



ATD Quart Monde

Paris, le 15 novembre 2002

Évaluation de la loi d'orientation
relative à la lutte contre les exclusions

**Bilan de l'enquête auprès des personnes
en situation de précarité
et de grande pauvreté**

Table des matières

Constat d'ensemble.....	4
Préliminaire	4
I. Que vivent les personnes interrogées ?.....	4
A. Des difficultés d'accès aux droits fondamentaux	4
B. Le nécessaire recours aux professionnels	5
II. Que pensent les personnes interrogées ?.....	6
A. Introduction	6
B. L'importance des droits fondamentaux et des propositions pour en améliorer l'accès.....	6
C. Des propositions pour être plus autonomes et libres.....	7
D. Des attentes fortes à l'égard des responsables politiques et de la société.....	8
Constat détaillé	9
Préliminaire	9
Remarques générales sur la démarche d'évaluation.....	9
Conventions utilisées	10
III. Qui sont les personnes interrogées ?.....	11
IV. Que vivent les personnes interrogées ?.....	12
A. Des difficultés d'accès aux droits fondamentaux	12
1. Droit au travail	12
2. Droit à des moyens convenables d'existence	12
3. Droit au logement.....	13
4. Droit à la protection de la santé.....	13
5. Droit à une vie familiale.....	13
6. Droit à une égale justice.....	14
7. Droit à l'éducation, la formation et la culture	14
8. L'interdépendance des droits fondamentaux	16
9. Des progrès dans l'accès à certains droits fondamentaux.....	16
B. Le soutien au quotidien de particuliers et d'associations	17
C. Une participation limitée à la vie collective (en dehors des actions d'ATD Quart Monde)	17
D. La nécessité de recourir à des professionnels pour faire valoir ses droits	18
E. Comment les personnes vivent-elles leurs relations avec les professionnels ?.....	19
1. L'aspiration à l'autonomie et à la liberté.....	19
2. Des relations positives avec la majorité des professionnels	20
3. Des relations difficiles avec une partie des professionnels.....	21
4. Des progrès récents	23
F. Des relations généralement positives avec le monde du travail.....	24
V. Que pensent les personnes interrogées ?.....	25
A. Introduction	25
B. L'importance des droits fondamentaux et des propositions pour en améliorer l'accès	25
1. Le droit au travail.....	25
2. Le droit à des moyens convenables d'existence	26

3. Le droit au logement	27
4. Droit à la protection de la santé.....	28
5. Droit à une vie familiale.....	29
6. Droit à une égale justice.....	29
7. Droit à l'éducation, la formation et la culture	30
C. Des propositions pour être plus autonomes et libres.....	31
1. Lutter contre l'illettrisme.....	31
2. Mieux informer sur les droits	31
3. Développer des relations de partenariat entre personnes et professionnels.....	33
4. Développer les actions collectives	35
D. Des attentes fortes à l'égard des responsables politiques et de la société.....	35
1. Le sentiment de ne pas être pris en compte par les responsables politiques.....	35
2. Un projet de société.....	37
Conclusion	40
Annexe : liste des sigles	41

Constat d'ensemble

Préliminaire

Dans le cadre de la 2^{ème} évaluation de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, le Mouvement ATD Quart Monde a enquêté, de janvier à mai 2002, auprès de 270 personnes en situation de précarité et de grande pauvreté¹. L'objectif était avant tout d'évaluer les avancées en matière de partenariat avec les personnes démunies. Autrement dit, dans leurs relations avec les professionnels (travailleurs sociaux, enseignants, magistrats, etc.), comme plus largement à l'échelle de la société, sont-elles considérées comme de véritables partenaires de la réflexion et de l'action ? Leur expérience, leur capacité à contribuer est-elle reconnue ? Leur pensée est-elle prise en compte ?

Le partenariat est un enjeu essentiel de la lutte contre l'exclusion, car il contribue fortement à la pertinence des politiques et des actions, et permet aux personnes d'être actrices de leur propre vie et de la société.

Avertissement

Le présent "constat d'ensemble", reprend certains éléments essentiels du "constat détaillé" développé plus loin dans le document. Il en permet une approche synthétique mais ne peut bien rendre compte de la richesse, de la finesse et de la pertinence de ce qu'ont exprimé les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête. C'est pourquoi **il est vivement conseillé de se reporter au constat détaillé.**

I. Que vivent les personnes interrogées ?

A. Des difficultés d'accès aux droits fondamentaux

La plupart des personnes interrogées connaissent des difficultés d'accès à l'un de leurs droits fondamentaux, certaines cumulant les difficultés :

- 60 % des personnes qui souhaitent **travailler** ne trouvent pas d'emploi adapté à leur besoin, et pour celles qui travaillent, l'emploi est souvent précaire et peu rémunérateur.
- Le **revenu** moyen des personnes est très faible. Il ne permet pas de vivre et oblige souvent à des démarches pénibles et humiliantes de demande d'aide financière et de secours.
- 10 % des personnes sont sans **logement** ou en habitat précaire et parmi celles qui ont un logement, 1/3 se plaint de ses conditions de logement ou de son quartier.
- 8% des personnes se plaignent du coût des **soins** et des avances de frais. Cela concerne notamment les personnes dont les revenus sont supérieurs au plafond de la Couverture Maladie Universelle

¹ Il faut noter que la moitié des personnes interrogées milite à ATD Quart Monde, ce qui peut rendre les résultats à certaines questions plus " optimistes " que la réalité.

(CMU), celle-ci étant par contre mise en avant comme un **progrès essentiel** par ceux qui en bénéficient².

- Au moins 10 % des personnes ont un enfant placé et elles sont plus nombreuses à évoquer le placement, montrant la persistance de cette crainte qui fragilise les **familles** en situation de grande pauvreté.
- Les ¾ des personnes qui ont évoqué leurs relations avec la justice ne s'estiment pas bien écoutées par les magistrats et ¼ ont des difficultés de compréhension avec ceux-ci, ce qui rend difficile un exercice équitable de la **Justice**.
- Au moins 10 % des personnes ont des difficultés **en lecture et en écriture**.
- Parmi les personnes qui ne militent pas à ATD Quart Monde, 1/3 ne participent à aucune manifestation, fête de quartier, activité **culturelle ou sportive** régulière, etc., la raison principale étant l'appréhension de se retrouver sous le regard des autres.

L'**interdépendance des droits fondamentaux** (moyens convenables d'existence en priorité par le travail ; protection de la santé ; logement ; éducation, formation et culture ; vie familiale ; égale justice), augmente fortement les difficultés : ainsi, les problèmes de logement ou de garde d'enfant empêchent certaines personnes de travailler.

B. Le nécessaire recours aux professionnels

Si la plupart des personnes sont soutenues par des particuliers ou des membres d'associations³, il n'en demeure pas moins que **pour accéder à leurs droits fondamentaux, elles doivent le plus souvent passer par des professionnels** : personnels de l'ANPE, des HLM, assistantes sociales, travailleuses familiales, éducateurs, juges des enfants, professionnels de santé, personnels de la CPAM, de la MSA, de la CAF, etc.

La relation avec les professionnels est le plus souvent **individuelle** : peu de personnes les rencontrent dans le cadre d'**actions collectives** malgré tout ce que peuvent apporter ces dernières : partage de connaissance et d'expérience, encouragement et entraide mutuels, confiance en soi retrouvée, ouverture, etc.

Cette relation individuelle avec les professionnels, que les personnes **jugent positivement** dans les 2/3 des cas⁴, leur pèse malgré tout souvent, d'autant plus que certaines personnes ont autour d'elles un nombre conséquent de professionnels⁵ : les personnes aspirent fondamentalement à être plus **autonomes**, à pouvoir davantage agir par elles-mêmes pour faire valoir leurs droits, à moins dépendre du soutien des autres. Elles aspirent aussi fortement à être plus **libres**, à pouvoir prendre elles-mêmes les décisions qui les concernent, à moins vivre sous le regard de professionnels qui interviennent dans leur vie.

Mais la pénurie d'argent, la **méconnaissance des droits**, la mauvaise maîtrise de la lecture et de l'écriture, le manque de confiance en soi, etc. amènent beaucoup de personnes à devoir faire appel à

² Malgré un remboursement encore insuffisant des lunettes, soins et prothèses dentaires, et prothèses auditives.

³ Résultat probablement plus positif que la réalité, du fait que beaucoup de personnes interrogées sont en lien avec ATD Quart Monde.

⁴ Cela signifie que sur l'ensemble des professionnels mentionnés par les personnes, 2/3 sont jugés positivement. Mais la situation peut être très contrastée pour une même personne : cette dernière peut s'estimer bien écoutée et soutenue par un professionnel donné, et bloquée avec un autre.

⁵ Ainsi, près de 30 % des personnes ont dit avoir affaire à au moins 5 professionnels, toutes catégories confondues, pour un aspect ou l'autre de leur vie, et plus de 20 % ont affaire à au moins 2 travailleurs sociaux.

des professionnels. Et les mesures de **curatelle** ou d'**assistance éducative**, qui restreignent l'autonomie de décision ou obligent à rendre des comptes, sont parfois très difficiles à vivre.

Dans ces circonstances, la qualité de la relation avec les professionnels est essentielle. 1/3 des personnes s'estime en **situation bloquée** avec un professionnel qui joue souvent un rôle important dans leur accès à un droit fondamental (emploi, logement, ressources, vie familiale, etc.). Les facteurs mentionnés par les personnes qui rendent les relations difficiles sont :

- la difficulté à **joindre au téléphone** ou à **rencontrer** certains professionnels,
- la difficulté à **comprendre leur langage et leurs écrits**,
- et surtout le sentiment de **ne pas être entendu et compris**, lorsque les personnes se retrouvent face à des professionnels qui n'ont pas toujours le temps d'écouter, qui se focalisent sur ce qui ne va pas au lieu de chercher à **mettre en évidence ce qui est positif**, qui interprètent mal les comportements et en déduisent des décisions inadaptées.

II. Que pensent les personnes interrogées ?

A. Introduction

Les personnes se sont beaucoup exprimées, au-delà de leur propre situation⁶, pour évoquer **leur regard, leur réflexion sur la société**, et pour dire de quelle manière celle-ci devrait changer. Elles ont aussi apporté leurs idées, leurs propositions, sur bien des points.

Elles ont fait la preuve que, pourvu qu'on leur donne la possibilité de s'exprimer librement et en confiance, elles avaient une expérience et une pensée utiles et essentielles. **La richesse de leur contribution est un appel à développer le dialogue et la réflexion avec elles.**

B. L'importance des droits fondamentaux et des propositions pour en améliorer l'accès

“ Du travail pour tout le monde, c'est ce qui permet de mener sa vie à bien. ” Les personnes insistent tout autant sur la qualité du travail, non précaire et suffisamment rémunérateur, que sur les conditions pour permettre à **tous** d'accéder à l'emploi : mieux soutenir les personnes en recherche d'emploi, avoir confiance dans leurs capacités, et lutter contre les discriminations à l'embauche. Elles demandent aussi fortement que tous les **jeunes** puissent travailler.

