

Des beaux discours à la réalité...

Rapport d'enquête sur
l'hébergement d'urgence à
l'Entraide Pierre Valdo



Par l'Assemblée
Générale du Travail
Social en Lutte de
Grenoble, avec le
soutien des
syndicats :



Ce rapport s'adresse à :

- **Mme CHAUVINC CHIFFE**, Présidente et aux membres du Conseil d'Administration de l'association Entraide Pierre Valdo,
- **M. MONNET**, Directeur Général de l'Entraide Pierre Valdo,
- **Elu.e.s et membres du Comité Social et Economique (CSE)** de l'Entraide Pierre Valdo,
- **Mme GOURAULT**, Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales
- **M. VERAN**, Ministre des Solidarités et de la Santé,
- **M. MATHIEU**, Délégué Interministériel pour l'Hébergement et l'Accès au Logement,
- **Mme LASSERRE**, Directrice Générale de la Cohésion Sociale,
- **M. BEFFRE**, Préfet de l'Isère,
- **Mme DELAUNAY** Directrice Régionale Auvergne Rhône Alpes de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale,
- **Mme GAUTHERIN**, Directrice de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Isère (D.D.C.S.) et Mmes les directrices des Pôles Hébergement accompagnement et logement social ; Politique de la ville et personnes vulnérables ; Jeunesse, sport et vie associative ; Secrétariat général,
- **M. BARBIER**, Président du Conseil Départemental de l'Isère et aux groupes politique du C.D.I.,
- **Maires et Adjoint.e.s de l'Isère**,
- **Président.e.s et Vice-Président.e.s des Communautés de l'Isère** et à leur association AMI,
- **Mme HEDON**, Défenseuse des Droits,

- **M. BRICE**, Président de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS),
- **Mme LAI-PUIATTI**, Présidente de la FAS Auvergne-Rhône-Alpes,
- **Association Droit au Logement (DAL) 38**,
- **Collectif lutte hébergement** Grenoble,
- **Collectif des demandeurs de papiers** de Grenoble,
- **Coordination Iséroise de la Solidarité avec les Étrangers Migrants (CISEM)**,
- **Fondation Abbé Pierre**, Auvergne-Rhône-Alpes,
- **ATD Quart-Monde** Auvergne-Rhône-Alpes,
- **Coordination Nationale des Travailleurs Sociaux**,
- **Syndicats SUD Santé Sociaux** Loire, Isère, Rhône, Haute Loire, Vaucluse, Drôme Ardèche, Bouches du Rhône,
- **Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)** Loire, Isère, Rhône, Haute Loire, Vaucluse, Ardèche.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
---------------------------	----------

I. CONDITIONS D'ACCUEIL	11
--------------------------------------	-----------

1. Assurer le gîte, la sécurité et les conditions matérielles globales
2. Assurer le couvert et les conditions d'hygiène

II. CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET RESPECT DES DROITS DES PERSONNES	19
--	-----------

1. « Placer les besoins des personnes au centre des préoccupations »
2. "Maintenir coûte que coûte le sens de l'humain"?

III. CONDITIONS DE TRAVAIL	25
---	-----------

- 1.Des contrats de travail mais pas de fiche de poste, pour un service sans projet.
- 2.Des travailleuses et travailleurs sociaux en grande solitude et des services sans budget

CONCLUSION	32
-------------------------	-----------

REVENDEICATIONS	34
------------------------------	-----------

INTRODUCTION

Ce travail d'enquête est le fruit d'un travail collectif réalisé à l'automne 2020 en région Auvergne Rhône-Alpes, plus particulièrement sur Grenoble, par l'Assemblée Générale du Travail Social en Lutte (AGTSL). Il est soutenu par les syndicats SUD Santé sociaux 38, la Fédération Sud Santé Sociaux, Solidaires 38 et la CNT SSCT 38. Il aborde de nombreuses questions de fond qui méritent selon nous d'être encore développées. Nous invitons donc tout journal, syndicat, ou institution publique à se saisir de ce travail et à le poursuivre.

Il a été motivé par un constat largement partagé au sein des travailleuses et travailleurs sociaux de l'AGTSL, révélant combien les "beaux discours" de certain.e.s décisionnaires politiques et managers associatifs sont décalés de la réalité du terrain. Il prend pour exemple l'Entraide Pierre Valdo, structure emblématique du champ de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion sociale et professionnelle, qui remporte nombre de marchés publics dans le domaine de l'action sociale dans le Vaucluse et dans notre région.

Les membres de l'AGTSL ont recueilli les témoignages de différent.e.s interlocuteurs, interlocutrices. Le résultat de cette collecte est affligeant et malheureusement symptomatique d'un plus vaste mouvement de marchandisation de la solidarité, au mépris des publics et en trahissant les valeurs qui fondent les métiers du travail social.

L'Assemblée Générale du Travail Social en Lutte de Grenoble réunit régulièrement, depuis décembre 2019, de nombreu.x.ses professionnel.le.s et étudiant.e.s du secteur social. Cette assemblée se mobilise autant sur la question des conditions de travail que sur une éthique du travail social qui place l'humain avant les logiques comptables et marchandes.

Les établissements et services relevant du champ de l'action médico-sociale sont traversés depuis plusieurs années par des dynamiques néfastes qui ébranlent le secteur.

Nous en retiendrons trois dominantes dont les effets s'avèrent délétères tant sur les accompagnements proposés aux publics que sur l'action des professionnel.l.e.s :

→ l'importation dans le champ médico-social d'une conception et de pratiques de gestion nourries par des logiques marchandes (mise en concurrence, prestations *low cost*, management autoritaire...),

→ une dégradation de l'accompagnement proposé aux personnes en raison de la réduction du nombre d'intervenant.e.s du secteur médico-social et d'une baisse quantitative et qualitative des outils et réponses proposés ;

→ une souffrance au travail pour les travailleuses et travailleurs sociaux qui accompagnent au plus près des personnes en grande précarité sans avoir les moyens de les aider à la hauteur des besoins et des engagements du métier.

Sur le bassin grenoblois, les associations historiques du secteur de l'hébergement social ont été fortement mises en difficulté ces dernières années par des réductions drastiques de budget. Ces politiques *low cost* ont eu comme conséquence la mort du travail professionnel mené par certaines associations comme Roms Action¹ ainsi que le regroupement d'associations : l'ARÉPI et l'Étape deviennent AJHIRALP, l'Oiseau Bleu et le Relais Ozanam deviennent le Groupement des Possibles. Depuis quelques années, nous constatons aussi l'arrivée sur le territoire de nouveaux acteurs qui remportent à la volée les appels à projets et en profitent pour absorber des associations locales et reprendre certains services :

¹ Cette association a dû licencier l'ensemble des salarié.e.s présent.e.s et ne subsiste plus que par l'action bénévole de ses membres.

