

**OFFRIR A TOUTE PERSONNE VIVANT A LA RUE
DES SOLUTIONS QUI CORRESPONDENT
A SES BESOINS**

*23 propositions du Samusocial de Paris
dans le cadre du Pacte de lutte contre l'exclusion
de la Mairie de Paris*

Le contact quotidien qu'il entretient avec les personnes en situation de grande exclusion, et la place qu'il occupe en matière de gestion du numéro d'urgence et de coordination de l'offre d'hébergement d'urgence, apportent au Samusocial de Paris une bonne connaissance des parcours des personnes à la rue, de leurs difficultés, des évolutions sociodémographiques ayant eu lieu ces dix dernières années, et des améliorations qui pourraient être accomplies en matière de prise en charge.

C'est la raison pour laquelle le Samusocial de Paris, au-delà de sa participation aux ateliers organisés par la Ville de Paris dans le cadre du pacte de lutte contre la grande exclusion, a souhaité réfléchir, avec des salariés de ses différents services et avec des personnes qu'il accueille dans ses structures d'hébergement, aux actions qui pourraient être menées pour faire progresser la prise en charge des personnes sans abri.

Des publics en évolution

Le Samusocial de Paris trouve une solution d'hébergement chaque nuit pour 1 600 hommes et femmes isolés et 29 000 personnes en familles hébergées à l'hôtel. Les familles occupent ainsi une place aujourd'hui prépondérante dans ses actions. Pour autant, toutes ne relèvent pas de la grande exclusion.

En préambule, il nous a ainsi semblé intéressant de recueillir les définitions de la grande exclusion que peuvent avoir différents corps professionnels du Samusocial de Paris :

« On peut parler de grande exclusion quand l'obsession du manger/dormir rend impossible toute forme de projection ».

« Le grand exclu est une personne sans hébergement fixe, qui se caractérise par une faible capacité ou une incapacité à exprimer ses besoins, une exclusion subie et parfois recherchée par rapport à la société, un manque d'adhésion et/ou une incapacité à se conformer aux codes sociaux (attitudes, règles, conscience de l'autre...), une altération générale ou partielle (apparence physique, psychique, santé) ».

« La grande exclusion regroupe les personnes qui au terme d'un processus de rupture et de désocialisation (qui peut être rapide) présentent un rapport altéré à elles-mêmes et aux autres. Celles-ci se retrouvant en situation de souffrance voire de danger, ne peuvent plus avoir de demandes adaptées à leur état physique ou psychique. ».

« La grande exclusion concerne des personnes qui se sont progressivement éloignées des systèmes familial, administratif, social, médical. Cet état est caractérisé par un isolement sur le plan affectif et une dégradation sur les plans physique et psychologique ».

Si le public des grands exclus est sans doute le plus visible, il n'en est pas moins aujourd'hui minoritaire en termes de nombre de personnes prises en charge. Il importe de pouvoir réfléchir collectivement sur les implications de ces évolutions. Attaché à l'inconditionnalité de l'accueil, le Samusocial de Paris souhaite pouvoir apporter une réponse à tous : orientation et accompagnement adaptés aux difficultés, travail sur des parcours de sorties de rue impliquant la possibilité, pour chacun, de retrouver un logement durable.

PREVENIR LES SITUATIONS DE RUE

Si les parcours qui mènent à la rue sont très variés, des vulnérabilités particulières ont depuis longtemps été identifiées. Les fins de prises en charge par l'aide sociale à l'enfance, les sorties de prison, les sorties de CADA constituent des moments charnières qui peuvent conduire les personnes vulnérables à la rue si ils n'ont pas été anticipés ou si ces situations ne sont pas considérées comme prioritaires par les acteurs de l'hébergement et du logement.