“ Le SMIC, c'est très dur à vivre (...) Le salaire d'un CES est trop faible. ” En ce qui concerne les **ressources**, les personnes veulent d'abord pouvoir gagner leur vie par le travail, mais lorsque ce n'est pas possible, elles doivent pouvoir bénéficier d'un revenu suffisant, c'est pourquoi beaucoup demandent l'augmentation des minima sociaux et posent la question d'un revenu pour les jeunes.

“ Que chacun ait un toit, qu'il n'y ait plus personne à dormir dehors (...) C'est un droit ” : les personnes demandent fortement la mise en œuvre effective du droit au **logement**, par la construction de logement sociaux et la suppression des obstacles financiers et discriminatoires à l'accès au logement.

⁶ Il est frappant de noter qu'assez souvent, lorsque les personnes ont été questionnées sur les changements qu'elles aimeraient voir arriver dans leur vie, elles ont d'emblée situé leur réponse au niveau des changements de société à opérer.

“ *La santé ne devrait pas être une question d'argent.* ”. Les principales propositions exprimées sont l'aménagement du barème de la CMU, l'accès au tiers payant pour les personnes dont les revenus sont au-dessus de ce plafond et le remboursement de produits médicaux indispensables (pansements, semelles orthopédiques...)

“ *Il faut que l'administration change de regard dans les placements d'enfants.* ” En ce qui concerne la **famille**, les parents demandent à être mieux soutenus dans leur rôle éducatif. Ils veulent aussi qu'on mette fin aux placements d'enfants dont la cause première est la précarité des conditions de vie de la famille.

“ *Que la Justice soit équitable (...)* Il ne faut pas une Justice différente pour les riches et pour les pauvres. ” : c'est l'attente principale des personnes concernant la justice. Les personnes demandent notamment que les juges accordent autant de poids à leur parole qu'à celles des travailleurs sociaux.

“ *Il ne faut pas mettre les jeunes de 15, 16 ans dehors sans qu'ils sachent lire et écrire, sinon ils n'ont pas d'avenir.* ” Les personnes insistent sur le double rôle de l'**école** : apprentissage des connaissances de base pour **tous**, formation à la vie en société par le respect de l'autre et de sa culture.

En ce qui concerne la **culture** et les loisirs, les personnes demandent d'abord qu'ils soient plus accessibles financièrement et qu'il y ait plus d'activités proposées dans les quartiers ou les communes rurales où elles vivent.

C. Des propositions pour être plus autonomes et libres

A travers les réflexions des personnes, plusieurs axes ressortent :

- **lutter contre l'illettrisme adulte** : “ *J'ai toujours besoin de quelqu'un car je ne sais ni lire ni écrire.* ”
- **mieux informer sur les droits** : les personnes font de nombreuses propositions en ce sens. Plusieurs constantes en ressortent :
 - ◇ la **proximité** de l'information (boîtes aux lettres, lieux de proximité, professionnels qui vont au devant des personnes pour les informer là où elles se trouvent⁷),
 - ◇ la **clarté** de l'information (langage écrit ou oral simple, temps passé pour expliquer),
 - ◇ le **regroupement** de l'information (guide avec tous les droits, lieu unique d'information, polyvalence de certains professionnels en matière d'information sur les droits),
 - ◇ l'**actualisation** de l'information, face aux lois qui “ *changent tout le temps* ”.
- **développer des relations de partenariat entre personnes et professionnels**. Les personnes donnent des repères pour y parvenir :
 - ◇ Avant tout, “ *le dialogue et l'estime réciproque, sentir que les professionnels sont à l'écoute et qu'ils sont sincères (...)* Ne pas imposer ses idées (...) Ne pas donner de leçons (...) Se mettre à notre place. ”
 - ◇ “ *Il y a une façon de mettre la personne à l'aise, c'est de ne pas porter de jugement.* ”
 - ◇ “ *La façon de regarder et de parler, le sourire, sont très importants (...)* Être **poli**, courtois, dire bonjour. ”
 - ◇ “ *Qu'ils aient plus confiance dans les gens.* ”
 - ◇ “ *Être sûr qu'ils ne répéteront pas ce qu'on dit (...)* Qu'ils **disent les choses en face** et pas devant quelqu'un d'autre. ”

⁷ Ainsi que le pratique la CPAM du Calvados depuis près de 15 ans.

- développer les **actions collectives** qui permettent de se rendre compte qu'on n'est " *pas seul à se battre* " et redonnent " *courage et espoir* ", qui " *apprennent à avoir confiance en soi* " pour aller vers les professionnels ou pour agir seul, qui développent les liens et l'entraide entre participants, et qui permettent d'apprendre les uns des autres.

D. Des attentes fortes à l'égard des responsables politiques et de la société

Malgré les avancées récentes en matière de lutte contre l'exclusion, les personnes estiment en très grande majorité que **les responsables politiques ne répondent pas à leurs attentes**. Leur déception est à la mesure des difficultés qu'elles continuent à rencontrer et qui les conduisent à attendre beaucoup des responsables. D'où des réactions parfois virulentes :

- " *Les politiciens **ne connaissent pas** la vie des gens pauvres (...) On est **mal compris** (...) Ils voient les choses de leur bureau (...) Si on était **écouté**, il y a des choses qui changeraient.* "
- " *Nous les pauvres, les petits, **on est rien pour ces gens-là** (...) Ils se fichent de nous, on se bat tout seul.* "
- " *Ils font de belles promesses et dès qu'ils sont élus, ils oublient (...) **Ils ne font pas tout ce qu'ils peuvent** (...) L'Etat pourrait se débarrasser des pauvres avec son argent.* "

La petite minorité qui juge positivement les responsables politiques relève les avancées dans l'accès aux droits fondamentaux - en particulier la CMU - et des progrès en matière de considération et d'écoute.

L'ensemble des personnes appellent à **changer profondément la société pour que chacun y trouve sa place**. Au-delà des demandes fortes, déjà mentionnées, concernant l'accès de tous au travail, au logement, à des revenus décents, les personnes indiquent clairement dans quel sens cette transformation doit s'opérer :

- " *Que chacun **respecte la dignité** de l'autre (...) Qu'on se sente à **égalité**, que certains ne se sentent pas au-dessus (...) Il faut **changer le regard** des autres, qu'on soit tous accepté, riche ou pauvre, quelle que soit la couleur de la peau.* "
- " *Qu'on soit **écouté et compris** (...) Qu'on **donne la parole** aux personnes qui ont des difficultés.* "
- " *Que la société accepte que tout le monde soit **autonome**.* "
- " *Plus de **fraternité** (...) Être amis entre voisins, se dire bonjour, être plus proches les uns des autres (...) Que les gens puissent compter les uns sur les autres.* "
- " *Qu'il y ait plus de **partage** (...) Que les riches gagnent moins d'argent pour donner à ceux qui n'en ont pas.* "

Constat détaillé

Préliminaire

Il s'agit ci-après de rendre compte des résultats d'une enquête réalisée par le Mouvement ATD Quart Monde en France de janvier à mai 2002. Cette **enquête, menée auprès de 270 personnes en difficulté**, a été lancée dans la perspective de la deuxième évaluation nationale de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.⁸

Le support de l'**enquête** était un questionnaire approfondi⁹ exigeant en moyenne près de deux heures d'entretien. Les enquêtes ont été conduites sous la forme d'un dialogue ouvert afin de pouvoir recueillir les difficultés ou les attentes des personnes sur des points non abordés dans le questionnaire. Des pages blanches étaient prévues pour recueillir cette " parole libre ".

A travers ce travail, le Mouvement ATD Quart Monde a cherché à mesurer si la loi relative à la lutte contre les exclusions avait permis aux personnes démunies de **gagner en citoyenneté**, si elles étaient moins dépendantes des autres pour faire valoir leurs droits, si elles étaient davantage en mesure d'assumer leurs responsabilités familiales et sociales, si leur point de vue était mieux pris en compte.

Il s'agit là d'un **critère essentiel d'avancée du combat contre l'exclusion** : l'accès aux droits fondamentaux est en effet une condition nécessaire, mais non suffisante pour mettre un terme à l'exclusion. **Il faut non seulement que les personnes en difficulté trouvent de nouvelles sécurités, mais aussi et surtout qu'elles soient considérées par l'ensemble de la société comme des citoyens à part entière, comme de véritables partenaires dont l'expérience et la pensée doivent être respectées et prises en compte. C'est à cette condition que l'objectif fixé par la loi de respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains pourra être atteint.**

Remarques générales sur la démarche d'évaluation

- L'enquête a été réalisée sous forme d'entretien entre un ou deux membres du Mouvement ATD Quart Monde et une personne du ménage rencontré. Cette enquête est **anonyme et individuelle**.
- La grande majorité des personnes interrogées ont pu être contactées parce qu'elles étaient **déjà en lien avec le Mouvement ATD Quart Monde**. Il en résulte un biais dans les résultats, les rendant probablement plus optimistes que la réalité, par exemple en matière de connaissance des droits. Mais cette proximité a souvent permis aux personnes d'exprimer en confiance ce qu'elles vivaient, ce qu'elles pensaient, contribuant ainsi à la richesse des informations recueillies.

⁸ Une autre **enquête, menée auprès de professionnels** de différentes disciplines en contact avec les personnes en difficulté, ainsi qu'un **recueil d'expériences** menées par différents acteurs institutionnels ou associatifs et visant à rendre ces personnes partenaires de l'action, viennent compléter la présente enquête pour constituer la contribution du Mouvement ATD Quart Monde à l'évaluation citée plus haut.

Un **document de synthèse** présente les enseignements tirés du croisement entre ces différents travaux.

⁹ Ce questionnaire est joint en annexe au présent document.

Du fait de ce biais, les chiffres qui ressortent de l'enquête n'ont **pas de valeur statistique**. Ils n'en expriment pas moins des **tendances** dont on peut tirer beaucoup d'enseignements.

- La **démarche du questionnaire d'enquête** a consisté à partir, non des dispositions concrètes de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, mais d'abord de la vie, des difficultés et des attentes des personnes démunies. Cette approche n'en vise pas moins l'évaluation de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, puisqu'il s'agit en somme d'évaluer l'avancée vers les objectifs fixés par son article premier qui constitue désormais le fondement de la lutte contre l'exclusion dans notre pays :

“ La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation. ”

“ La présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance. ”

(...)

- Une grande part des questions appellent des réponses subjectives. Ces dernières n'en sont pas moins pertinentes et importantes car elles reflètent la perception des personnes sur les droits, les dispositifs, les aides, les soutiens dont elles bénéficient ou devraient bénéficier.