Solidarité Femmes Miléna, le SIAO et l'ancêtre du SILEF (le SAFEC) ont été "repris" par la Fondation George Boissel, La Relève par l'Entraide Pierre Valdo.

Ces associations ou fondations, malgré un affichage de valeurs humanistes empreintes de justice sociale, ont des pratiques d'entreprises à but lucratif pour s'adapter à tout prix aux budgets votés par le pouvoir politique, largement insuffisants par rapport aux besoins de la population.

Face à ce contexte concurrentiel aux conséquences désastreuses pour nos métiers et les personnes accompagnées, nous refusons la fuite en avant qui consiste à baisser sans cesse les moyens des services d'hébergement et d'accompagnement.

Lors des réunions de l'Assemblée Générale du Travail Social, nous avons régulièrement évoqué les conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes hébergées, mais aussi la colère des travailleuses et travailleurs sociaux, empêché.e.s de faire leur travail en cohérence avec leur éthique professionnelle et avec les valeurs affichées de l'association Entraide Pierre Valdo (EPV). En effet, l'EPV dit « *s'engager afin que la justice, la solidarité, et la fraternité s'opposent à l'égoïsme, à la volonté de puissance et à l'exclusion* » et « *mettre la qualité de l'accueil et de l'accompagnement au cœur de son action* ». ²

Nous avons donc décidé, par ce rapport, de rendre visibles les décalages entre les discours des dirigeant.e.s et les réalités constatées sur le terrain.

Nous ferons appel au Code de l'Action Sociale et des Familles qui régit légalement l'hébergement d'urgence, ainsi qu'à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie qui en constitue l'article L.311-4 et sur laquelle l'EPV explique baser son action. Nous utiliserons également le site et des documents internes de l'EPV tels que des *Bulletins de vie associative* et le rapport d'activité de mise à l'abri hivernale 2019. Enfin,

² cf. Site Web de l'Entraide Pierre Valdo - Section du projet associatif - Valeurs.

nous nous référerons au rapport rendu début 2019 par un cabinet d'expertise mandaté par le Comité Social et Économique (CSE) de l'EPV dans le cadre de l'article L2315-94 du Code du Travail. De 2015 à 2018 les élue.e.s du personnel de l'association ont demandé à plusieurs reprises que des mesures soient mises en place pour prévenir durablement la dégradation des conditions de travail des salarié.e.s et garantir la protection des personnes et familles accueillies. Faute de réponses satisfaisantes, le CSE a décidé de faire appel à un expert agréé dont les résultats et conclusions alertent la direction de l'association « *sur l'urgence qu'il y à agir* ». Notons que, lors de l'écriture de ce rapport, l'EPV n'était pas autant développée qu'aujourd'hui sur l'agglomération Grenobloise.

L'EPV, arrivée en 2018 en Isère, a ouvert six services d'hébergement d'urgence en deux ans. Parmi ces six services, deux sont dédiés à l'accueil d'urgence hivernal (site de Comboire, site de Mangin), l'un est un service d'accueil d'urgence pérenne (Hôtel Vercors, ainsi que des places au CAES), un autre a été mis en place dans le contexte de la crise sanitaire (dispositif hôtelier "Covid-19" comprenant six hôtels) et deux sont liés à l'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile (Centre d'Accueil et d'Évaluation Sociale, Hébergement d'Urgence Demandeurs d'Asile).

Pour finir d'introduire ce rapport, nous souhaitons vous retranscrire le "*mot de la présidente*" de l'association Entraide Pierre Valdo qui introduit le *Bulletin de vie associative* du 3ème trimestre 2020. Ce mot a en effet été l'une des premières bases de travail. Nous avons mis en gras certains propos. Vous en comprendrez la raison en lisant la suite de ce rapport.



Cette 9ème édition du bulletin interne de l'EPV aborde une question cruciale : en cette période de crise et face aux défis qu'elle lance, comment continuer à assurer au mieux **le cœur de notre mission, c'est-à-dire l'accompagnement quotidien et en proximité des personnes les plus vulnérables ?**

Plus même, comment continuer à préserver et **développer les liens entre les équipes, au sein des pôles et à l'échelle de l'association alors même que l'Entraide Pierre Valdo reste toujours fortement sollicitée par les pouvoirs publics** pour proposer des solutions dans la prise en charge des publics les plus fragiles ?

On le pressent déjà, la situation inédite générée par la situation Covid aura des répercussions majeures et durables sur nos sociétés, nos modes de fonctionnement et d'organisation. Dans tous les choix qui seront à porter au cours des semaines et des mois à venir, **l'Entraide Pierre Valdo veillera à continuer à placer les besoins des personnes au centre de ses préoccupations.** Comme depuis le début de la crise sanitaire, cela ne pourra se faire que grâce à la mobilisation et à l'inventivité de chacun et ce, afin de **maintenir coûte que coûte le sens de l'humain et un haut niveau de qualité pour l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des plus fragiles et vulnérables.**

Le Conseil d'administration sait qu'il peut compter sur votre professionnalisme et votre engagement.



Extrait du Bulletin de vie associative de l'EPV du 3ème trimestre 2020

I. CONDITIONS D'ACCUEIL

La loi prévoit que l'hébergement d'urgence doit permettre de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, d'une première évaluation médicale, psychique et sociale ainsi que d'une orientation vers tout professionnel.le.s ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée. (Code de l'Action Sociale et des Familles, article L. 345-2-2).

1. Assurer le gîte, la sécurité et les conditions matérielles globales

Les conditions matérielles d'accueil sont insuffisantes dans la plupart des centres d'hébergement. C'est le cas au sein de la structure d'hébergement hivernal de Comboire qui, lors de la période de mise à l'abri hivernale 2019, était équipée de 4 plaques de cuisson, d'un évier, d'un réfectoire sans fenêtre, de quatre douches et quatre WC pour les soixante personnes hébergées. Ces dernières dormaient pour certaines dans les bureaux d'une ancienne gendarmerie et pour d'autres dans des algécos (voir photographies page suivante).