Proposition n°1 :

Définir dans les structures concernées une procédure permettant de travailler sur la fin de prise en charge pour les personnes « en rupture » : identification des personnes, proposition d'un référent social, organisation d'un comité d'orientation composé des acteurs concernés pour travailler conjointement à la recherche de solutions adaptées

INTERVENIR RAPIDEMENT

L'analyse des données « 1ers Samu » (personnes contactant pour la première fois le 115) entre le 1^{er} août et le 31 octobre 2014, montre : une moyenne d'âge inférieure dans cette population (35.6 ans vs 43 ans pour les usagers connus) et un pourcentage de femmes plus élevé (29.4% vs 21.9% pour les usagers connus). 16% des premiers appels seulement aboutissent aujourd'hui à un hébergement, avec des variations en fonction du sexe, de l'âge du motif de rupture, de la région d'origine des appelants et du fait d'être ou non en couple. Sur la période observation, 27% des personnes isolées bénéficieront à un moment d'un hébergement.

Pour toute personne se retrouvant à la rue, le dernier filet de sécurité que représente une mise à l'abri immédiate devrait pouvoir être actionné sans attendre. Chacun le sait, plus la prise en charge est rapide, meilleures sont les chances de sortie de rue. Il s'agit non seulement d'éviter la spirale de la désocialisation, mais également d'éviter le découragement, le sentiment qu'aucune solution ne pouvant être trouvée il ne sert à rien de chercher à activer les réseaux de

soutien.

Proposition n°2 :

Intervenir très rapidement auprès des personnes se retrouvant à la rue pour leur éviter de s'y installer et de passer par des structures d'urgence inadaptées à leur situation personnelle : repérer ces personnes appelant le 115 pour la première fois pour les orienter en priorité vers des places spécifiques de prise en charge continue en définissant un contrat de prise en charge devant aboutir à une transition rapide vers des solutions adaptées à leurs besoins et profils.

Les personnes expulsées de leur logement témoignent de la difficulté à se séparer de leurs biens, et parfois de leurs animaux domestiques, et de la souffrance psychologique qui en découle.

Proposition n°3 :

Trouver des solutions temporaires pour conserver les effets personnels des personnes, par exemple des systèmes de garde-meubles. Plus globalement, développer l'offre de bagagerie, aujourd'hui nettement insuffisante.

Le guide des solidarités, édité par la Mairie de Paris, est avant tout utilisé par les professionnels. Il est souvent jugé trop complexe par les personnes directement concernées.

Proposition n°4 :

Rendre plus accessible l'information sur les ressources disponibles à Paris pour les personnes à la rue, par exemple avec une carte utilisant des pictogrammes, et traduite dans plusieurs langues.

DEVELOPPER UNE OFFRE D'HEBERGEMENT ADAPTEE

Comme il a été dit en préambule, la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence impose de créer de nouvelles places. Rappelons que le 115 de Paris, aujourd'hui, n'est en mesure de satisfaire qu'une demande de personne isolée sur deux, et ce sans compter les personnes qui ont depuis longtemps abandonné tout espoir et ne font plus appel au numéro d'urgence.

Faire progresser la prise en charge et permettre à chacun de trouver une solution adaptée à ses besoins ne saurait donc se faire sans créer de

nouvelles places, dont certaines, nous l'avons déjà évoqué, sur des modèles différents de ceux existant aujourd'hui. Ces évolutions doivent être envisagées dans un cadre métropolitain avec un souci de rééquilibrage géographique de l'implantation des structures d'accueil.

De nombreuses personnes refusent les orientations qui leur sont proposées. Certaines, après s'être rendue une première fois dans une structure d'hébergement, font le constat de son inadéquation à leurs besoins, d'autres ne sont pas prêtes à accepter les règles en vigueur dans des structures trop standardisées, ou tout simplement pas prêtes à la vie en collectivité. Les refus d'orientation par la personne (3 526 refus suite à une proposition du 115 entre le 1^{er} janvier et le 30 novembre 2014) témoignent souvent d'une inadéquation de l'offre d'hébergement à la demande des personnes.