Ces éléments subjectifs constituent en somme la “ vérité ” des personnes en difficulté, qui est croisée, dans le document de synthèse¹⁰, avec le point de vue de professionnels responsables de la mise en œuvre des droits et dispositifs concernés.

Conventions utilisées

- Tous les textes en *italiques* correspondent aux réponses ou réactions des personnes interrogées.
- Afin de ne pas alourdir la présentation, lorsque deux citations de personnes différentes se suivent au sein d'un même paragraphe, elles sont séparées, non par des guillemets fermantes et ouvrantes, mais par (...).

¹⁰ Cf. note 8 page 9.

III. Qui sont les personnes interrogées ?

Quelques caractéristiques des **270** personnes rencontrées dans le cadre de l'enquête :

- Sexe

◇ 7 personnes sur 10 sont des femmes

⇒ **Nette majorité de femmes.**

- Age

Les âges des personnes interrogées vont de **18 à 75 ans**. Ils se répartissent comme suit :

◇ 18-25 ans : 5 %

◇ 26-34 ans : 15 %

◇ 35-49 ans : 55 %

◇ 50-59 ans : 20 %

◇ plus de 60 ans : 5 %

⇒ **Peu de jeunes (12).**

- Situation familiale

◇ En couple avec un ou plusieurs enfants (mineurs ou majeurs) : 45 %

◇ En couple sans enfant au domicile : 5 %

◇ Vivant seul avec un ou plusieurs enfants (mineurs ou majeurs) : 25 %

◇ Vivant seul sans enfant au domicile : 25 %

⇒ **Autant de personnes vivant seules, avec ou sans enfant, qu'en couple.**

- Les enfants

◇ Les $\frac{3}{4}$ des personnes interrogées ont des enfants.

◇ Elles ont en moyenne 3,9 enfants.

⇒ **Des familles relativement nombreuses.**

- Situation géographique

◇ Grande ville (plus de 100 000 habitants) : 40 %

◇ Ville moyenne (entre 20 et 100 000 habitants) : 35 %

◇ Petite ville (moins de 20 000 habitants) : 10 %

◇ Milieu rural : 15 %

⇒ **Large majorité de citadins mais représentation significative du monde rural.**

- Lien avec ATD Quart Monde

◇ Y milite : 50 %

◇ Connait : 40 %

◇ Ne connaît pas : 10 %

⇒ **Forte majorité de personnes en lien avec ATD Quart Monde.**

IV. Que vivent les personnes interrogées ?

A. Des difficultés d'accès aux droits fondamentaux

La grande majorité des personnes interrogées rencontre des **difficultés concernant l'accès à l'un des droits fondamentaux** : travail ; moyens convenables d'existence ; logement ; protection de la santé ; vie familiale ; égale justice ; éducation, formation et culture.

1. Droit au travail

“ Le travail pourrait changer ma vie. ” : environ 60 % des personnes interrogées souhaitant travailler¹¹ n'ont **pas d'emploi**. Certaines ont connu le travail précaire par le passé, mais sans résultat : *“ Je n'ai pas pu être titularisée à la mairie après 4 ans de contrat, ils préfèrent prendre des remplaçants. ”*

Dans leur recherche, les personnes s'estiment **insuffisamment soutenues** : *“ A l'ANPE, il y a une seule personne responsable des travailleurs handicapés pour 3 agences locales. ”*

Et pour les personnes qui ont aujourd'hui un travail, **celui-ci reste souvent précaire et peu rémunérateur**. 1/3 des personnes se plaignent de leur situation de travail : certaines disent désirer un emploi *“ fixe ”*, souhaitent obtenir *“ plus d'heures de travail pour améliorer le salaire ”* ; d'autres ont du mal à supporter des emplois *“ épuisants ”* où elles ne se sentent parfois pas respectées, où elles doivent faire des heures supplémentaires non payées...

2. Droit à des moyens convenables d'existence

“ On se bat pour avoir des ressources. Tous les jours, les enfants demandent de l'argent pour le cinéma, la gym... Il faut toujours payer. ” Le revenu mensuel moyen par unité de consommation des personnes interrogées est d'environ 450 euros (2950 francs)¹², soit seulement 25 % de plus que le RMI pour une personne seule¹³.

Ce **très faible montant** ne permet la plupart du temps pas aux personnes de vivre correctement : *“ Que le RMI soit plus élevé, c'est trop juste pour payer les factures et habiller les enfants. ”* Les loisirs, les *“ petits plaisirs ”* sont souvent interdits. Les personnes sont obligées de faire des démarches

¹¹ Ce ne sont que 48 % des personnes interrogées qui souhaitent travailler : 52 % ne recherchent pas d'emploi. Ce chiffre est important, mais si l'on retire les personnes qui en raison de leur âge, de leur handicap, de leur état de santé n'envisagent pas de travailler, et les femmes qui ont choisi de se consacrer à l'éducation de leurs enfants, ce ne sont que 8% des personnes interrogées qui ne recherchent pas d'emploi : parmi les motifs qui ressortent, le manque de confiance dans ses capacités, le découragement, l'existence d'autres priorités (comme par exemple trouver un logement), le fait que la personne travaille déjà mais sans statut (travail de récupération des métaux, travail de femme d'agriculteur...).

¹² Moyenne sur les 85 personnes qui ont donné suffisamment de précision sur leurs ressources et leur situation familiale pour que le calcul puisse être effectué. Ce montant n'inclut pas les aides au logement que les personnes n'intègrent pas dans leur budget car elles sont la plupart du temps versées directement aux bailleurs.

¹³ Les principales sources de revenus des ménages sont : salaire (27 %), RMI (24 %), AAH (15 %), AUD ou ASS (12 %), pension d'invalidité ou rente d'accident du travail (7 %), retraite (7 %), autres allocations (API, allocation veuvage...) (5 %). 13 % des personnes n'ont pas indiqué la nature de leurs ressources.

pénibles, répétées et humiliantes de demande de secours auprès des services sociaux ou associations.

“ Si mes ressources étaient supérieures, je vivrais moins sous pression. ”

L'augmentation des ressources mensuelles est d'ailleurs le souhait le plus souvent cité par les personnes (40 %).

3. Droit au logement

*“ Je voudrais un **logement** parce que je vis sur un parking dans une caravane. ”* : 10 % des personnes sont **sans logement ou en habitat précaire**¹⁴. Pour certaines familles, la difficulté d'accès au logement est accrue par la **discrimination** dont elles font l'objet : *“ Je veux bien croire qu'un droit au logement existe, mais pas quand on s'appelle comme nous. Quand il s'agit de notre famille, les portes se ferment. ”*

Et parmi les 90 % qui sont logées, 1 personne sur 3 se plaint de ses **conditions de logement** ou de son **quartier** : *“ On essaie de se battre pour avoir des travaux, l'appartement est en très mauvais état, ou pour quitter cette résidence très mal réputée. ”* Face à ces difficultés, les personnes peinent parfois à obtenir l'intervention des HLM : *“ Ma maison doit être rénovée, mais les HLM me disent de le faire moi-même. ”* Quant à obtenir un nouveau logement, cela peut être très long : *“ Cela fait 10 ans que j'essaie de changer de logement. ”*

Il faut par ailleurs noter que 5 personnes ont encore vécu récemment l'**expulsion** de leur logement, le plus souvent pour dettes de loyer, sans qu'un véritable relogement leur soit toujours proposé : *“ On nous laisse dans notre caravane sur un parking, sans eau et sans électricité. ”*

4. Droit à la protection de la santé

“ Je dois soigner mes dents et mes yeux, j'en ai besoin, mais je ne peux pas payer une mutuelle avec mon AAH. ” : 8% des personnes se plaignent du **coût des soins** et des problèmes d'**avance de frais**. La plupart n'ont pas droit à la CMU parce que leurs revenus dépassent de peu le plafond fixé, et ont beaucoup de mal à faire face au coût d'une cotisation de couverture complémentaire qui, en tout état de cause, ne leur garantit pas d'être dispensées d'avances de frais qui peuvent être rétroactives.

5. Droit à une vie familiale

*“ Je voudrais récupérer mes **enfants placés** depuis 1998. ”* : au moins 10 % des personnes ayant des enfants mineurs avaient un de leurs enfants placé¹⁵. Et ce sont au total 17 % qui ont évoqué spontanément la question du placement. Ainsi, **le retrait des enfants reste une crainte** pour beaucoup¹⁶.

Autre **facteur mettant en cause la vie familiale** : si 2 personnes sur 3 ayant affaire aux éducateurs s'estiment bien soutenues par ceux-ci, il en reste 1 sur 3 qui ne se sent pas soutenue : *“ L'éducateur nous stresse encore plus, sous prétexte de nous aider. ”* En outre, plusieurs personnes ont demandé à avoir une aide ménagère, un psychologue, un éducateur pour leurs enfants, sans succès. Ainsi, **faute de soutien** dans leurs responsabilités familiales, des personnes peuvent se retrouver seules face à

¹⁴ Caravane, foyer, hôtel, hôtel social...

¹⁵ Ce chiffre est un minimum, car la question douloureuse du placement n'était pas abordée directement et certains parents ont pu souhaiter ne pas en parler. Il faut d'ailleurs noter que 10 % des parents ayant des enfants mineurs ont indiqué que certains de ceux-ci ne vivaient pas à leur domicile, sans en donner la raison.

¹⁶ Cette crainte peut induire des comportements de repli sur soi qui, paradoxalement, fragilisent la famille et accentuent les risques de placement : les intervenants sociaux s'inquiètent pour les enfants lorsqu'une famille refuse d'ouvrir sa porte.

leurs difficultés. Cependant, il ne suffit pas qu'un soutien existe, il faut aussi qu'il s'appuie sur les projets et les capacités des personnes : *“ Avec le temps, j'ai changé, que les services sociaux arrêtent de me juger sur mon passé. Que le juge me laisse une chance, me laisse prouver que je suis capable. ”*¹⁷

6. Droit à une égale justice

Les ¾ des personnes qui ont parlé de leurs relations avec les magistrats ne s'estiment **pas bien écoutées** : *“ J'ai l'impression d'être mal reconnue et pas considérée. ”* Certaines finissent même par penser que *“ le juge écoute les assistantes sociales et les parents n'ont jamais raison ”*. En outre, face à la justice, une personne sur 4 mentionne des **difficultés de compréhension** : *“ Le juge des enfants emploie un langage trop compliqué, c'est pareil pour les courriers (...) Il y a des abréviations, des références aux articles de loi (...) On n'a pas le livre pour comprendre. ”* Cette difficulté à s'entendre et à se comprendre de part et d'autre **nuît à l'exercice d'une justice équitable**¹⁸.