Une famille, composée d'une femme enceinte et de quatre enfants, est arrivée sur ce site alors que toutes les places du bâtiment en dur étaient déjà prises. Comme il n'y avait pas encore d'électricité dans les algécos, elle a dû dormir durant plusieurs jours sur des matelas, posés à même le sol, dans le hangar qui servait alors de réfectoire. La soufflerie du chauffage de ce hangar était bloquée et l'air chaud soufflant en continu rendait l'air étouffant. La famille a alors été obligée de garder la porte ouverte sacrifiant ainsi son intimité. Sur ce même site, de nombreuses fournitures de première nécessité étaient manquantes : cadenas pour fermer le portail, téléphone pour les professionnel.le.s, accès à internet pour les démarches administratives, toute la bureautique de base (de l'agrafeuse à l'imprimante), double de clés, etc.

Site de Comboire

Photos 1. Algéco servant à héberger des gens sur le site de Comboire



Photos 2. Algéco pour les toilettes



Photos 3. Algéco pour l'hébergement



Le site était prévu pour des accueils de courts termes alors que le manque de possibilité d'orientation maintient les personnes dans les accueils d'urgence. La durée d'hébergement y était donc longue et aurait nécessité des moyens supplémentaires pour améliorer le quotidien des personnes hébergées.

Notons également, sur certains sites, des délais d'intervention beaucoup trop longs pour répondre à des travaux de réparations indispensables (plomberie, mobilier, etc.) mettant ainsi en difficulté les personnes hébergées comme les salarié.e.s.

Le manque ou l'absence de moyens matériels et l'inadaptation des bâtiments d'accueil et de travail sont souvent dénoncés par les personnels de l'EPV interrogés dans le rapport d'expertise de 2019. Ils sont considérés comme un des facteurs venant alimenter la surcharge et la souffrance au travail. C'est l'une des « *urgence à agir* » figurant dans les recommandations faites à l'association.

Au-delà même de l'aspect matériel, certains sites ont été ouverts sans prendre en considération la question de la sécurité des personnes.

Ainsi, des femmes victimes de violences conjugales ou de traite humaine se sont vues proposer un hébergement dans un hôtel, sans présence quotidienne ni de travailleuses et travailleurs sociaux ni d'agent de sécurité. Ces femmes, souvent en grande souffrance psychologique, ont donc été laissées seules alors qu'elles craignaient d'être retrouvées par leurs ex-conjoints ou par les membres de réseaux de prostitution.

La question de la sécurité a été soulevée face à certain.e.s cadres, pour qui cette mise à l'abri était proposée du fait de la lutte contre le risque Covid, ce qui relayait donc au second plan toutes les autres problématiques.

En plus de la gestion de structures d'hébergement, l'EPV s'est mobilisée pour créer un nouveau type de dispositif : l'Accueil de nuit (voir photos page suivante). L'association a mis en place ce lieu de "mise à l'abri" de

femmes et d'enfants, uniquement la nuit et, paradoxalement, sans possibilité de dormir : il n'y avait pas de lit mais seulement des chaises prévues pour s'asseoir. "L'accueil" de ces personnes, permettant une solution à bas coût, est décrit par l'EPV comme un moyen de pallier le manque d'hébergement.

Pour les femmes accueillies, ce lieu est peut-être un refuge, mais pour nous, il est aussi l'illustration d'un manque d'engagement de l'association pour maintenir "*coûte que coûte le sens de l'humain et un haut niveau de qualité pour l'accueil*".³ Ceci d'autant plus que le système d'orientation implique que les femmes venues un soir ne peuvent revenir le soir suivant. Ce lieu a été créé pour que les ménages soient rapidement orientés vers des hébergements. Schéma purement théorique. En effet, comment peut-on penser que les cadres de l'association et les financeurs n'avaient pas connaissance du problème posé par le manque d'hébergements pérennes ? Participer au déblocage de (maigres) budgets pour ce type de dispositifs ne revient-il pas à favoriser la précarisation plutôt qu'à "*placer les besoins des personnes au centre de ses préoccupations*"?

Le rapport d'expertise demandé par le CSE et publié en 2019 accorde une large place aux « *conflits de valeurs* », facteurs de risques psychosociaux, qui naissent lorsque le travail est en contradiction avec les normes professionnelles, sociales ou subjectives de celle ou de celui qui le réalise. Multiples dans leurs déclinaisons, « *les conflits de valeurs sont également exacerbés chez les salariés qui soulignent un profond décalage entre les valeurs affichées par l'association et mises en avant officiellement par l'organisation et celles, différentes, qui sont effectivement à l'œuvre. Ils pointent ainsi l'écart important entre les déclarations publiques (interne et externes) d'EPV et la réalité dégradée de la qualité et ils déplorent que l'association n'alloue pas les moyens pour que la qualité soit satisfaisante – du moins à la hauteur des ambitions et de la communication affichée.* »

³ "mot de la présidente" de l'association Entraide Pierre Valdo introduisant le *Bulletin de vie associative* du 3ème trimestre 2020

Accueil de nuit



Photos 1. Portail de l'accueil nuit de l'Entraide Pierre Valdo



Photos 2. panneau indicatif en papier

Photos 3. jardin en face de l'entrée, rempli d'ordures et interdit d'accès par de la rubalise



2. Assurer le couvert et les conditions d'hygiène

A l'Accueil de nuit, les denrées et leur quantité variaient en fonction des dons de la Banque Alimentaire de l'Isère. Lorsqu'il a été demandé ce que prévoyait le projet de service à cet égard et quel était le budget prévu à cette fin, la réponse a été qu'il n'y avait ni écrit, ni budget précis alloué à l'alimentation des personnes accueillies. Il s'agissait donc uniquement de redistribuer ce que la Banque Alimentaire pouvait donner c'est-à-dire, à ce moment là, majoritairement des brioches et des bouteilles d'eau.

Les personnes qui connaissent le secteur social savent que la Banque Alimentaire ne peut subvenir convenablement, ni quantitativement ni qualitativement, aux besoins de toutes les personnes en demande d'aide alimentaire. Comment un opérateur en charge de structures d'accueil et d'hébergement a-t-il pu prévoir de ne compter que sur une association de redistribution alimentaire pour remplir ses obligations légales ? Compter sur la Banque Alimentaire pour assurer ce besoin fondamental, c'est-à-dire sur une structure basée essentiellement sur le don, interroge fortement. Nous dénonçons le renvoi du volet alimentation sur le secteur caritatif et bénévole qu'opèrent certains acteurs et décideurs publics finançant les services d'hébergement. Ceux-ci parviennent de ce fait à répondre à des appels à projets en proposant des coûts abaissés, et l'État, garant de la Solidarité envers les plus précaires, se déleste ainsi de ses responsabilités et obligations. Nous dénonçons vivement cette "marche arrière" collective par rapport aux principes fondateurs du social : la solidarité publique est détricotée au profit d'un retour à la charité privée.