Proposition n°5 :

Créer de nouvelles offres d'hébergement ou de logement adapté pour les personnes isolées et en couple. Réfléchir à des modèles alternatifs en concertation avec les acteurs du secteur et des représentants des personnes en situation de rue pour créer des modèles innovants qui permettent notamment d'amorcer un lien avec ceux que les prises en charge collectives rebutent.

Proposition n°6 :

Développer les expériences de housing first qui ont aujourd'hui démontré leur intérêt et leur efficacité dans le maintien dans le logement.

Proposition n°7 :

Offrir plus de souplesse dans les dispositifs de prise en charge :

- *possibilité de s'absenter un temps des structures en conservant sa place en continuité,*
- *développement d'outils facilitant l'accueil des personnes dépendantes à l'alcool ou aux drogues,*
- *possibilité de changer de structures sans retour à la rue, de définir la durée de prise en charge une fois la personne hébergée non pas a priori comme c'est aujourd'hui le cas dans les chu,*

- *développement des interventions sanitaires dans les CHU et les CHRS à travers les SSIAD ou les HAD (cf proposition n°17) ou en développant des interventions de soignants selon le modèle de l'emlt (équipe mobile de lutte contre la tuberculose)*
- *expérimentation de haltes de nuit offrant une alternative aux hébergements collectifs sous réserve qu'un accompagnement médico-social soit proposé aux personnes qui s'y rendent ...*

A cet effet, un travail avec les personnes en situations d'exclusion (proposition n°21) semble de nature à définir des modalités innovantes, et mieux adaptées.

« SITUATIONS EXTRÊMES » : UN NECESSAIRE TRAVAIL DE REPERAGE ET DE CONCERTATION

Certaines personnes en situation de grande exclusion, avec un vécu de plusieurs années de rue et des pathologies psychiatriques parfois sévères se retrouvent en permanence éloignées des structures d'hébergement, notamment pour des questions de violence ou d'inadéquation à la vie en structures collectives. Aujourd'hui, aucune solution adaptée n'est proposée ou proposable à ces personnes souvent connues de tous, notamment des équipes de maraudes professionnelles ou bénévoles. Ces personnes doivent aussi pouvoir trouver des solutions offrant une continuité de l'hébergement.

Proposition n°8 :

S'il n'existe certes pas de solutions miracles, un travail de repérage des « situations extrêmes » pourrait dans un premier temps être effectué pour envisager un travail concerté et pluridisciplinaire entre les acteurs concernés des champs social et médico-social, les équipes mobiles psychiatriques, le SIAO urgence, le SIAO insertion et les acteurs de proximité, RATP, SNCF, etc. Le comité technique d'urgence qui sera prochainement mis en place par le Samusocial de Paris dans le cadre du rapprochement SIAO urgence et 115 va dans ce sens. Il s'attachera notamment à étudier les situations des personnes régulièrement éloignées des centres d'hébergement ainsi

que celles recourant depuis longue date aux structures d'urgence sociale. Des travailleurs pairs pourraient ici apporter un véritable soutien dans la recherche de solutions alternatives permettant aux personnes les plus éloignées de tous les dispositifs de retrouver des capacités à s'insérer dans des structures, de naviguer entre les structures en continuité de manière à renouveler les chances de nouveaux départs.

Proposition n°9 :

Des solutions de type pension de familles y compris dans le diffus, doivent également être davantage tentées pour ces populations, ce qui implique la création de nouvelles places.

Proposition n°10 :

Des séjours temporaires en psychiatrie hospitalière et l'accès rapide à des consultations en CMP doivent être facilités. Un tour de garde des structures ambulatoires permettrait de pouvoir poser un diagnostic psychiatrique et initier un traitement en tant que de besoin pour ces personnes que la sectorisation se renvoie régulièrement. La création de places en service somato-psychiatrique permettrait une prise en charge mixte des grands exclus. Enfin, un renforcement des moyens est nécessaire pour permettre la psychiatrie de liaison dans les structures sociales et médicosociales, et mettre en œuvre une formation et un accompagnement des personnels et des usagers.