7. Droit à l'éducation, la formation et la culture

a) L'éducation

Pour les adultes

“ J'ai toujours besoin de quelqu'un car je ne sais ni lire ni écrire. ” : 10 % des personnes ont mentionné des **difficultés en lecture et en écriture** qui les handicapent considérablement dans leur recherche de travail ou dans leur vie quotidienne¹⁹ : *“ Je n'ai pas réussi à avoir une carte pour circuler gratuitement dans la ville, comme je ne sais pas bien lire, je n'ai pas bien rempli tous les papiers. ”* Et la **honte** de ne pas savoir lire peut amener les personnes à ne pas demander d'aide.

Par ailleurs, il est frappant de voir que, parmi les personnes rencontrées, l'**illettrisme touche beaucoup les jeunes**, puisque la moitié de ceux qui ont mentionné des difficultés en lecture appartenaient aux moins de 35 ans, alors que ceux-ci représentent moins de 20 % des personnes interrogées.

Pour les enfants

Si des adultes ont des difficultés en lecture, certains s'inquiètent aussi pour **leurs enfants**. 10 % en ont parlé spontanément lorsque la question de la famille a été abordée : *“ Que mes enfants aient une meilleure vie que moi, qu'ils ne soient pas dehors. ”* Les parents savent que l'avenir passe par l'école, par le savoir, mais ils sont parfois démunis face aux difficultés de leurs enfants :

- **Difficultés scolaires**, alors que les parents n'ont pas toujours pu acquérir l'instruction suffisante pour aider leurs enfants comme ils le souhaiteraient - *“ Je voudrais une aide pour les devoirs de mes enfants à la maison. ”* - alors qu'ils ne peuvent leur offrir les outils que d'autres ont pour progresser : *“ Nous n'avons pas d'ordinateur à la maison. ”*

¹⁷ Cf. paragraphe 3 page 33 où sont développées les attentes des personnes concernant leurs relations avec les professionnels.

¹⁸ D'autant plus qu'il est probable qu'une partie des personnes se présentent devant le juge sans avocat : parmi celles qui ont abordées leur relation avec la Justice, seulement un peu plus de la moitié ont cité, dans les professionnels auxquels elles ont affaire, les avocats.

¹⁹ Ce chiffre est un minimum, car la question n'était pas posée directement : des personnes ont mentionné spontanément ces difficultés en répondant à l'une ou l'autre des questions.

- **Difficultés d'intégration** : “ *qu'on ne méprise plus mes enfants* ”. Pour qu'ils s'intègrent, il est aussi important que les enfants ne soient jamais laissés à l'écart des activités de l'école, mais ce n'est pas toujours le cas : “ *Le coût des sorties scolaires est trop élevé.* ”

Il arrive aussi que les parents ne parviennent même pas à **scolariser** leurs enfants, en particulier quand ils font partie des gens du voyage : “ *Impossible de faire inscrire à l'école du village les enfants et petits enfants, le maire refuse et me dit d'aller ailleurs.* ”

b) Formation

“ *Il faudrait plus de formation pour les jeunes à un métier (...) plus de formation pour tout le monde dans la vie professionnelle.* ” Si les personnes sont conscientes de l'importance de la formation, peu ont exprimé leur désir de se former. Leur première demande, c'est de travailler, ce qui s'explique sans doute par la faiblesse de leurs ressources et aussi, pour certaines, par des expériences passées de “ *stages qui n'aboutissent jamais* ”. Ce qui semble pouvoir crédibiliser une formation aux yeux de beaucoup de personnes, c'est qu'elle permette d'emblée d'être en situation de travail et “ *que tous les stages soient rémunérés* ”.

c) La culture et les loisirs²⁰

Pour les adultes

“ *Au cinéma, quand c'est la vraie vie, ça donne à réfléchir.* ” Parmi les personnes qui ne militent pas à ATD Quart Monde, plus d'une sur 3 ne participe à aucun événement (fête de quartier, manifestation sportive, exposition, etc.), ni n'assiste à aucun spectacle (cinéma, théâtre...), ni ne participe à aucune activité artistique ou sportive régulière avec d'autres. Parmi ces personnes qui “ **ne participent à rien** ”, plus de la moitié souhaiteraient pouvoir le faire mais se heurtent, par ordre d'importance décroissante :

- À leur **appréhension de se trouver au milieu des autres** - “ *Quand on va quelque part, on nous regarde mal.* ” - souvent fondée sur de mauvaises expériences passées : “ *J'ai participé à un atelier de peinture, mais le contact s'est mal fait, les gens étaient trop fiers.* ”
- Au **coût des activités** : “ *Les loisirs ne sont pas pour moi, c'est trop cher.* ”
- Au **manque de disponibilité** : “ *Avec les deux petits, je n'ai pas le temps.* ”
- Au **manque d'information**.

Pour les enfants

Si l'enquête ne permet pas de mesurer la participation des enfants aux activités²¹, plusieurs parents ont quand même évoqué, parmi les changements qu'ils souhaitaient dans leur vie, le fait que leurs enfants puissent mieux accéder aux loisirs. Mais ils se heurtent au **coût des activités**, à une **offre de proximité** insuffisante pour les enfants et les jeunes : “ *Il faudrait créer un lieu dans le quartier où les jeunes et les enfants peuvent se retrouver et se détendre sinon il faut aller en ville et le bus coûte cher.* ”

²⁰ Il faut rappeler que l'article 140 de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions stipule : “ l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs, constitue un objectif national ”.

²¹ On peut par contre rappeler que lors de la première enquête d'évaluation de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, réalisée par le Mouvement ATD Quart Monde en 2000, **dans 1 famille sur 3, les enfants ne participaient à aucune activité en dehors de l'école.**

d) Les vacances

“ Je voudrais pouvoir prendre des vacances, mais quand on a tout payé, il ne reste plus d'argent pour partir ” : 20 % des personnes ont mentionné spontanément, parmi les changements qu'elles souhaitaient dans leur vie, le fait de pouvoir **partir en vacances**²², “ pour sortir de notre environnement, rencontrer d'autres gens ”. Pour beaucoup, les vacances sont l'occasion de “ souffler ”, de se retrouver en famille dans des circonstances où l'on peut vraiment se redécouvrir et s'apprécier les uns les autres. Elles redonnent des forces pour faire face au quotidien.

8. L'interdépendance des droits fondamentaux

L'accès des personnes aux droits fondamentaux est rendu d'autant plus difficile que, dans leur vie, “ tout se tient ” : **le nonaccès à un droit fondamental peut bloquer l'accès aux autres droits**. C'est bien sûr le cas en ce qui concerne le droit à des moyens convenables d'existence, la faiblesse des ressources pouvant empêcher l'accès à un logement décent, aux soins, à la culture, aux vacances... Mais l'absence de travail des parents ou le fait de ne jamais pouvoir s'extraire du quotidien pour partir en vacances, peuvent aussi créer des tensions mettant en cause la vie familiale. Les difficultés de lecture et d'écriture peuvent empêcher les personnes de faire valoir leurs droits, etc.

Nombreux sont les exemples de cette interdépendance :

“ Je n'ai pas la carte d'électeur parce que je ne sais pas comment faire pour l'avoir, il faudrait que je sache mieux lire et écrire. ”

“ Je voudrais trouver un travail en rapport avec les enfants, mais je ne peux pas garder d'enfants à domicile car l'appartement n'est pas correct. ”

“ J'ai besoin de me faire opérer, mais que faire des enfants ? ”

“ Il faudrait qu'on ait les moyens, pour que nos enfants fassent de bonnes études. ”

“ Je voudrais être raccordé à l'EDF pour pouvoir brancher mon appareil respiratoire. ”²³

...

9. Des progrès dans l'accès à certains droits fondamentaux

C'est le constat fait par près d'1/4 des personnes, questionnées sur les changements survenus depuis 3 ou 4 ans, c'est-à-dire depuis le vote de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

Le dispositif qui est, de très loin, le plus souvent cité, est la **Couverture Maladie Universelle**, qui “ permet de ne plus aller chercher des feuilles à la mairie et de faire respecter la dignité de chaque personne ”. Beaucoup ont pu obtenir des lunettes ou remettre en état leur dentition grâce à elle (même si ses limites en matière de remboursement sont aussi soulignées, ainsi que le problème du seuil, notamment pour les bénéficiaires de l'AAH).

Des personnes ont également constaté des améliorations en matière de **prévention des expulsions de logement, de prévention des coupures d'eau et d'électricité** et, à un degré moindre, d'**accès à la culture et aux loisirs, et de soutien scolaire à l'école**.

²² Il est probable qu'elles sont nettement plus nombreuses à ne pas partir en vacances, certaines ayant pu ne pas le mentionner parmi les changements souhaités car elles avaient d'autres attentes plus prioritaires. On peut d'ailleurs rappeler que lors de l'enquête d'évaluation des politiques publiques de lutte contre la grande pauvreté menée par le CREDOC en 1995, dans le cadre du rapport “ de Gaulle Anthonioz ” du Conseil économique et social, 50 % des personnes interrogées n'étaient jamais parties en vacances et 30 % ne partaient plus.

²³ Personne vivant en caravane sur un terrain non constructible qui lui appartient.

“Grâce à la confiance et au témoignage d'une éducatrice, les enfants n'ont pas été placés ” : en matière de **vie familiale**, plusieurs personnes ont dit avoir évité le placement ou récupéré leurs enfants récemment, grâce au soutien d'une assistante sociale ou d'un éducateur²⁴.

Il faut par contre noter que les dispositifs d'**accès à l'emploi** ont été très peu cités, une seule personne ayant évoqué l'impact positif du dispositif TRACE : “ *les jeunes ne sont plus livrés à eux-mêmes* ”.

B. Le soutien au quotidien de particuliers et d'associations

La plupart des personnes disent bénéficier du soutien d'**associations** ou de particuliers : **amis, famille, voisins**. Ce peut-être une aide matérielle - “ *St Vincent de Paul m'aide quand je suis à court d'alimentation, après un contrôle discret* ” - du soutien dans la vie quotidienne - “ *quand je suis malade, une voisine m'aide dans le travail de la maison* ” - un accompagnement dans les démarches – “ *j'étais menacée d'expulsion, une amie m'a accompagnée pour voir l'assistante sociale, j'ai pu m'expliquer et je n'ai pas été expulsée* ”.

“ *Je ne compte sur personne, pas même sur ma famille.* ” : 6 % des personnes disent n'avoir **aucun soutien**, parmi lesquelles 4 vivent seules, sans enfant présent au domicile et sans emploi. Certes, très peu de personnes sont concernées, mais cela révèle l'existence de situations de **grand isolement** et donc de grande fragilité.