Nous sommes loin de ce que nous souhaitons voir advenir en tant que professionnel.s du social. Pour nous, le respect de la dignité des personnes passe par leur autonomie, c'est-à-dire par le fait de donner à chacun.e les moyens de faire ses courses, d'avoir la possibilité et la liberté de choisir ses produits et de pouvoir cuisiner soi-même.

Enfin, l'article 7 de la Charte des Droits et Libertés des Personnes Accueillies stipule qu'il doit leur être garanti " *le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté*". Cela participe du " *respect de la dignité et de l'intégrité de la personne*" évoqué à l'article 12. Pour les salarié.e.s comme pour les cadres de l'EPV qui ont visité le Centre d'Accueil et d'Évaluation Social "Paris Nice", il est clair que l'association ne respecte pas la dignité des personnes. Malgré de nombreuses alertes sur l'insalubrité de ce lieu dans lequel les personnes hébergées cohabitent avec cafards et moisissures, aucun autre bâti n'a été trouvé à ce jour.

Concernant les autres sites, voici quelques éléments relatifs aux conditions d'hygiène :

A l'accueil de nuit, ouvert le 27 décembre 2019 pour accueillir quarante personnes (femmes et enfants) par nuit, il a fallu attendre la réouverture post-confinement, en juin 2020, pour obtenir l'accord permettant aux familles d'utiliser la douche du rez-de-chaussée. Une seule douche pour quarante personnes a été disponible durant l'été alors qu'une seconde salle de bain, en bon état, restait condamnée au prétexte qu'elle était équipée d'une baignoire et non d'une douche.

La communication faite par l'EPV sur les conditions d'hygiène à l'accueil de nuit, à savoir " *qu'un accès aux douches [était] aussi proposé*", donne ainsi un reflet enjolivé de la réalité.⁴ Par ailleurs, aucun budget n'était prévu pour l'achat de produits d'hygiène que ce soit pour adultes, enfants ou bébés.

Sur le site de Comboire, il n'y avait à l'ouverture, ni produits d'hygiène corporelle tels que savon et dentifrice, serviette de douche ou brosse à dents ni produits d'entretien pour les parties communes. Sur de nombreux sites les professionnels se sont retrouvés à devoir payer des produits de base manquants (javel, éponge, papier toilette...) pour pallier au manque

⁴ Bulletin de vie associative, numéro 8 (mars - juin 2020) - Section Isère : Accueil de nuit

de logistique, de budget autonome de fonctionnement ou en raison des temps de réponse trop longs.

Bon nombre de personnes accueillies ont des parcours marqués par la précarité et l'errance qui favorisent les pathologies physiques. De plus, elles sont majoritairement sans ressource pour s'acheter ces produits. Comme pour l'alimentation, l'absence de budget prévu par l'EPV a laissé ces personnes dans une grande dépendance vis-à-vis des réseaux de solidarité. Comment permettre aux personnes accueillies de retrouver un minimum de confort, de dignité et d'autonomie sans mettre de produits d'hygiène à disposition ?

II. CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET RESPECT DES DROITS DES PERSONNES

Sur son site internet, l'EPV déclare respecter la Charte des Droits et Liberté de la Personne Accueillie qui, dans son second article, établit que *"la personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions."*⁵

1. Placer les besoins des personnes au centre des préoccupations ?

La Présidente de l'EPV affirme que même dans cette période de crise sanitaire, *"l'Entraide Pierre Valdo veillera à continuer à placer les besoins des personnes au centre de ses préoccupations"*.

Il semblerait cependant que l'épidémie de la Covid-19 ait justifié l'ouverture d'un dispositif dans lequel l'accompagnement social n'avait aucune place. L'association a ainsi ouvert en mars 2020 un dispositif hôtelier Covid-19 regroupant six hôtels et visant à mettre à l'abri environ deux cent cinquante à trois cents personnes (voir photos page 20). Trois professionnel.le.s, appelé.e.s « intervenant.e.s sociaux.ales », intérimaires, sans fiche de poste, et une cheffe de service ont été recruté.e.s pour assurer seulement la veille sanitaire, l'approvisionnement alimentaire et l'élaboration de diagnostics sociaux. En effet, il était clair que dans ces circonstances particulières, la "charge" de l'accompagnement social ne revenait pas à l'hébergeur, l'association s'étant accordée dans ce sens avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) rattachée à la Préfecture.

⁵ Charte disponible sur Legifrance : [lien](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000244248/2020-09-13/) https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000244248/2020-09-13/

Or, comment une travailleuse ou un travailleur social peut établir un « diagnostic social » sans accompagner les personnes ? Et surtout, pourquoi faire des diagnostics sociaux s'ils ne permettent d'apporter aucune réponse aux personnes concernées ?

C'est dans le cadre de ce dispositif que, par exemple, une femme a été hébergée avec des enfants dont l'un présente un handicap mental avec troubles associés. Accueillie dans une chambre d'hôtel, sans suivi social et sans soutien, elle a demandé de l'aide face à la violence de sa situation (dépendance complète de son fils à son égard, actes violents, troubles alimentaires, incapacité pour elle de faire ses démarches administratives...). Après cinq mois d'accueil, elle n'a eu accès qu'à quelques heures de garde hebdomadaires de son fils par un prestataire. Et ce, dans ce lieu d'hébergement tout à fait inadapté. La mise en place de ces temps de soutien n'a été possible que grâce aux initiatives et à l'insistance de l'intervenant.e social.e auprès de l'EPV, de la DDCS, de l'OFII et du Conseil Départemental. Un.e professionnel.le dont les missions ne permettaient pourtant pas l'accompagnement social des familles et qui s'est vu reprocher par ses supérieurs, un « *surinvestissement* ».

Le rapport d'activité du dispositif Mise à l'Abri Hivernal (MAH) de 2019 mentionne « [...] *dans une perspective d'amélioration des situations des hébergés et afin de réduire le risque de parcours itératif, il pourrait être judicieux que l'opérateur mette en place un accompagnement global. Cet accompagnement permettrait de soutenir efficacement les ménages dans leur parcours et les conduirait plus rapidement vers l'autonomie* ». ⁶
Comment expliquer qu'à peine un an plus tard, ce même opérateur accepte de répondre à une demande de la DDCS en ouvrant des places d'hébergement sans avoir les moyens de proposer un accompagnement social ?