AMÉLIORER LES CONDITIONS D'ACCUEIL DES FAMILLES

Les résultats de l'enquête ENFAMS (Enfants et Familles sans logement en Ile-de-France) menée par l'Observatoire du Samusocial de Paris ont rappelé récemment que l'hébergement à l'hôtel ne constitue pas une solution pour les familles ayant un besoin durable d'hébergement. Si le Samusocial de Paris a engagé un travail d'amélioration de la qualité des hébergements hôteliers, d'information des familles, et d'actions facilitant l'accès aux ressources de proximité, l'hébergement en hôtel doit être une solution transitoire

Proposition n°11 :

Pour les familles hébergées à l'hôtel depuis plus de cinq ans, comme c'est le cas de 545 familles hébergées aujourd'hui via le Samusocial de Paris, trouver rapidement des solutions offrant des conditions de vie dignes et compatibles avec l'épanouissement de leurs enfants.

Proposition n°12 :

Engager un plan de développement de solutions adaptées aux besoins des familles :

- développement de l'hébergement en appartements partagés entre plusieurs familles et de l'offre de CHRS familles
- développement de places en CADA ou dans d'autres dispositifs spécifiques d'accueil pour les familles demandeuses d'asile
- développement d'une offre de résidences d'accueil gérées par les bailleurs sociaux ou les acteurs associatifs
- accélération des sorties de l'hébergement en hôtel par l'accès à Solibail, à Louez solidaire, aux résidences sociales, au parc social....

Proposition n°13 :

Améliorer la vie quotidienne des familles hébergées à l'hôtel et répondre à leurs besoins essentiels : généraliser le suivi social des familles vivant à l'hôtel à Paris (fin 2014, plus de 500 d'entre elles ne bénéficient d'aucun suivi) ; ouvrir l'accès des restaurants solidaires aux familles hébergées à Paris via le 115-75 ; développer l'offre de consultations thérapeutiques transculturelles ; prévenir les situations de violences faites aux femmes et de grossesses non désirées ; faciliter l'accès des enfants vivant à l'hôtel aux loisirs ; faciliter l'accès aux formations de français pour les parents ; développer des formes de participation des familles vivant à l'hôtel ; développer une offre de centre d'adaptation à la vie active (CAVA) accessible aux adultes hébergés à l'hôtel.

PLURIDISCIPLINARITE ET COORDINATION

Repérage des personnes, diagnostic, recherche de solutions adaptées, accompagnement et suivi impliquent un travail pluridisciplinaire et une bonne coordination entre tous les acteurs. C'est en plaçant la personne sans abri au centre des réflexions que des solutions peuvent être trouvées, notamment pour certaines personnes pour lesquelles il s'agit d'adapter les réponses et non de chercher à faire entrer dans des cadres imposés.

A ce titre, le partage de certaines informations est indispensable pour adapter ou accélérer la prise en charge, éviter de demander de façon répétée aux personnes des justificatifs, des éléments de leurs parcours. Elle se heurte aujourd'hui à des réticences qu'il importe de lever à la fois par l'information et la formation, ainsi que par la mise en place de protocoles de partages des données, dans le respect des règles de déontologie des professionnels et de la CNIL.

Proposition n°14 :

Créer un groupe de travail sur le partage de l'information utile chargé de mettre en place un ou des protocoles de partage de données et une formation des acteurs.

RETROUVER DE LA FLUIDITE ENTRE LES DISPOSITIFS

Au-delà du manque de places en centres d'hébergement d'urgence, les LHSS, qui permettent aux personnes sans domicile ayant une pathologie aiguë de recevoir des soins ne nécessitant pas (ou plus) une hospitalisation, et les LAM qui permettent d'être traités dans le cadre de maladies chroniques, sont aujourd'hui saturés. Avec 100 % de taux d'occupation pour les Lits d'accueil médicalisés (25 places) et 95% pour les lits halte soins santé (170 places), le Samusocial de Paris est contraint chaque semaine de refuser des admissions.