C. Une participation limitée à la vie collective (en dehors des actions d'ATD Quart Monde)

La moitié des personnes ont l'occasion de participer à des **rencontres avec d'autres**, au-delà du cercle de la famille et des amis proches. Pour la majorité d'entre elles, ces rencontres se font dans le cadre d'actions collectives organisées par ATD Quart Monde²⁵. Parmi celles qui ne participent pas à ces actions, une **minorité** (un peu plus d'une sur quatre) mentionne leurs occasions de rencontre “ à l'extérieur ” :

- Pour moitié, ces rencontres se font dans le cadre de la **vie sociale, citoyenne, religieuse, associative** : réunions de parents d'élève, réunions de locataires, repas de quartier, rencontres à la paroisse, démarches d'habitants pour “ *voir ce qu'on peut améliorer dans le quartier* ” et faire entendre leurs demandes à la commune, etc.
- Pour l'autre moitié, les rencontres se font par la participation à des **actions collectives** à proprement parler, le plus souvent organisées par des institutions mais aussi quelquefois par des associations. Deux types d'actions collectives sont citées :
 - ◊ celles qui visent - par le partage d'expérience entre personnes connaissant les mêmes difficultés et par l'apport éventuel de la compétence de professionnels ou de personnes d'autres milieu - à permettre aux participants d'**acquérir les connaissances, le recul et la**

²⁴ Cette action des professionnels vient en application de l'orientation fixée par l'article 134 de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions qui demande, notamment aux services de l'Aide sociale à l'enfance, d'éviter la séparation des membres d'une même famille et, lorsque celle-ci est inévitable, d'établir un projet pour la réunir dans les plus brefs délais.

²⁵ Ce qui est normal, les personnes interrogées étant en grande majorité en lien avec ATD Quart Monde. Parmi les actions, celles qui sont le plus fréquemment évoquées sont les Universités populaires Quart Monde, créées dans les années soixante-dix en Europe, qui sont des lieux publics de rassemblement, de formation et d'échanges entre des adultes du Quart Monde et d'autres personnes qui n'ont pas connu la misère, mais qui la refusent. Ils élaborent ensemble une réflexion sur des thèmes qui peuvent être directement liés à l'exclusion mais qui souvent correspondent plus largement à des enjeux de société (Internet, “ apprendre ”, l'éducation des enfants, la télévision, etc.).

confiance pour mieux maîtriser leur vie et avancer dans leurs projets : “ *j'ai vu des affiches et j'ai pris contact avec un **groupe de parentalité**, cela me fait du bien de parler et d'écouter les autres* ”. Les exemples sont très divers : “ ***réunions de groupe à l'ANPE ; rencontres organisées par la CAF pour le passage à l'euro ; groupes de parole à l'intérieur de l'hôpital ; rencontres sur le logement*** ”, temps de rencontre et d'échange annuel entre les professionnels d'un **foyer** et les résidents, **accueil des enfants** de 0 à 3 ans avec leurs parents, etc.

- ◇ celles - citées moins souvent - qui cherchent avant tout à **créer une ambiance chaleureuse, des liens entre les personnes** : c'est le cas des **groupes de convivialité** mis en place par des centres sociaux et certaines associations comme le Secours catholique : “ *On discute en faisant des activités (...) Cela m'aide à parler avec d'autres personnes (...) Cela me change, me fait du bien, j'ai des contacts, les dames me disent bonjour* ”.

Au final, ce ne sont que **10 % des personnes interrogées qui participent à des actions collectives** organisées, hors ATD Quart Monde. C'est peu au regard de ce que peuvent apporter de telles actions dont l'intérêt est mis fortement en avant par les personnes qui y participent²⁶.

Rares sont les personnes qui évoquent le manque d'intérêt pour **ne pas participer** à de telles actions, alors que certaines se disent clairement intéressées : “ *Il y a un manque de rencontre et de dialogue, chacun reste dans son coin (...) On ne m'a jamais proposé mais je crois que ça m'aiderait.* ” Les **raisons invoquées** pour ne pas participer sont les suivantes :

- ◇ “ *Ca n'existe pas dans le quartier ou je ne suis pas au courant* ”. Il se peut en effet qu'il n'y ait **pas d'actions collectives** mises en place, ou pas dans les domaines qui concernent les personnes - “ *La seule action qui existe, c'est pour les parents d'enfants en bas âge ce qui n'est plus mon cas (...) Je ne sais pas s'il y a des actions collectives pour les problèmes de logement.* ” Il se peut aussi que les **moyens pris pour en informer les personnes soient insuffisants ou inadaptés**. : “ *On ne m'a jamais invitée à ce genre de réunion (...) Je ne sais pas comment entrer dans ces rencontres qui existent sur mon quartier. Il y a un manque de connaissance. Il faudrait que quelqu'un en qui j'ai confiance m'y entraîne.* ”
- ◇ Autre motif, **l'appréhension de se trouver au milieu des autres**²⁷ par crainte des indiscretions, peur d'être jugé ou manque de confiance en soi : “ *Mes problèmes sont personnels et je n'ai pas envie que d'autres les connaissent pour les raconter partout (...) Je ne veux pas parler de choses avec des gens qui ne sont pas concernés. Il faut que la personne ait les mêmes problèmes que moi pour qu'on se comprenne (...) Je me renferme sur moi, je me sens inférieure aux autres, le regard des autres me bloque.* ”
- ◇ Également évoqué, mais moins souvent, le **manque de temps** : “ *Je n'ai pas trop de temps, la famille est ma priorité (...) Je ne peux pas sortir à cause des enfants (...) Je n'ai pas le temps, je garde des enfants des voisins pour les aider.* ”

D. La nécessité de recourir à des professionnels pour faire valoir ses droits

Si la plupart des personnes sont soutenues par des proches ou des membres d'associations, si certaines retrouvent confiance en elles-mêmes et en l'avenir par la rencontre avec d'autres, il n'en demeure pas moins que **pour accéder à leurs droits fondamentaux, elles doivent le plus souvent passer par des**

²⁶ Cf. paragraphe 4 page 35.

²⁷ Comme cela apparaît en ce qui concerne particulièrement l'accès à la culture et aux loisirs (cf. paragraphe c) page 15).

professionnels : personnels de l'ANPE, des Missions locales... pour l'emploi ; personnels des HLM, de la mairie, de la Préfecture... pour le logement ; travailleuses familiales, éducateurs, juges des enfants... pour la vie familiale ; professionnels de santé, personnels de la CPAM, de la MSA... pour la santé ; conseillères en économie sociale et familiale, délégués à la tutelle, curateurs, personnels de la CAF, de la CPAM, de la MSA... pour les ressources ; assistantes sociales pour les ressources, le logement, la vie familiale, les loisirs et les vacances... ; etc.

Parmi les professionnels auxquels elles ont affaire, ceux que les personnes ont le plus souvent cités (au moins 20 fois) sont, dans l'ordre décroissant : les assistantes sociales, les médecins, les enseignants, les personnels des HLM, les éducateurs, les agents de la CAF, les agents de l'ANPE, les délégués à la tutelle ou curateurs, les personnels des CCAS, les juges des enfants, les personnels des CPAM, les avocats. Cela confirme, si c'était nécessaire, que **les assistantes sociales** – qui sont de loin les plus souvent citées²⁸ - jouent un rôle important dans la vie de beaucoup de personnes.

Il faut par contre relever le faible nombre de personnes qui ont dit avoir affaire aux conseillères en économie sociale et familiale (9), aux travailleuses familiales (9) et aux aides ménagères (5), alors que les avis exprimés sur ces professionnels sont, à 2 exceptions près, tous favorables :

- *“ Pour résoudre ma dette de loyer, j'ai eu l'aide d'une **conseillère en économie sociale et familiale** qui m'a aidé à faire les démarches et demandes écrites. On m'avait proposé la tutelle mais j'ai refusé. On m'a écouté. ”*
- *“ On pouvait parler avec la **travailleuse familiale** pendant qu'elle s'occupait des enfants. Elle avait une parole d'autorité, comme celle des parents, dans le même sens. Elle nous complétait. Elle aidait pour les démarches, les papiers. ”*
- *“ L'**aide ménagère** me met en confiance et m'aide à me sentir bien dans ma peau. ”*

E. Comment les personnes vivent-elles leurs relations avec les professionnels ?

1. L'aspiration à l'autonomie et à la liberté

a) L'autonomie

60 % des personnes préféreraient dans certaines situations ne pas avoir besoin de faire appel à des professionnels : *“ c'est toujours mieux de se débrouiller seul et de ne pas avoir à raconter sa vie à chaque fois (...). ”*

“ L'assistante sociale, si j'avais suffisamment de ressources, je n'irai pas la voir (...) Ils croient qu'on vient demander par plaisir. ” C'est le cas le plus fréquent où les personnes sont obligées de recourir aux professionnels. Mais d'autres situations les y contraignent, par exemple :

- *“ J'ai du mal à lire (...) pour faire mes papiers, j'ai besoin que l'assistante sociale m'aide. ”*
- *“ Pour trouver un logement moins cher, c'est très difficile de trouver nous-mêmes. ”*

Outre le manque d'argent, trois **freins à l'autonomie** des personnes ressortent :

- **La maîtrise insuffisante des savoirs de base**²⁹.
- **Le manque de confiance en soi**, qui peut résulter des difficultés de lecture et d'écriture, mais pas seulement : *“ La honte de ne pas être comprise, de mal m'exprimer et de ne pas être écoutée et rejetée. ”*

²⁸ Citées par 55 % des personnes, les médecins qui viennent ensuite n'étant cités que par 40 % de celles-ci.

²⁹ Cf. page 14 le paragraphe 7 sur le droit à l'éducation, la formation et la culture.

- La **méconnaissance des droits** : moins de la moitié des personnes estime être bien informée sur ses droits.

b) La liberté

“ *Quand on a affaire aux professionnels, c'est qu'on n'est pas libre.* ” Le sentiment de manque de liberté peut être accentué par la **multiplicité des professionnels** auxquels les personnes ont affaire. Près de 30 % d'entre elles en citent au moins 5 (toutes catégories de professionnels confondues), et plus de 20 % ont affaire à au moins 2 travailleurs sociaux, le plus souvent une assistante sociale et un éducateur. Tout dépend bien sûr aussi de la nature de la relation avec le professionnel : “ *avec l'assistante sociale, je me sens libre.* ”

“ *Je vois la puéricultrice qui vient pour ma fille de 8 mois comme un contrôle, pas comme une aide. Elle m'est imposée. Au début, elle venait chaque semaine sans prévenir.* ” : les personnes vivent plus mal la relation avec les professionnels, lorsqu'elles se sentent “ surveillées ” par ceux-ci, lorsqu'elles ressentent qu'ils ont un **pouvoir** sur leur vie ou que leur action les **prive de liberté**.