6 Rapport d'activité MAH (mise à l'abri hivernale) 2019, p.8 / IV. Perspectives

Hôtels



Photos 1. Hôtel Paris-Nice, Bd Joseph Vallier



Photos 2. Hôtel Gallia, Bd Maréchal Joffre



Photos 3. Hôtel Abbatial, Cours de la Libération

De plus, l'ouverture de ce type de « dispositif Covid » rend instable la situation des personnes hébergées qui voient leur mise à l'abri remise en question chaque semaine. Cette situation, qui est déjà problématique dans le cadre de la trêve hivernale est ici encore plus insécurisante.

Bien que vécu différemment, ce sentiment d'instabilité et d'insécurité est aussi partagé par les travailleurs sociaux qui ne savent pas si leur contrat sera prolongé d'un mois sur l'autre.

2. "Maintenir coûte que coûte le sens de l'humain"?

La Présidente de l'EPV en appelle aussi à *"la mobilisation et à l'inventivité de chacun et ce, afin de maintenir coûte que coûte le sens de l'humain et un haut niveau de qualité pour l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des plus fragiles et vulnérables"*.

Comment croire en ces propos alors qu'il a régulièrement été reproché aux travailleuses et travailleurs sociaux de dépasser le cadre de leurs missions ?

Prenons pour exemple ce couple arrivé en France avec son fils atteint d'une maladie auto-immune.

Ils étaient accueillis depuis plusieurs années dans le cadre de « l'urgence pérenne » et ont dû changer à plusieurs reprises de lieu d'hébergement.⁷ Cette situation les a isolé et a rendu plus compliqué le lien avec leurs référents sociaux successifs (au moins cinq salarié.e.s de l'EPV en quinze mois). En mars 2020, l'hôtel dans lequel vivait la famille a été réquisitionné par l'association pour y accueillir d'autres personnes, sur un dispositif différent. C'est dans ce cadre que l' « intervenant.e social.e » en charge de la mise à l'abri Covid-19 a rencontré la famille. Cette dernière,

⁷ L'hébergement d'urgence pérenne définit les dispositifs hébergeant des personnes de façon inconditionnelle, c'est-à-dire sans nécessité de droit au séjour et pour une durée illimitée. Nous souhaitons souligner le paradoxe qu'illustre le choix de ce terme : Il semble ainsi totalement accepté que, dans le champ du travail social, les situations d'urgence se pérennisent.

en grande détresse, s'est rapidement livrée. L'intervenant.e s'est ainsi rendue compte du manque de soutien non seulement psychologique mais aussi technique à une mère obligée de manipuler elle-même son fils, malgré son âge et ses problèmes de dos (aucune intervention d'infirmier.ère n'était prévue). A cette situation se sont ajoutées plusieurs déclarations de la mère témoignant d'envies suicidaires. Le.la référent.e sociale du dispositif d'hébergement pérenne de l'EPV, chargée de l'accompagnement de cette famille, étant submergée de travail et dans un mal-être professionnel criant, l'intervenant.e social.e « Covid » de l'hôtel a décidé de les soutenir dans la recherche de solutions. C'est seulement suite à ses nombreuses sollicitations auprès de la hiérarchie que la mère a pu entamer un accompagnement psychologique et qu'un aménagement adapté a pu être proposé au fils. Cependant, lors d'une réunion avec la directrice, il a été reproché à l'intervenant.e social.e du dispositif Covid-19 d'avoir dépassé les limites de sa mission.

Les valeurs humaines défendues publiquement par l'association sont aussi mises à mal lorsque, sur le terrain, est prise la décision d'expulser une famille et que son exécution est exigée en urgence. Ainsi, un couple avec sept enfants hébergés dans le cadre de la trêve hivernale de 2019-2020, a bénéficié d'un accompagnement social effectué par l'équipe présente sur place. Lors de la fermeture du foyer en fin de trêve hivernale - exceptionnellement reportée au mois de juillet 2020 en raison du contexte sanitaire - l'association a proposé à la famille une place au sein du dispositif hôtelier Covid -19 qui, nous l'avons déjà dit, ne comprend pas d'accompagnement social.

La famille a été répartie dans quatre chambres différentes, rendant impossible pour les parents la surveillance constante de leurs enfants. Des manquements au règlement lui ont été reprochés. Pour les travailleuses et travailleurs sociaux la plupart des troubles résultaient de conditions d'accueil inadaptées en hôtel. Malgré cela, en plein confinement et malgré la reprise de la trêve hivernale, l'EPV et la DDCS ont décidé d'expulser cette famille, sans aucune proposition alternative et avec menace

d'intervention de la police. Ajoutons que l'intervenant.e social.e de l'hôtel avait reçu pour consigne de ne prévenir ni la famille ni les partenaires avant l'entretien actant la fin de l'hébergement. C'est donc seulement lors de cette rencontre que le couple a appris qu'il disposait de trois heures pour quitter les lieux avec ses sept enfants. A quoi sert un hébergement d'urgence censé proposer "*une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions*" si c'est pour remettre brutalement et sans solution des familles à la rue ?

En outre, l'EPV refuse que, lorsque la fin de la trêve hivernale approche, les travailleuses et travailleurs sociaux fassent les démarches permettant aux personnes de revendiquer leur droit à une continuité d'hébergement (Droit A l'Hébergement Opposable -DAHO- ou de référé liberté). Un tel accompagnement porterait, selon elle, préjudice à l'association face à ses financeurs.

Ces exemples, parmi tant d'autres, montrent clairement que certaines décisions prises ou appliquées par les représentants de cette association ne vont pas dans le "*sens de l'humain*". Dans les faits, EPV met surtout l'accent sur les « devoirs » des personnes hébergées et non sur l'information et le respect de leurs droits.

Dans le registre des conflits éthiques, le rapport d'expertise de 2019 relève que « *l'atteinte à la qualité* » est la forme dominante que prennent les conflits de valeurs au sien de l'EPV. « *Une double atteinte à la qualité est à l'œuvre : une atteinte à la qualité du travail et une atteinte à la qualité du service rendu.*».

III. CONDITIONS DE TRAVAIL

La mise en place des dispositifs d'hébergement à l'approche de la trêve hivernale se fait souvent dans l'urgence et dans un contexte d'incertitude quant aux montants et à la durée des enveloppes financières allouées. Rappelons que la trêve hivernale s'étend généralement de début novembre à fin mars. Évidemment, nous ne pouvons manquer de dénoncer encore une fois l'hypocrisie de cette trêve donnant à penser que, le reste de l'année, des personnes "peuvent" vivre à la rue !