Cette saturation de tous les lieux d'accueil, au-delà du manque de place, tient aux difficultés à trouver des solutions de sorties positives compte tenu de l'engorgement de toute la chaîne de l'hébergement au logement. Cette saturation entraîne des temps de séjour plus longs : bien que la sortie médicale soit prononcée, le séjour est prolongé pour éviter le retour à la rue et la remise en question du travail d'accompagnement. Par ailleurs, les retours à

la rue sont trop nombreux : sur la période du 1^{er} janvier au 30 novembre 2014, 30 femmes et 364 hommes après un séjour en LHSS.

Proposition n°15 :

Créer de nouvelles places en LAM et LHSS. Le développement des places de LAM apparaît comme particulièrement prioritaire : les LAM constituent bien trop souvent la seule solution d'hébergement adaptée pour des personnes sans abri souffrant de perte d'autonomie, soit parce que les structures médico-sociales sont saturées ou n'apportent pas une prise en charge adaptée aux personnes ayant vécu un long parcours d'errance, soit parce que les personnes sont en situation irrégulière. En complément du développement des places de lits infirmiers, en particulier les LAM, une sensibilisation des professionnels du secteur médico-social à l'accueil des grands exclus ainsi que l'examen des demandes de régularisation des personnes en perte d'autonomie s'avèrent nécessaires.

Proposition n°16 :

Afin d'orienter au mieux les personnes, intégrer une évaluation « Soins » par des soignants dans les équipes SIAO

Proposition n°17 :

développer le passage des SSIAD ou de la HAD dans les CHU et les CHRS pour faciliter la sortie de certaines personnes hébergées dans les LHSS et plus largement la prise en charge des personnes souffrant de pathologies.

Proposition n°18 :

Développer l'offre d'appartements de coordination thérapeutique en Ile de France et mettre en place une coordination de cette offre pour améliorer la visibilité en assurant plus de transparence dans l'octroi de places.

Proposition n°19 :

Faciliter le passage en EHPAD pour certaines personnes stabilisées en travaillant sur les représentations et créant davantage de liens entre ces structures et les acteurs de l'urgence et de l'insertion. Développer l'offre d'accueil

de petites unités de vie plus adaptées que les EHPAD pour certaines personnes. Plus largement, entamer la réflexion sur l'accès des personnes en situation administrative précaire aux structures médico-sociales pour personnes âgées et en situation de handicap.

Proposition n°20 :

Intégrer dans chaque schéma et/ou plan relatifs aux structures sanitaires, sociales ou médico-sociales (schémas handicap, personnes âgées, petite enfance, sros....) un volet exclusion/grande exclusion afin de s'assurer que les personnes concernées ont accès au « droit commun ».

METTRE EN ŒUVRE DES MODALITES DE PARTICIPATION DES PERSONNES EN SITUATION DE GRANDE EXCLUSION

Nombreuses sont les personnes à témoigner de l'inadaptation de l'offre à leurs besoins, et parfois du manque de considération dans certaines structures. Mettre en place une véritable participation des personnes en situation de grande exclusion dans les CHU (de type CVS), dans les LHSS, dans les hôtels mais aussi dans les instances décisionnaires et de suivi de la grande cause est une étape majeure dans la reconnaissance des personnes concernées par les dispositifs, et la garantie d'une adaptation des dispositifs aux besoins.

Proposition n°21 :

Constitution d'instances représentatives des personnes en situation de grande exclusion et formation des représentants

REFLECHIR COLLECTIVEMENT

L'ensemble des mesures qui seront prises nécessitent bien évidemment non seulement un suivi pour garantir la mise en œuvre des actions et décider les réorientations nécessaires, mais également une évaluation régulière des actions et de leur impact sur la grande exclusion.

Améliorer les connaissances des parcours des personnes est également indispensable. Dans un contexte de priorisation de la lutte contre la grande exclusion, la ville comme l'Etat doivent en mesurer la nécessité.