C'est le cas des mesures de **tutelle aux prestations sociales ou curatelle**, qui concernent au moins 10 % des personnes interrogées : si, pour la majorité, la mesure est une aide, 1/5 des personnes concernées s'estime dans une situation bloquée avec le délégué à la tutelle ou curateur : “ *le suis obligé de passer par la tutrice alors que je tiens mes comptes avec grand soin. Je voudrais être indépendant.* ”

C'est le cas aussi des **mesures éducatives ou de placement d'enfant** : “ *J'ai toujours des comptes à rendre au sujet de ma fille qui a été placée injustement pendant 2 ans et, pendant 8 ans, j'ai eu une AEMO sur le dos, sans succès. Tous les ans un nouvel éducateur, cela n'a rien apporté.* ”

“ *Face aux services sociaux de l'enfance, je n'ose rien dire car j'ai peur que ça retombe sur mes enfants, c'est-à-dire que le droit de visite soit réduit.* ” : plus le professionnel est en situation de prendre des décisions sur leur vie, moins les personnes se sentent **libres de lui dire ce qu'elles pensent**. La moitié des personnes n'osent pas s'exprimer franchement face à certains professionnels, le plus souvent des travailleurs sociaux³⁰. Cela nuit à la prise en compte par le professionnel de la situation et des attentes réelles des personnes, et donc à l'efficacité de son action.

“ *La conseillère mission locale, elle n'est pas respectueuse, elle me rabaisse. Elle n'a pas d'ambition pour moi, elle me voit comme femme de ménage. Pour que je puisse changer, il faut que je change de secteur.* ” : Le sentiment de manque de liberté des personnes est aggravé par leur **difficulté à changer d'interlocuteur** lorsque la situation est bloquée avec un professionnel, lorsqu'il semble impossible de construire une relation positive avec celui-ci. La moitié des personnes interrogées disent souhaiter un tel changement, ce qui n'est pas toujours possible, par exemple avec les assistantes sociales lorsqu'elles sont sectorisées : “ *pour l'assistante sociale, on a connu meilleur, mais pas moyen de changer* ”.

2. Des relations positives avec la majorité des professionnels

Malgré ce sentiment de manque de liberté, les personnes s'estiment soutenues par les 2/3³¹ des professionnels avec lesquels elles sont en contact (même si, parmi ces professionnels qui les

³⁰ Mais pas uniquement, comme cette femme qui raconte : “ *j'ai pas osé discuter l'état des lieux, car j'avais peur de ne pas obtenir le logement attribué* ”.

³¹ Contrairement aux chiffres donnés précédemment, ce ratio, ainsi que celui de 10 % indiqué peu après, porte sur le nombre de professionnels cités par les personnes et non sur le nombre de personnes interrogées (car une même personne peut s'estimer soutenue par un professionnel et bloquée avec un autre, ce qui rend impossible d'établir

soutiennent, elles jugent qu'un peu moins de 10 % ne prennent pas suffisamment en compte leurs besoins réels et leurs projets).

Les avis varient cependant beaucoup d'une profession à l'autre. Parmi les 13 professionnels cités au moins 20 fois, ceux qui recueillent le plus d'avis positifs sont, dans l'ordre décroissant³² :

- Les **avocats** : “ *L'avocate a de très bonnes relations avec mon fils qui a des problèmes avec la justice. Je suis contente qu'elle le comprenne bien (...) L'avocat m'a bien défendu lors de la menace d'expulsion.* ”
- Les **médecins** : “ *Il se déplace sur le terrain et il nous explique bien (...) Il me respecte et ne répète pas ce que je lui dis (...) Mon médecin est un soutien moral (...) J'ai fait obtenir la CMU à mon fils, grâce à mon médecin.* ”
- Les **enseignants** : “ *L'instituteur fait en sorte que mes enfants travaillent bien (...) Une rencontre avec les professeurs de notre fille a permis qu'elle trouve une bonne orientation et un bon stage (...) On ne comprenait pas l'écriture du maître de notre fille. Il nous a tout expliqué gentiment et avec patience.* ”
- Les **assistantes sociales** : “ *Je peux tout dire à l'assistante sociale. Je la vois pour les aides financières et pour les démarches (...) Lorsque je lui demande quelque chose, elle fait tout pour m'aider (...) A propos des enfants, nous avons maintenant d'excellents rapports, amicaux (...) Elle m'écoute, j'ai l'impression qu'on travaille ensemble et elle ne m'impose pas les choses (...) Elle est venue chez moi pour se présenter.* ”
- Les **éducateurs** : “ *Il m'aide pour nouer un vrai dialogue avec ma fille (qui est en centre de placement). Ma fille voudrait des réponses, mais elle a du mal à poser des questions (...) Il suit toute la famille et pas seulement les enfants (...) Il me respecte et me soutient, il relance toujours et cela aboutit.* ”
- Les **personnels de la CPAM** : “ *Au moment du décès de mon conjoint, la CPAM a tout fait pour qu'il n'y ait pas de rupture dans mes ressources (...) Grâce à la Sécurité sociale, j'ai obtenu la CMU (...) La CPAM m'a conseillé une mutuelle, quand je n'ai plus eu droit à la CMU.* ”
- Les **délégués à la tutelle ou curateurs**³³ : “ *Avec ma tutelle, je ne serai jamais dehors, le loyer est toujours payé. Ils ont confiance en nous. J'étais content de l'avoir quand j'ai été chez les gendarmes, sinon j'aurais jamais osé porter plainte (...) Le tuteur m'a acheté un vélo et il m'a trouvé un emploi en CAT.* ”

Tous ces professionnels recueillent une majorité d'avis positifs. C'est le cas aussi d'autres cités moins souvent, notamment les **infirmières**, les **psychologues**, les **puéricultrices**, les **directeurs d'établissements scolaires**, les **banquiers**, les **personnels des missions locales**, auxquels il faut ajouter les **conseillères en économie sociale et familiale**, les **travailleuses familiales** et les **aides ménagères** déjà mentionnées précédemment³⁴.

3. Des relations difficiles avec une partie des professionnels

“ En fin de mois, je n'avais plus rien à manger. J'ai obtenu un colis mais l'assistante sociale m'a reproché de demander trop de secours. Maintenant je ne demande plus rien pour ne pas avoir de

un pourcentage des personnes qui se sentent soutenues). De ce fait les deux chiffres donnés ici ne peuvent être comparés à ceux du paragraphe précédent sur l'aspiration à la liberté et à l'autonomie des personnes.

³² Cet ordre est à relativiser, le nombre de professionnels cités étant très variable suivant la profession : 143 assistantes sociales, 103 médecins, 52 enseignants, 40 agents des HLM, 36 éducateurs, 34 agents de la CAF, 31 agents de l'ANPE, 29 délégués à la tutelle ou curateurs, 28 agents des CCAS, 27 juges des enfants, 22 agents de la CPAM, 21 avocats.

³³ Délégués à la tutelle professionnels et curateurs bénévoles sont regroupés car les réponses ne sont pas assez précises pour les distinguer.

³⁴ Cf. paragraphe C page 17.

reproche ». 30 %³⁵ des personnes s'estiment dans une situation **bloquée** avec l'un des professionnels avec lesquels elles sont en contact. C'est un chiffre important, d'autant plus que **l'enjeu de la relation avec le professionnel est souvent l'accès à un droit fondamental**.

C'est le cas en particulier pour les 3 professions citées au moins 20 fois qui recueillent moins d'1/3 d'avis favorables - les personnels des HLM, les juges des enfants et les agents de l'ANPE – l'enjeu étant souvent l'accès à des conditions de logement décentes ou le maintien dans le logement, le maintien des enfants dans la famille ou le retour de ceux qui sont placés, l'accès à un emploi.

L'avis négatif des personnes peut parfois venir du fait que les professionnels n'ont pas les moyens d'accéder à certaines demandes justifiées des personnes³⁶, sans que ce soit la relation avec ceux-ci qui soit en cause. Mais les éléments ci-après montrent que **le blocage ne se réduit pas au manque de résultat**.

a) Une difficulté à joindre au téléphone ou à rencontrer certains professionnels

“ La CAF et les ASSEDIC sont difficiles à joindre. Cela oblige à aller en ville et à perdre sa journée, sans être sûre du résultat. ” : 60 % des personnes ont dit connaître ces difficultés. Ce sont surtout les **travailleurs sociaux** (particulièrement les assistantes sociales et les délégués à la tutelle) et les “ administrations ” (le plus souvent la **CAF**, mais aussi la CPAM, l'ASSEDIC...) que les personnes essaient de contacter sans succès.

“ L'assistante sociale n'est jamais là. Quand on a un problème, on ne peut pas attendre et prendre rendez-vous. ” : lorsque les personnes appellent les **travailleurs sociaux**, même si leur demande est urgente, elles doivent parfois beaucoup s'acharner pour réussir à les joindre : “ On tombe toujours sur le répondeur (...) Elle est toujours en réunion (...) Il faut toujours rappeler, toujours relancer. ”

Ces difficultés sont accrues par les **plages d'ouverture** parfois limitées des services : “ J'ai un problème pour m'inscrire à la sécurité sociale, le bureau ferme à 16 heures, impossible d'y aller. ”

Elles sont d'autant plus à prendre en compte que :

- Les tentatives pour entrer en contact avec les professionnels **coûtent cher** à des personnes dont les ressources sont faibles, surtout quand les attentes au téléphone sont longues - “ c'est toujours occupé, on tombe sur une bande magnétique. ” - ou que cela oblige à un long déplacement.
- Les personnes se manifestent souvent dans des situations – notamment de difficulté financière – qui **exigent une réponse rapide**.

b) Des difficultés à comprendre le langage et les écrits des professionnels

“ Les ASSEDIC, je n'ai pas compris dans la lettre, si j'avais plus ou moins d'argent. ” : 70 % des personnes ont des difficultés à comprendre le langage ou les courriers de certains professionnels, essentiellement à cause du vocabulaire employé ou de tournures de phrase compliquées. Outre les personnels de **justice**³⁷, ce sont surtout les **médecins, les travailleurs sociaux et les courriers et formulaires des administrations** que les personnes ont du mal à comprendre.

³⁵ Ce chiffre ne peut être comparé au ratio de 2/3 donné précédemment au paragraphe sur les relations positives avec les professionnels, car ce ratio portait sur le nombre total de professionnels cités par les personnes, alors que le présent pourcentage porte sur le nombre de personnes interrogées.

³⁶ C'est le cas, par exemple, des demandes d'aide financière pour payer les factures d'eau ou d'électricité. Il n'est pas rare que les fonds prévus pour ces aides soient épuisés bien avant la fin de l'année, rendant impossible l'attribution d'aides aux personnes concernées.

³⁷ Cf. le paragraphe 6 page 14 sur l'accès à une égale justice.