1. Des contrats de travail sans fiche de poste, pour un service sans projet.

Les équipes de l'EPV intervenant sur l'agglomération grenobloise ont indéniablement rencontré des difficultés importantes dans l'exercice de leurs missions.

Durant cette trêve hivernale, le contrat des professionnel.le.s de l'EPV exerçant en hébergement d'urgence leur donnait, entre autres, pour missions : « *l'organisation et la mise en place des actions socio-éducatives* », « *l'inscription de la pratique dans une logique de continuité éducative* », « *la participation aux réunions pluridisciplinaires* » et « *le travail en partenariat* ». Comment remplir ces missions lorsque les travailleuses et travailleurs sociaux sont recrutés en intérim, à la dernière minute, sans temps de préparation ?

Comment expliquer que des cadres de l'association répondaient aux travailleuses et travailleurs sociaux qu'il n'existait aucun projet de service ni aucun règlement de fonctionnement pour ces structures ? Il est pourtant évident que la multiplicité des tâches à accomplir nécessite une élaboration et un étayage tant au sein de l'équipe de terrain qu'avec la hiérarchie, sans oublier les professionnel.le.s extérieurs (juristes,

psychologues, etc.). Il ne suffit pas d'inscrire dans un contrat de travail les missions précitées si elles ne se déclinent que par des rencontres hebdomadaires avec la cheffe de service. D'autant que dans la réalité, par manque de temps et indigence des réponses, ces rencontres ne permettaient souvent que de pointer les difficultés et manques matériels. Aucune réunion clinique n'a été proposée. Les réunions d'équipes étaient souvent annulées ou écourtées faute de disponibilité des cadres. Par exemple, nous savons qu'il a fallu, sur certains sites, attendre la fin du premier confinement pour que des séances d'analyse de la pratique professionnelle soient mises en place. Sans lieu d'écoute ni d'élaboration des interventions professionnelles, comment prendre suffisamment de recul et réfléchir pour répondre, entre autres, à "*l'inscription de la pratique dans une logique de continuité éducative*" ?

De ce fait, de nombreux problèmes importants dont ceux liés notamment à l'absence d'accompagnement social des familles ou encore à l'interruption soudaine des chèques de service sont restés sans réponse.⁸ En outre, la fermeture et/ou la diminution des moyens de divers services d'accompagnement social amenaient à reporter la charge de travail sur les travailleuses et travailleurs sociaux de l'hébergement d'urgence et du « dispositif Covid-19 ». Ces différents éléments, ajoutés à la complexité de l'intervention en accueil d'urgence, ont eu pour conséquence le développement d'un mal-être des salarié.e.s et un turn-over important au sein des équipes.

Le turn-over est en effet très présent au sein de l'association et nous savons que le recours aux prestataires s'est accentué sur le premier semestre 2020. En Isère, tout particulièrement, les effectifs en C.D.D sont supérieurs à ceux en C.D.I. A l'EPV « *la fidélisation du personnel* » reste un des axes majeurs de travail en ressources humaines « *afin de maintenir l'engagement et accompagner au mieux les publics.* »

⁸ Des « chèques service » ont été délivrés par la D.D.C.S. aux personnes hébergées, sans ressource, pendant une partie de la crise sanitaire. Chaque personne pouvait recevoir trois chèques de 3,50 euros par semaine destinés à l'alimentation et à l'achat de produits d'hygiène. Cette aide n'a duré que quelques mois et n'est déjà plus d'actualité au moment où nous rédigeons cet écrit.

Ces équipes dont les membres ont tous signé un contrat de travail dans lequel une partie « Discrétion, Loyauté et Discipline » indique qu' « aucun renseignement ou information ne devra être divulgué à qui que ce soit, tant durant l'exécution qu'après la cessation du contrat » et qui engage les salarié.e.s à « faire preuve de loyauté envers l'Association ». Mais comment respecter ce contrat avec une association qui ne propose que très peu d'espaces d'échanges et de réflexion et ne permet pas aux travailleuses et travailleurs sociaux d'être entendu ?

Dans la partie consacrée à la qualité des rapports sociaux au travail, le document d'expertise de 2019 relève des « *dysfonctionnements nombreux dans les relations verticales⁹ ainsi qu'à l'entreprise* » méritant « *une attention toute particulière en raison de leur caractère révélateur ou producteur de risques psychosociaux* ». Parmi les facteurs de risques recensés, citons entre autres : des chefs de service débordés, pas soutenus et qui ne fédèrent pas les agents -souvent en C.D.D.- autour d'un projet, un service où les personnels sont amenés à faire des avances sur leurs fonds propres en l'absence de caisse sur le site, un chef de service qui n'a pas de vision sur les budgets, l'absence de fiches de poste... Autant d'éléments que nous retrouvons aussi dans les témoignages récoltés en Isère durant notre enquête.

2. Des travailleuses et travailleurs sociaux en grande solitude et des services sans budget

Ces dysfonctionnements dans les relations verticales se sont matérialisés, pour certaines équipes de l'agglomération, par de très rares rencontres avec la directrice de pôle et un manque de considération des alertes relatives aux réalités de terrain.

Le manque de soutien de la hiérarchie, en sus d'un taux d'encadrement trop faible, n'a pas permis aux équipes de mettre en place

⁹ En d'autres termes, cela désigne les relations hiérarchiques.

des outils tels que les Conseils de Vie Sociale, pourtant obligatoires.¹⁰ On ne comptait que deux Equivalents Temps Pleins (ETP) de travailleuses et travailleurs sociaux sur le site de Comboire pour environ soixante personnes hébergées (sachant qu'une partie de la journée la travailleuse ou le travailleur social est seul.e),¹¹ un ETP sur le site de Mangin pour quarante personnes hébergées et, comme nous l'avons déjà mentionné, seulement trois ETP intérimaires pour les hôtels abritant environ deux cent cinquante à trois cents personnes.