Proposition n°22 :

Mettre en place une étude de cohorte afin de pouvoir identifier, dans le parcours des usagers, les freins et les leviers sur lesquels les professionnels pourront travailler. Aujourd'hui la connaissance des parcours n'est que partielle, limitée par la durée de prise en charge de l'utilisateur par chacun des acteurs. La visibilité du parcours, donnée aux SIAO, n'apporte quant à elle qu'une connaissance limitée à l'activité d'hébergement. La mise en place d'une cohorte, avec entretien régulier avec les usagers la constituant, permettrait de compléter la connaissance. Une attention particulière devra être apportée à la sortie de la situation d'exclusion, avec une poursuite des entretiens dans les années suivant cette sortie - pour mesurer et comprendre les échecs et les retours à la rue.

Cette grande cause portée par la maire de Paris et l'ensemble de l'équipe municipale est porteuse d'espoirs pour les acteurs qui agissent sur le champ de la grande exclusion et font face quotidiennement à l'inadaptation des moyens. Les changements dans les profils de populations faisant appel aux dispositifs d'urgence impliquent notamment une adaptation des réponses, et des acteurs aux nouveaux besoins.

Proposition n°23 :

Organiser une conférence de consensus afin de repenser l'articulation entre les dispositifs d'urgence et d'accueil des migrants.

PAROLES DE PERSONNES HEBERGEES

Ces observations et propositions ont été recueillies dans des groupes de personnes accueillies organisées dans les structures du Samusocial de Paris. Elles ont pour certaines été reprises dans les propositions émises précédemment. Pour autant, il nous a semblé intéressant de donner un libre écho aux réflexions des personnes directement concernées par les dispositifs.

« Prévenir les expulsions »

Si une personne est expulsée de son logement, c'est qu'elle n'a plus les moyens de payer son loyer. Une fois à la rue, s'en sortir sera encore plus difficile. Pour retrouver un logement, il faut un emploi et on ne trouve pas d'emploi sans logement. Il faut donner le temps de réagir à ceux qui vont être expulsés. Il devrait y avoir une procédure d'accompagnement pour prévenir les expulsions, et éviter aux plus faibles et démunis de se retrouver à la rue.

Les règles d'expulsion ne devraient pas être les mêmes pour ceux qui ont un faible loyer. Une personne qui a un loyer très bas a forcément des revenus modestes et saura moins se défendre face à un propriétaire.

« Prévoir des assistances juridiques »

Il peut arriver qu'une personne se retrouve à la rue à cause d'un problème avec un employeur ou pour des problèmes d'endettement. Les délais de procédures juridiques peuvent conduire la personne à la rue avant même que le jugement soit prononcé. Il devrait être possible de faire stopper par exemple une demande d'expulsion pendant un procès aux prudhommes avec un employeur. Et si la personne se retrouve dans la rue, elle doit pouvoir être assistée par un avocat. Sans adresse, les convocations au tribunal ne lui parviennent parfois même pas.

« Avoir une assistance psychologique »

Se trouver à la rue crée un choc psychologique. Ce n'est pas un hasard s'il y a autant de personnes dans la rue avec des troubles. Une assistance psychologique devrait être enclenchée pour toute personne qui se retrouve soudain à la rue.

« Pouvoir préserver ses affaires »

Lorsqu'on est expulsé de son logement, on a quelques jours pour sortir ses affaires de son appartement. Sinon, tout se retrouve dans la rue. Voir tous ses effets à la benne est violent. Le temps de trouver des solutions, une personne expulsée devrait avoir la possibilité de mettre tout dans un lieu sécurisé tenu par la municipalité. Sinon comment penser que l'on va pouvoir tout reconstruire ?

Comme une personne sans abri ne peut tout transporter avec elle, elle doit pouvoir entreposer quelque part un minimum de choses. Les bagageries sont peu nombreuses et saturées. Et dans les centres, les casiers trop petits. Il faudrait au minimum des casiers de 2m³, avec un tiroir ou une étagère pour les papiers. Pouvoir conserver dans un lieu ses papiers est primordial.