“ Le langage médical est une barrière, je demande de traduire sans me laisser démonter (...) Avec la CAF, j'ai retourné le courrier en leur demandant d'écrire en français. ” : si certaines personnes osent demander des explications, d'autres se taisent : *“ J'ai peur de ce qu'ils vont penser de moi. ”*

Lorsqu'une personne ne comprend pas un professionnel, elle n'est **pas en mesure de dialoguer** avec lui. Il est difficile dans ces conditions que se développe une relation qui permette à la personne de jouer un rôle actif : *“ Parce qu'ils sont plus haut que nous, ils savent mieux communiquer. Ils ont du pouvoir, nous on est rien à côté. Je dois faire ce que l'éducateur a dit. ”*

c) Le sentiment de ne pas être entendu et compris

C'est le **reproche** qui revient le plus souvent lorsque les personnes décrivent leurs difficultés avec certains professionnels³⁸. Elles expriment des souhaits qui correspondent aux priorités, aux nécessités qu'elles ressentent dans leur vie. Mais le professionnel ou l'institution qui le mandate n'en tiennent pas toujours compte et imposent leurs propres vues : *“ l'éducatrice veut mettre mon fils dans une école privée. Je m'y oppose à cause du manque d'argent, mais elle veut l'inscrire à la rentrée. ”*

Le **manque de disponibilité de certains professionnels**³⁹ aggrave les difficultés des personnes à se faire entendre : *“ Ils ne me donnent pas assez de temps et j'ai du mal à m'exprimer, les choses me viennent après coup. ”*

“ L'assistante sociale m'étouffe. Je lui parle, elle m'angoisse pour les problèmes de ma fille. ” : Certaines personnes se plaignent de **n'être vues qu'à travers leurs problèmes**. Cette approche empêche d'appréhender la personne dans son ensemble, avec ses aspirations, ses efforts, ses craintes, ses liens affectifs..., de comprendre sa logique : *“ ma nouvelle éducatrice ne comprend pas pourquoi je veux aller dans des associations pour voir d'autres personnes ”*. Elle peut conduire les professionnels à des attitudes inadaptées, voire blessantes : *“ une assistante sociale me poussait à divorcer et à aller vivre en foyer avec mes deux enfants, ce que je ne voulais pas. ”* Elle les empêche aussi de voir les personnes positivement, de **miser sur leurs forces, leurs capacités** : *“ j'ai besoin de conseils préliminaires qui me permettraient d'agir seule, ce que je me sens capable de faire. ”*

Autre conséquence de l'incompréhension, certains professionnels **interprètent mal les comportements** des personnes, les jugent négativement, et peuvent en arriver à retirer leur soutien : *“ L'assistante sociale n'a pas demandé le FSL pour permettre de rester dans l'appartement. ”*, explique une personne qui a beaucoup tardé à aller voir son assistante sociale, car elle appréhendait cette démarche en raison des contacts difficiles avec cette dernière.

4. Des progrès récents

Questionnées sur les changements survenus depuis 3 ou 4 ans, c'est-à-dire depuis le vote de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, quelques personnes ont relevé des **progrès concernant les relations avec les professionnels et les institutions** :

- La **proximité** : *“ La CAF s'est rapprochée géographiquement, on est plus vite servi ”*.
- L'**accueil** : *“ Les agents des administrations sont plus accueillants (...) La CAF nous donne des informations pendant qu'on attend son tour à la permanence (...) On attend moins longtemps aux urgences à l'hôpital. ”*

³⁸ Le plus souvent des travailleurs sociaux, ce qui ne signifie pas qu'il y ait plus de difficultés avec eux qu'avec d'autres professionnels, mais provient du fait déjà mentionné qu'ils sont les plus présents dans la vie des personnes.

³⁹ Déjà évoqué au paragraphe a) page 22.

- Le **soutien** par les professionnels : “ *Certains professionnels ont plus de compréhension, plus de souplesse. Les jeunes qui arrivent, leur formation est mieux faite, ils peuvent comprendre qu'on n'a pas de travail (...) Je vois plus souvent le directeur et les éducateurs du centre de placement (...) Une personne est chargée du suivi social dans les HLM, elle essaye de me faire aider pour mes 2 mois de loyer. Elle évite l'huissier.* ”

F. Des relations généralement positives avec le monde du travail

Si les personnes ont beaucoup de difficultés à trouver un emploi⁴⁰, elles jugent généralement positifs les contacts avec les employeurs⁴¹ et leurs collègues, lorsqu'elles parviennent à obtenir un entretien d'embauche ou à travailler :

- Moins de la moitié des personnes ont eu récemment des **contacts avec les employeurs** pour une embauche. Mais parmi celles qui en ont eu, les ¾ les jugent positifs - “ *L'employeur a su m'écouter et me comprendre (...) Quand je me suis présenté pour avoir mon poste, on m'a bien expliqué.* ” - même si cela n'a pas toujours débouché sur un emploi : “ *Je suis toujours bien accueilli, mais il n'y a pas de suite (...) Le directeur m'a bien reçue mais il ne m'a pas embauchée car il n'avait pas de subvention pour me payer.* ” Par contre, parmi le ¼ de personnes qui ont eu des contacts négatifs, certaines risquent de se décourager : “ *Je suis trop vieux pour eux (passé les 40 ans) (...) Comme je n'ai pas de diplôme, on ne me prend nulle part.* ”
- Lorsqu'elles ont été embauchées, les ¾ des personnes jugent positivement l'**accueil par leurs collègues et leur hiérarchie** : “ *J'ai été très bien accueillie, j'avais l'impression d'être utile et d'être appréciée par les collègues (...) La responsable était sympathique, sans discrimination. (...) Le patron a le souci qu'on se sente bien, on peut lui parler librement.* ”. Certaines ont cependant connu des expériences négatives : “ *J'ai pas été très bien accueillie, je me suis senti rabaisée (...) Ils ne t'expliquent qu'une fois et après débrouille-toi.* ”

Il faut noter que ces relations humaines globalement positives ne préjugent pas de la qualité de l'emploi en lui-même (contrat précaire ou non, rémunération, conditions de travail, etc.)⁴².

⁴⁰ Cf. paragraphe 1 page 12.

⁴¹ Même si la question n'était pas directement posée, il est probable, d'après les exemples donnés par les personnes, qu'une partie non négligeable des employeurs sont publics (école, hôpital, etc.) ou relèvent du secteur de l'insertion par l'économie (entreprises d'insertion, associations intermédiaires, etc.).

⁴² A ce propos, cf. paragraphe 1 page 12.

V. Que pensent les personnes interrogées ?

A. Introduction

Les personnes se sont beaucoup exprimées, au-delà de leur propre situation⁴³, pour évoquer **leur regard, leur réflexion sur la société**, et pour dire de quelle manière celle-ci devrait changer. Elles ont aussi apporté leurs idées, leurs propositions, sur bien des points.

Elles ont fait la preuve que, pourvu qu'on leur donne la possibilité de s'exprimer librement et en confiance, elles avaient une expérience et une pensée utiles et essentielles. **La richesse de leur contribution est un appel à développer le dialogue et la réflexion avec elles.**

B. L'importance des droits fondamentaux et des propositions pour en améliorer l'accès

Sans doute parce qu'elles savent, par expérience, ce que veut dire être privé d'un droit fondamental, les personnes insistent beaucoup sur **l'importance que chacun, dans la société, puisse y avoir accès**. Elle pousse notre pays à **aller jusqu'au bout de l'objectif fixé par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions** :

“ **garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux** dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance. ”

(Article premier)

Les personnes émettent aussi des propositions qui ne portent pas sur le détail des dispositifs, mais se situent en amont, pour donner **des repères essentiels dans la conception et la mise en œuvre des politiques**.

1. Le droit au travail

“ *Du travail pour tout le monde, c'est ce qui permet de mener sa vie à bien.* ” C'est d'abord l'importance du travail que les personnes mettent en avant, pour que chacun trouve sa place dans la société, en particulier pour les **jeunes**, souvent cités : “ *Le gouvernement doit donner du travail à la jeunesse, qu'ils aient des emplois de longue durée, et bien rémunérés.* ” Une personne évoque même l'idée d'une “ **Couverture travail universelle** ”.

Pour faciliter l'accès de tous au travail, il faut “ **une plus grande aide pour trouver du travail** ” notamment pour “ **ceux qui ne savent pas lire** ”. Il faut aussi **éviter de décourager les personnes** : “ *Que les employeurs répondent aux demandes d'emploi (...) Que l'ANPE évite de donner des feuilles et quand on y va les places sont déjà prises.* ” Il faut encore **lutter contre les discriminations et faire confiance aux personnes** : “ *Ne pas faire de différence entre ceux qui ont des diplômes et les*

⁴³ Il est frappant de noter qu'assez souvent, lorsque les personnes ont été questionnées sur les changements qu'elles aimeraient voir arriver dans leur vie, elles ont d'emblée situé leur réponse au niveau des changements de société à opérer.

autres. Ceux-ci connaissent aussi bien le travail, mais on ne les prend pas (...) Qu'ils croient en nos compétences (...) Ne pas faire de référence au physique pour le choix des candidatures. "

Les personnes soulignent aussi la nécessité de **développer l'offre d'emplois stables pour tous** :

- **En luttant contre la précarité de l'emploi** : *“ Plus de CDD, plus de CES qui ne donnent pas de sécurité, pas d'avenir, qui empêchent de faire des projets⁴⁴. ”*
- **En maintenant et développant l'offre d'emplois** : *“ Ne pas fermer les usines, ne pas délocaliser (...) Partager le travail. ”*
- **En créant des emplois pour tous** : *“ Plus d'embauches pour les personnes handicapées (...) Trouver du travail adapté aux malades. ”*

2. Le droit à des moyens convenables d'existence

“ Que chacun puisse avoir des ressources convenables pour vivre normalement. ”, d'abord par le travail : *“ Il faudrait que tout le monde ait un salaire, après il n'y aurait plus de problème ”. A condition cependant que les salaires soient suffisants* : *“ Le SMIC, c'est très dur à vivre (...) Le salaire d'un CES est trop faible. ”*

Il faut aussi développer les **incitations financières au travail**, par exemple : *“ Augmenter la prime pour l'emploi (...) Pouvoir cumuler RMI et salaire à hauteur du SMIC⁴⁵. ”* Et améliorer les conditions de **fin de contrat** : *“ Récupérer ses droits juste après un CES⁴⁶ (...) Supprimer le délai entre la fin de contrat, et l'obtention du papier pour s'inscrire aux ASSEDIC. ”*

“ Les jeunes sans revenu, comment peuvent-ils survivre ? ” : si, comme on l'a vu, les personnes veulent d'abord que la société mette tout en œuvre pour que les jeunes puissent travailler, elles veulent aussi que les efforts de ces derniers soient rémunérés - *“ Il faut payer les jeunes pour ce qu'ils font. ”* - même s'ils n'aboutissent pas tout de suite : *“ Il faut aider les jeunes qui ne trouvent pas de travail et sont sans ressources, ils ont leur dignité. ”*

“ L'ASS, c'est très juste (...) L'AAH n'est pas assez élevée quand on n'a rien d'autre (...) Si le père au chômage touchait une somme raisonnable, il n'y aurait pas de pauvreté, d'expulsion et d'exclusion (...) La baisse des impôts ne profite qu'à ceux qui paient des impôts, il faudrait augmenter les minima sociaux et les pensions. ” : cette demande revient beaucoup et fait écho à la difficulté d'une grande partie des personnes à faire face à toutes leurs charges. Elle concerne le RMI, mais aussi l'ASS, l'API, les pensions d'invalidité, l'AAH, les allocations chômage et les retraites qui *“ devraient être indexées sur le coût réel de la vie ”*.

