de personnes demandent un rendez-vous, il faut prendre un rendez-vous le matin pour voir un travailleur social,

il y a 6 créneaux par travailleur social dans la journée. Il y a beaucoup plus de demandes que de créneaux de rendez-vous, on ne peut pas du tout prendre tout le monde. Ça fait qu'il y a beaucoup de frustration de gens qui voudraient voir un travailleur social et on peut pas les prendre ou on est obligés de les prendre en dix minutes.

On a beaucoup de personnes qui vivent à la rue, ou qui ont des logements parce qu'ils ont le sens de la débrouille, c'est à dire qu'ils sont hébergés par des copains, à droite à gauche.

Ils viennent demander de tout, ça peut être de la solidarité transport pour avoir un pass Navigo moins cher, pour de l'ouverture de droits sociaux, pour chercher du boulot, pour des cours de français, pour l'hébergement, pour de la dette, pour de l'aide juridique, pour une incompréhension d'un papier, pour le dossier d'une banque, la liste est infinie en fait. Parfois j'ai l'impression qu'ils viennent aussi pour se sentir pris en charge, il y a des choses ils pourraient potentiellement les faire tout seuls mais ils galèreraient. Souvent ils arrivent, ils disent voilà c'est ça mon problème et maintenant je fais quoi ? Ils ont envie qu'on leur explique les démarches. Les démarches d'accès aux droits maintenant pour beaucoup ça se passent par le numérique, c'est hyper compliqué en fait, il y a des ruptures de droits assez facilement parce que la personne a pas reçu un mail ou parce qu'elle a pas réussi à se connecter, il y a quand même pas mal de démarches ou ils ont vraiment besoin de l'aide de quelqu'un parce que la procédure est incompréhensible, ou ils ont peur de faire une erreur. Parfois ils ont fait une erreur et ils le paient encore.

Il y a de moins en moins d'accueil physique dans les structures relais, c'est un gros problème parce que ces personnes-là elles ont besoin d'un accueil physique, elles peuvent pas forcément lire en français, il y a tellement de démarches dans tous les sens que ça peut arriver de confondre ses codes caf avec ses codes pôle emploi, même pour nous qui avons vécu et grandi en France c'est hyper compliqué alors quand on découvre toute cette France administrative.

Il y a aussi pas mal de personnes qui vivent à la rue et qui ont des troubles psy légers, on essaye de prendre le temps de démêler pourquoi ils viennent et finalement ce qu'ils ont besoin de faire. S'ils arrivent dans une structure où on prend pas le temps, si la personne est pas claire direct sur ce qu'elle a besoin et qu'elle a pas tous les papiers, on les prend pas en charge. Ici on est un peu plus patients et bienveillants. On essaye. On essaye d'orienter vers les structures qui doivent les prendre en charge mais 70% du temps on se rend compte que c'est pas fait donc on prend le relais, il faut bien que la personne ait accès aux droits. Les structures étatiques ont des portes ouvertes, ils ont des accréditations, des passe-droits pour certaines choses que nous on a pas, on est obligés de passer par eux. Il y a des choses incohérentes aussi, la CAF ça marche par département alors que les sans-abris souvent ils sont sur plusieurs départements. Quand t'obtiens une domiciliation t'es affilié à un endroit, un lieu, alors que t'y dors pas forcément, t'y fais pas grand-chose, tu peux dormir à un endroit et être domicilié à un autre, ça te bloque. Si tu changes de domiciliation dans un autre département faut refaire toute la CAF depuis le début, ça met trois mois du coup t'as pas de RSA

pendant 3 mois, c'est un autre compte, c'est une galère quoi. Rien n'est adaptable à une personne en grande précarité, marginalisée, en grande exclusion.

Pour nous c'est inenvisageable d'aller travailler en vivant dans la rue, pourtant la politique actuelle c'est travaille et après trouve un logement, ou étudie le français après travaille et après trouve un logement. Mais vas faire des études, travailler, alors que t'as même pas un endroit où dormir. Et en plus après pour accéder au logement au SMIC voire moins quand t'as pas en temps-plein, en île de France tu trouves rien. Et en dehors d'île de France t'as pas forcément de boulot et faut recommencer pour toutes les procédures administratives.