La RATP n'a aucun respect pour les affaires qui sont laissées dans des coins et qui ne gênent personne. Les surveillants demandent aux personnes qui font le ménage de tout jeter, sans même prévenir les personnes sans abri. Soudain, toutes les affaires disparaissent. Alors qu'il peut y avoir à l'intérieur des papiers importants.

« L'importance des bains douches »

Pouvoir rester propre est important quand on vit dans la rue. Ce n'est pas parce qu'une personne dort dehors qu'elle ne veut pas rester propre. Quand on est hébergé à la Boulangerie, on n'a pas envie de s'y doucher à cause du manque d'hygiène. Pouvoir aller dans des bains douches publics est important.

« Il y aujourd'hui moins de places qu'il y a dix ans »

Le 115 est aujourd'hui plus difficile à joindre et obtenir une place plus compliqué. Tout ce qu'il propose, souvent, est une place à la Boulangerie. Pour certains, c'est mieux que dormir dehors mais pour d'autres, l'endroit dissuade de demander un hébergement. L'endroit est sans hygiène - les douches sont sur les toilettes turques qui sont très sales - il est bruyant, on peut à peine s'y reposer.

« Pourquoi des règles différentes ? »

Toute personne à la rue navigue entre plusieurs centres, dont les règles de fonctionnement sont toutes différentes. Il serait plus simple d'harmoniser les règlements pour favoriser la compréhension des personnes qui sont accueillies.

« Tous les sans-domiciles ne sont pas les mêmes, On a tous une histoire différente »

Une personne sans abri est avant tout une personne, qui doit être respectée au même titre que toute autre. Toutes ont des parcours différents. Certains ont fait des études, d'autres ont dirigé des entreprises, quand d'autres ne savent pas lire ou ont de graves pathologies psychiatriques. L'accueil des personnes et le dialogue doivent être adaptés au profil. On a trop souvent l'impression qu'un sans-abri égale un autre sans-abri. L'accueil et l'accompagnement devraient être plus individualisés.

Les souhaits des personnes sans abri doivent aussi être respectés. Si l'on n'a pas envie de faire quelque chose, de quel droit les forcer ou encore même les menacer ?

« Permettre aux personnes de s'exprimer sur le fonctionnement des centres et de participer »

Les CHU ne sont pas toujours adaptés à la réalité de la vie des personnes sans abri. Les règles sont établies par d'autres qui ne connaissent pas la vie dans la rue.

Par exemple, une personne sans abri peut devoir se rendre à un rendez-vous hors de Paris. Si elle a la chance d'avoir une place dans un centre d'hébergement, et qu'elle s'absente quelques jours, sa place n'est pas toujours rendue au 115 quand l'absence est autorisée. Le lit reste vacant alors qu'il pourrait servir à quelqu'un d'autre pour quelques nuitées. Un CHU n'est ni une maison de retraite ni un logement, de toute façon un jour il faudra en partir, les places devraient donc être réattribuées de manière plus fluide.

On devrait écouter les personnes qui fréquentent les structures pour adapter le fonctionnement. Les personnes sans abri hébergées en continu devraient pouvoir participer à la vie du centre. Par exemple pour changer une ampoule. Il faut parfois attendre qu'une personne revienne de vacances pour des petites choses que chacun sait faire.

« Simplifier les procédures »

L'administration est trop complexe. Même les travailleurs sociaux ne connaissent pas tout ce qui existe. Comment une personne pourrait s'y retrouver ? Les personnes sans abri seraient plus autonomes si les aides étaient plus simples à obtenir. Et elles éviteraient de dépendre du bon vouloir des travailleurs sociaux, qui ont l'air souvent surchargés et traitent la personne comme un dossier.