Plus largement, les investigations menées auprès des personnels de l'EPV dans le cadre de l'enquête d'expertise de 2019 « *convergent vers la conclusion d'exigences devenues excessives en raison d'une carence de moyens humains, pression temporelle, carences organisationnelles, objectifs flous ou bien inatteignables, manque de moyens matériels et de formation. Autrement dit, il y a surcharge de travail pour les salariés d'EPV.* » S'ajoute à cela « *un important défaut de reconnaissance* » du travail accompli et des efforts réalisés et ce d'autant lorsqu'il y a « *carence de l'organisation du travail* », « *distance et manque de soutien de la hiérarchie* » et que les salarié.e.s reçoivent « *injonction à être dans une relation distante avec le public.* »

Il est important de préciser que les cheffes de service étaient également confrontées à une surcharge de travail, assurant la gestion de plusieurs services. En prévision de l'absorption fusion de l'association La Relève par l'EPV, au premier janvier 2021, la répartition des services entre cadres a été repensée. Ainsi, en mars 2020, un ETP de cadre était affecté à la gestion des hôtels du dispositif hôtelier Covid-19 avec trois travailleuses ou travailleurs sociaux. Huit mois après, ce même poste d'encadrement devait gérer en sus de cette équipe les deux structures de mise à l'abri

¹⁰ Le Conseil de la Vie Sociale est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux. Il a été défini par la loi du 2 mars 2002 à l'article L311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

¹¹ D'après les témoignages d'ancien.e.s salarié.e.s, le taux d'encadrement par des personnels sociaux sur ce dispositif aurait été divisé par deux en dix ans. Selon Les dossiers de la DREES, n°46 de décembre 2019, *Le personnel des centres d'hébergement pour adultes et familles en difficultés sociales*, le taux d'encadrement (ETP rapporté au nombre de places) s'établit en moyenne à 16 ETP pour 100 places mais varie fortement selon le type d'établissement de 5 à 45 ETP tous personnels compris. De manière générale le taux d'encadrement aurait diminué de 4 points depuis fin 2016 et de 6 points depuis fin 2008. Enfin, selon les auteurs, il n'existerait pas de normes réglementaires d'encadrement pour les centres d'hébergement hors CADA et CPH.

hivernale. Comment justifier une telle diminution du temps de travail ? Et que dire lorsqu'on sait que cette surcharge d'activité était supportée par une professionnelle qui suivait, en parallèle, une formation de chef de service, non remplacée sur ses absences, ce qui réduisait d'autant plus sa disponibilité ?

Les salarié.e.s évoquent également des difficultés de travail en équipe au niveau partenarial. Ainsi, l'association explique dans l'un de ses rapports que l'accueil de nuit « *s'inscrit dans le cadre d'un maillage avec les maraudes concernant les publics les moins visibles* ». ¹² Dans les faits, aucun temps de rencontre ni de réunion n'était organisé entre la travailleuse ou le travailleur social de l'accueil de nuit, les écoutants du 115 et les représentants des différentes maraudes depuis l'ouverture de ce lieu. Comment peut-on parler de « *maillage* » alors que les différent.e.s professionnel.le.s de terrain avaient uniquement des liens par téléphone, qu'aucun temps n'était proposé pour échanger ensemble sur l'organisation du travail ni sur l'accompagnement des personnes ? De plus, un.e seul.e intervenant.e social.e était sur place le soir jusqu'à 23 heures 30 avec un agent de sécurité présent à partir de 20 heures. Agent qui assurait ensuite seul le reste de la nuit jusqu'à ce qu'il ferme le centre à 8 heures le lendemain matin. Trois agents de sécurité se répartissaient les nuits de la semaine. Les liens qu'ils créaient avec les personnes accueillies étaient importants et complémentaires à ceux de l'intervenant.e social.e. Or, étant salariés d'une entreprise extérieure, ils n'étaient pas considérés comme membres de l'équipe à part entière et ne participaient donc à aucun des temps de réunion. Comment expliquer le recours à des agents de sécurité, de surcroît "sous-traitants" et non formés pour des postes de cette nature ?

L'externalisation de certaines tâches et missions nous interroge. Entre l'entreprise de nettoyage, celle en charge de la sécurité, l'auto-entrepreneur intervenant pour la maintenance et l'association elle-même, quatre employeurs différents étaient présents sur certains sites. Comment

¹² Rapport d'activité mise à l'abri hivernale 2019 - page 6 / Accueil de Nuit (ADN)

comprendre de tels choix ? Etaient-ils fondés uniquement sur des critères budgétaires et économiques ? De fait, aucun cadre n'était en capacité de répondre précisément aux questions des professionnel.le.s de terrain sur les aspects budgétaires. Si, comme il est dit sur le site de l'association : « *chaque structure (ou service) est financée par le biais d'une dotation de fonctionnement* », comment expliquer ce flou et le manque de réponse en la matière ? ¹³

Concrètement, quand l'équipe de l'Accueil de nuit a demandé à la directrice de pôle des informations sur les montants budgétaires accordés pour l'alimentation, l'hygiène, la lingerie, la vaisselle... sa réponse a été laconique : « *il n'y en a pas* ». Pour elle, le budget du site se résumait au montant du salaire de l'intervenant.e social.e, à celui versé à l'entreprise sous-traitante pour les salaires des agents de sécurité et pareillement à l'entreprise de nettoyage. Comment une association peut-elle répondre à un appel à projet sans demander un budget de fonctionnement allant au-delà des salaires ? Sur quelles bases la D.D.C.S. a-t-elle donné son accord ? Est-ce comme cela que cette association choisit de « *rester ouverte à toute nouvelle mission et [à] en défendre les moyens nécessaires* » ?

Ce manque de transparence budgétaire a non seulement créé des incertitudes, nourri de l'incompréhension mais aussi et surtout généré un manque de réactivité total dans la résolution des problèmes logistiques au quotidien. Notons que la cheffe de service pouvait parfois apporter une « caisse » avec quelques euros en liquide. Est-ce là la réponse de l'EPV en matière de budget : une caisse aléatoire dont les montants le sont tout autant ? Rappelons qu'à défaut de « caisse » les professionnel.l.e.s ont parfois été conduit.e.s à faire l'avance de frais sur leurs fonds personnels.

Enfin, au cours de ce travail d'enquête, nous avons rencontré des travailleuses et travailleurs sociaux en grande souffrance, parfois plusieurs mois après avoir quitté l'EPV : stress, fatigue, ras le bol, découragement,

¹³ Site internet / section projet associatif / Moyens / Les financements

perte de confiance, manque de considération, épuisement, colère... ont été des constantes dans les témoignages que nous avons recueillis.

Autant de « *tendances qui alertent* », révélatrices « *d'une forme de non soutenabilité du travail* » comme en fait état le rapport d'expertise de 2019. « *Le sentiment de pouvoir entrer en résistance pour les plus vaillants qui sentent qu'ils ont encore de l'énergie, de désengagement, voire de honte de travailler au sein d'EPV pour d'autres et ce en raison d'une qualité de service fortement dégradée.* » Le rapport rappelle le lien de causalité entre conditions de travail et altération de la santé et alerte, là encore, la direction de l'association sur l'« *urgence à agir* ».