Quelques personnes ont été mises à l'abri, surtout des familles, au tout début du confinement et après tout était saturé et le gouvernement n'a pas ouvert de nouvelles places. En trois quatre semaines on a fait une liste de 166 personnes, de gens qu'on a enregistrés au SIAO Urgence, la procédure normale pour signaler une personne à la rue, c'est comme le 115 mais on a un numéro partenaire pour les associations, et on a eu presque aucune mise à l'abri. Du coup on s'est débrouillées avec d'autres associations, mais la plupart des gens de cette liste ils sont encore dehors. On a vu dans les journaux que l'Etat voulait ouvrir des hôtels mais on l'a pas vu en vrai. Ils disent juste c'est saturé, y'a pas de place. C'est aussi une volonté politique, tu peux toujours créer des places. Il y a eu beaucoup de monde à la rue pendant toute la durée du confinement. Il y a eu quelques gymnases ouverts mais au tout début. J'ai réussi une fois pour un monsieur qui a 71 ans, un début d'Alzheimer et très malade, j'ai insisté, j'ai presque pleuré au téléphone pour lui auprès du SIAO et ils ont fini par lui trouver une place en gymnase, quelqu'un qui a 71 ans quand même, ça faisait quatre semaines que j'appelais pour lui. Quand t'es un homme, adulte, isolé, pas trop vieux, sans problème de santé, t'es le dernier. C'est pour ça qu'on a arrêté d'enregistrer les gens au bout de 1 mois, à partir de début mai, ça nous mettait dans une situation inconfortable parce que les gens venaient dans nos bureaux pour s'inscrire pour l'hébergement d'urgence, finalement il n'y avait jamais de retour. Ils venaient nous voir tous les jours en disant "tu m'as enregistré, t'as pris mes informations, j'ai eu aucun retour, comment ça se fait ?", ça crée de la frustration et des attentes. On faisait attention à jamais faire de promesses mais au bout d'un moment tu t'engages à quelque chose. Il y a des gens qui reviennent vraiment frustrés et en colère, il y a une grande violence. On fait tout pour les décourager. Qu'il y ait autant de procédures administratives, qu'il y ait autant de paperasse, autant de complications, qu'il y ait autant de réprimandes dès que tu fais une erreur, on est pas une société inclusive. Quelqu'un qui est en grande exclusion on fait un peu tout pour qu'il y reste, il y a aucun dispositif adapté.

Il faudrait rétablir plus d'accueils physiques, avoir des conseillers dédiés. Chaque personne est un cas particulier, il faut considérer les gens dans leur singularité plus que dans leur case administrative. Il faut un accompagnement global et une collaboration directe et franche entre les structures. Il y a un manque structurel de places, le 115 est toujours un numéro qui fonctionne pas ou qu'il faut appeler trois fois par jour pendant six semaines avant de trouver une place. Au niveau du travail social et des associations il faut être plus de travailleurs sociaux, être plus généralistes, les gens ont des problèmes variés et pouvoir vraiment faire de l'accueil. Parfois on a l'impression de faire mal parce qu'on a pas assez de temps et

de résoudre un truc en dix minutes et quand c'est un dossier de demande d'asile par exemple c'est un peu le truc le plus important de sa vie potentiellement, ça fout un peu les boules de le faire en dix minutes et en même temps les autres problèmes des gens sont tout aussi importants derrière et on a pas le temps. On ne fait que traiter l'urgence.

Pour les gens qui ont des problèmes psy il manque un palier, il y a des gens qui ne sont pas assez gravement malades pour être en hôpital psy mais en même temps pas assez autonomes pour avoir leur travail, leur logement, souvent ce sont les gens de cet entre-deux qui se retrouvent à la rue. On revient un peu à ce qu'on disait, le système est basé sur des cases administratives de types de personnes et en fait il y a plein de gens qui sont en dehors de ces catégories là et ces gens-là ils sont ni dans la case hôpital psy ni dans la case autonomes pour cet exemple-là, et entre les deux il y a rien. Nous on s'occupe un peu des gens qui sont en dehors des cases.

On accumule pas mal de colère et de frustration, on est témoins de la violence de la société, on la voit, elle est palpable. On voit la violence mise en place contre des personnes qui pourtant ont besoin de pas grand-chose pour s'en sortir parfois. On a l'impression parfois de recevoir la colère des gens et d'essayer de l'apaiser, de l'amadouer en disant ça va aller, et en fait au bout d'un moment même nous on y croit plus trop à ça va aller tu verras.