« Etudier les parcours des personnes qui se retrouvent à la rue »

« On n'est pas des pièces mécaniques sur un tapis de montage. On est des personnes, toutes différentes. »

Qui s'intéresse aux parcours qui mènent à la rue ? Si l'on connaissait mieux le parcours des personnes, on saurait comment les aider et on éviterait les a priori. Il faudrait publier des témoignages retraçant la vie de personnes à la rue en nombre suffisamment conséquent pour qu'on puisse apprécier la diversité des situations.

« Comment peut-on laisser des personnes âgées dormir dehors »

Au bois de Vincennes comme dans la rue, de plus en plus de personnes âgées se retrouvent à la rue. Plus faibles, il se font facilement raquetter. Pourquoi les personnes âgées qui appellent le 115 ne font pas partie des publics prioritaires ?

« Pouvoir être hébergé avec son chien »

Les lits infirmiers ne permettant pas d'accueillir les animaux. Pour y entrer, on doit trouver quelqu'un pour garder son animal, ou choisir de ne pas y aller.

« Avoir un travail devrait donner des droits »

Il est très difficile de travailler, et de garder ce travail lorsqu'on n'a plus de domicile. Laisser les personnes qui ont un CDD ou un CDI dormir dans la rue, c'est risquer de leur faire perdre ce qui les retient à la société. Le 1%, les demandes de HLM sont trop lentes. Quand on a encore un travail, il faut pouvoir réagir vite.

« Pourquoi toujours demander de rappeler le 115 ? »

Le 115 est saturé. Impossible de joindre un correspondant entre 9h et 19h. On passe sa journée à essayer d'obtenir la ligne, parfois avec plusieurs téléphones. Et on nous demande tout le temps de rappeler. Une personne hébergée pour une seule nuit se retrouve forcément à la rue le lendemain : pourquoi demander de rappeler le 115 tous les jours ? Pourquoi faire tourner les personnes entre la rue et les centres ? Il n'est pas non plus normal que la réponse puisse changer en fonction de la personne qui répond. Parfois, il suffit de raccrocher, de rappeler et on obtient une place.

« Pouvoir obtenir une domiciliation d'urgence »

Pour avoir une domiciliation, la PSA demande un minimum de trois mois de rue. Or sans domiciliation, impossible de percevoir le RSA, même si la loi dit qu'on a le droit au RSA en n'ayant pas d'adresse.

« SIAO : comment des personnes qui ne vous connaissent pas peuvent décider de donner des places à un tel ou un tel ? »

Ceux qui prennent les décisions d'héberger ou non n'ont jamais été en contact avec les personnes qui sollicitent de l'aide. Quand on est à la rue, on est donc totalement dépendant de l'assistante sociale. Ne rien pouvoir traiter en direct donne une impression d'impuissance. Et les relations humaines comptent quand on est à la rue.

« Plus de transparence dans les critères de choix »

On sait qu'il y a des critères pour octroyer les places, puisqu'il n'y a pas assez de place. Mais on pourrait nous dire lesquels. Ça éviterait d'appeler pour rien. Et aussi qu'on nous explique pourquoi il n'y a pas de place quand on appelle directement et que quelques heures après une infirmière de l'hôpital appelle et trouve une place.

« Prévoir un système pour les personnes à qui on ne donne que des titre de séjour renouvelables d'un an »

Multiplier les titres de séjour renouvelables pour une courte durée (un an) rend les personnes vulnérables. Ce système crée pour les étrangers une précarité, de l'emploi comme du logement.

« Avoir des travailleurs pairs comme interlocuteurs »

Pour comprendre la vie à la rue, faut l'avoir vécu. Il devrait avoir des personnes qui ont connu la rue dans les administrations et les associations, pour discuter avec des personnes qui comprennent vraiment nos problèmes. On aurait aussi sûrement moins l'impression qu'on cherche à nous apprendre à vivre. Donner des leçons c'est facile quand on a un chez soi.

« Avoir un guide simple et bien fait »

Le Guide Solidarité c'est bien mais c'est trop long, trop compliqué. Ce qu'il faudrait, c'est un guide simple, qui donne les infos utiles quand on vit dans la rue.