CONCLUSION :

L'écriture de ce rapport a été un travail de plusieurs mois qui nous a permis d'avoir une vue globale de la situation de l'hébergement d'urgence à l'EPV. A l'heure actuelle, cette situation a probablement déjà évolué. Cependant, notre but en tant qu'Assemblée Générale du Travail Social en Lutte est, en partant de ce cas précis, de rappeler aux actrices et acteurs à tous niveaux les manques d'investissement, de considération et de respect des personnes qui touchent les travailleuses et travailleurs sociaux comme les personnes hébergées, dans bon nombre de structures locales. L'EPV n'est en effet pas la seule association dans laquelle sont relevés des problèmes allant de l'insalubrité des bâtis au manque de temps et de possibilités d'accompagnement social. D'autres associations n'ont rien à lui envier en terme de réputation.

Les situations particulières qu'évoquent ce rapport ne constituent qu'une partie de la multitude d'exemples accablants qui parsèment le quotidien des publics accueillis et des personnels qui les accompagnent. Ces faits sont avérés, ces réalités sont documentées. Les différentes personnes qui les relatent sont épuisées de voir leurs paroles remises en question, voire ignorées.

Nul doute que la plupart des acteurs de terrain, professionnel.le.s comme bénévoles, tentent d'intervenir en respectant les valeurs de justice sociale et d'égale dignité des personnes.

Face à cela comment ne pas penser à l'histoire du Travail Social ? Rappelons que l'intervention de la société à l'égard des pauvres s'est toujours inscrite en tension entre réparation et régulation, aide et contrôle, protection et suspicion - culpabilisation. Sans conteste, nos décideurs et prescripteurs se sont éloignés d'une conception de la Solidarité chargée d'octroyer des droits inconditionnels aux personnes en situation de pauvreté. De fait, ils imposent une responsabilité croissante en reportant sur l'individu la charge de se tirer d'affaire. Et notre époque renoue avec l'image d'un pauvre bien assez assisté par rapport à son mérite. De là, les acteurs

publiques se délestent de plus en plus sur ceux de l'« humanitaire » et du « caritatif ».

Alors, où faut-il chercher les raisons de cette régression, de ces renoncements ?

Certes la responsabilité des directions des structures d'accueil et d'hébergement est caractérisée, moins pour leurs incompétences que pour leur allégeance à l'ambiance politique du moment. Au-delà des défaillances de ces opérateurs, c'est donc bien la mise en place de cette politique particulièrement décomplexée que nous récusons, avec ses déclinaisons : suspicion, déterminisme culturel, culture de la peur des étrangers, hégémonie administrative, éloge de la concurrence, sévérité arbitraire et revendiquée, sabotage des budgets.

Cet écrit ne fait que s'ajouter à une multitude de lettres ouvertes, de rapports et autres documents publiés ces dernières décennies, autant par des collectifs militants que par des fondations telles que l'Abbé Pierre et même des cabinets d'expertise. Individuellement, il ne semble pas que ces textes aient eu les effets escomptés. Nous espérons donc que leur accumulation permettra une prise de conscience. Quoi qu'il en soit, ils laisseront une trace de toutes les alertes qui vous aurons été adressées.

On peut voir le travail social comme la solidarité « mise en métiers », et nous serions nous autres professionnel.le.s mandaté.e.s par la société toute entière à cette fin. Pour autant, nous ne pouvons pas nous substituer à l'inconditionnelle solidarité de tout un chacun, celle qui fonde un vivre ensemble pérenne et heureux.

Alors, dans un environnement politique et social qui voit les inégalités se creuser et les libertés fondamentales être reconsidérées, il est temps de réinventer une autre façon d'intervenir dans le champ du social et d'acter de véritables politiques de soutien aux plus précaires. Temps de prendre en compte la parole des personnes mises au plus bas de l'échelle sociale et de renforcer la dimension émancipatrice du travail d'accompagnement. Temps de se ressaisir donc, car le mur vers lequel nous fonçons est épais, lourd, et proche.

REVENDEICATIONS

Pour améliorer les conditions d'accueil des personnes en hébergement d'urgence :

→ Donner accès à une cuisine équipée pour que les personnes puissent se faire à manger

→ Laisser les hébergements d'urgence ouverts toute l'année et pas uniquement pendant la période hivernale

→ Associer les personnes hébergées et les travailleuses et travailleurs sociaux pour rédiger un cahier des charges minimal de réglementation de l'hébergement d'urgence (par exemple sur la surface des chambres, le minimum de mobilier nécessaire, le nombre de personnes accueillies par professionnel.le.s de terrain)

→ Partager et afficher de manière transparente les informations sur les budgets disponibles pour le fonctionnement des hébergements (produits d'hygiène, achat de matériel de base, activités individuelles et collectives ...)

→ Ne plus faire cohabiter des personnes qui ne se connaissent pas dans les mêmes chambres

→ Arrêter de loger les personnes dans les hôtels, des algécos ou tout habitat en plastiques et faire des bâtiments solides et durables

→ Réduction du nombre de suivis par travailleuses et travailleurs sociaux pour permettre un véritable accompagnement individuel

→ Augmenter les financements des Dispositifs d'Hébergement d'Urgence , des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), des structures du logement d'abord, des services d'accompagnement social et d'insertion, etc.

Pour agir au niveau systémique sur les situations des personnes :

→ Prendre en compte la parole individuelle et collective des personnes hébergées et leurs revendications dans les lieux de pouvoir et de décision (Préfecture, D.D.C.S., Associations).

→ Faciliter l'accès au logement et aux droits sociaux pour tou·s·tes

- Mise en place d'une véritable politique d'accès au logement pour tou·s·tes et la revendiquer comme un droit fondamental. Cette politique ne doit pas être dépendante du marché du logement, social ou privé : il y a plus de logements vides que de personnes sans logement ! L'accès au logement doit être le premier pas vers l'insertion et l'accès aux droits.

- Facilitation de l'accès à une couverture maladie pour tout le monde. Le délai d'ouverture des droits à l'Aide Médicale d'Etat (AME) est souvent de plusieurs mois, voire un an ; problèmes de renouvellements également pour la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C), (pas encore assez de recul depuis la dernière réforme de novembre 2019 et l'instauration de la Complémentaire Santé Solidaire/ CSS).

- Pour les personnes étrangères : faciliter l'accès aux titres de séjour afin d'améliorer notamment leur accès aux droits au travail, à un logement digne et à la santé.