“ Que dans le couple, chacun ait droit au RMI. ” Ainsi, certaines personnes demandent que le **RMI** ne soit plus un revenu familial, mais un **revenu individuel de substitution**⁴⁷ – à l'instar de l'ASS – auquel les prestations familiales viendrait s'ajouter. Ceci demanderait que leurs propositions

⁴⁴ Ce qui n'enlève pas la nécessité de proposer des étapes vers l'emploi aux personnes qui en sont le plus éloignées. Ce que les personnes critiquent, ce ne sont pas les contrats en eux-mêmes, mais le fait qu'ils ne mènent le plus souvent nulle part. Ce qui manque souvent, c'est la garantie d'un véritable parcours vers l'emploi, à l'instar de ce que cherche à faire le dispositif TRACE pour les jeunes.

⁴⁵ Ce qui existe déjà, mais seulement pour une durée limitée à un an.

⁴⁶ Pour le RMI, par exemple, le mécanisme de déclaration trimestrielle de ressources entraîne un délai dans le rétablissement de l'allocation à taux plein, qui met les personnes en difficulté. Les difficultés administratives sont parfois aggravées par des changements de statut : c'est le cas pour cet homme qui, parce qu'il a fait un CES de 3 mois dans le maraîchage, s'est retrouvé basculé sur la MSA pour sa couverture maladie, avec beaucoup de complications administratives, alors que cette expérience dans le domaine agricole est sans lendemain.

⁴⁷ Il ne s'agit pas pour autant de remettre en cause le volet insertion du RMI, au contraire : le non accès des personnes à certains droits fondamentaux montre l'importance qu'elles puissent être soutenues dans la réalisation d'un projet pour y accéder.

concernant les **allocations familiales** soient prises en compte : *Il n'est pas juste qu'une personne seule avec un enfant ne puisse pas toucher les allocations (...) Les allocations familiales devraient être plus élevées (...) Il y a trop d'inégalité entre deux et trois enfants.* ”⁴⁸

“ *Que les services comme la CAF, la sécurité sociale,, fonctionnent plus facilement. Jusqu'à présent nous n'avons rien reçu de ce que nous devons toucher depuis 6 mois que nous avons déménagé.* ” : les **difficultés administratives** sont lourdes de conséquences lorsqu'on a des revenus très modestes, c'est pourquoi des personnes demandent que les organismes qui versent des prestations **recherchent toujours le contact** avec elles, avant de prendre la décision de suspendre un versement.

“ *La mère au foyer, il faudrait qu'elle soit reconnue avec un salaire* ”, demandent de manière répétée des parents qui se consacrent à l'éducation de leurs enfants, alors que le ménage a des revenus très modestes.

“ *Diminuer les impôts* ” : c'est le souhait de plusieurs personnes qui mentionnent aussi bien les impôts indirects (TVA) que les impôts directs (taxe d'habitation, redevance télévision). D'**autres charges** devraient être réduites, par exemple : “ *EDF, c'est trop cher pour les personnes qui ont de petits budgets (...) Il faudrait éviter de faire dépenser trop d'argent aux personnes démunies en cas de coupure d'eau ou d'électricité (frais de remise en marche du compteur).* ”

3. Le droit au logement

“ Que chacun ait un toit, qu'il n'y ait plus personne à dormir dehors (...) C'est un droit ” : nombreuses sont les personnes qui sont choquées que des êtres humains soient condamnés à vivre **dans la rue**, encore aujourd'hui : “ Les malheureux dans les rues ne devraient plus exister. (..) Ils ne sont pas pris en compte. ”

Face à leurs difficultés de logement, les personnes demandent d'abord d'**être entendues** : “ *Il faut prendre en compte les désirs des gens défavorisés sur le logement.* ”

Elles appellent à “ *supprimer les obstacles pour le logement* ” :

- **L'offre insuffisante** : “ *Il faut construire des logements (...) Plus de logements sociaux.* ” Un des moyens d'augmenter l'offre est de **lutter contre la vacance** : “ *Il y a trop de logements inoccupés qui devraient être loués (...) Que tous les logements vides soient loués, car il y a trop de gens dehors.* ”
- L'insuffisance de **logements adaptés** aux besoins des personnes et familles : “ *Que les personnes en fauteuil aient des logements au rez-de-chaussée (...) Faire des logements plus spacieux pour les familles nombreuses.* ”

⁴⁸ Le passage d'un RMI familial à un RMI individuel aurait l'avantage, d'une part d'éviter les complications administratives et les éventuelles récupérations d'indus liés aux changements de situation (quand par exemple deux personnes qui perçoivent le RMI se mettent en ménage et tardent à le déclarer), d'autre part de permettre aux personnes de se mettre en ménage, sans que cela se traduise par une perte de pouvoir d'achat (le RMI étant à un niveau tel qu'il ne permet pas de vivre décemment, certains couples préfèrent même continuer à vivre séparément pour avoir un peu plus de revenus), enfin d'éviter les tensions entre parents et grands enfants qui perçoivent des revenus mais ne participent pas toujours suffisamment aux charges de la famille : “ *Du fait de l'apprentissage de mon fils (18 ans) je suis éloigné des aides et le RMI baisse. Faut-il que je mette mon fils dehors pour y avoir droit ?* ”. En outre, ne plus déduire les prestations familiales du RMI, rendrait aux personnes leurs revenus plus lisibles et prévisibles (ce qui est une réelle difficulté aujourd'hui), et aurait l'avantage de les replacer dans le système de droit commun des prestations familiales. Ceci entraînerait bien sûr la suppression du barème pour enfants du RMI ce qui suppose la mise en place d'allocations familiales au premier enfant et leur revalorisation, ainsi que certaines personnes le proposent.

- Le **coût** : “ *Les loyers sont trop élevés. Il faut supprimer les cautions (...) Les loyers devraient être moins chers pour les vieux appartements (...) Il faudrait une loi qui surveille le montant des loyers.* ”
- L'**accès au FSL parfois difficile** : “ *Pour avoir le FSL, il faut attendre 2 mois, c'est trop long.* ”
- La **discrimination** : “ *Il faut plus de souplesse des agences de location envers les bénéficiaires du RMI.* ”

Les personnes demandent aussi que ceux qui ont un logement puissent y **vivre dans de bonnes conditions** :

- “ *Donner des **logements en bon état**, que le locataire n'ait pas de travaux à faire (...) Que les logements soient mieux **réhabilités** et qu'il y ait des **contrôles** quand le propriétaire a bénéficié du FSL (...) Avoir un logement gai qu'on ait envie de nettoyer (...) Il faut des HLM bien **insonorisés** et bien **entretenus**.* ”
- “ *Ne plus avoir de **coupure d'eau et de lumière**.* ”

Et lorsqu'elles ont une difficulté avec leur logement, certaines personnes demandent “ *que les HLM répondent plus rapidement* ”.

Les personnes réclament aussi plus de sécurité pour **ne pas risquer de se retrouver sans logement**. Elles demandent notamment :

- “ *Que les loyers n'augmentent pas sans préavis* ”, afin de mieux prévenir les dettes de loyer.
- “ *Avant d'expulser, voir si on ne peut pas trouver autre chose moins cher* ”, pour éviter l'expulsion sans relogement et une situation qui “ *se dégrade sans cesse* ”.

Par ailleurs, des personnes remettent en cause les **grands ensembles** : “ *Il faut plus de logements individuels accessibles à la location (...) Ne pas laisser exister les cités (...) Un accès plus facile aux logements sociaux en ville et au calme.* ”

Enfin, les **personnes du voyage** expriment une demande particulière : “ *L'eau et le courant pour tous les voyageurs* ”. Celles qui ont été interrogées souhaitent se sédentariser, mais faute d'un engagement suffisant des communes pour leur proposer des terrains familiaux en location ou en accession à la propriété⁴⁹, elles sont contraintes d'acquérir des terrains en zones non constructibles et de s'y installer. Après quoi, du fait qu'elles n'ont pas d'autorisation d'habiter sur ces terrains, l'accès à l'eau et à l'électricité leur est refusé.

4. Droit à la protection de la santé

“ Tout le monde devrait être soigné à la même enseigne. La santé ne devrait pas être une question d'argent. ”. Cela suppose des changements :

- Pour les personnes qui bénéficient de la CMU : “ *La CMU ne couvre pas assez les lunettes et les soins dentaires.* ”. Certaines personnes mentionnent aussi les prothèses auditives.
- Pour celles dont les ressources dépassent de peu le seuil de la CMU, il faut garantir le **tiers payant**, par exemple, “ *ne pas avancer les frais chez le dentiste, la mutuelle le rembourserait directement* ”.

⁴⁹ Cette possibilité a été prévue par l'article 8 de la loi du 5 juillet 2000 relative à l'accueil et à l'habitat des gens du voyage, qui stipule : “ dans les zones constructibles, des terrains bâtis ou non bâtis peuvent être aménagés afin de permettre l'installation de caravanes constituant l'habitat **permanent** de leurs utilisateurs ”.

“ *La mutuelle qui couvre bien les forfaits d'hospitalisation coûte trop cher.* ” De ce fait, beaucoup de personnes demandent “ *un **plafond plus haut pour la CMU*** ”, pour que d'autres puissent y avoir accès, notamment les bénéficiaires de l'AAH, de l'API, de pensions d'invalidité.

“ *Même quand on est à 100%, les pansements ne sont pas remboursés* ”. Plusieurs personnes demandent un **meilleure prise en charge**, par la Sécurité sociale et les organismes complémentaires, de produits ou soins dont elles ne peuvent se passer notamment, outre les pansements, les semelles orthopédiques, certains appareils pour handicapés et, bien sûr, les soins dentaires et les lunettes.

Enfin, certaines demandes ont été exprimées à l'égard des **médecins** :

- “ *Que les généralistes puissent toujours **se déplacer*** (en particulier dans le cas des familles nombreuses et en l'absence de moyen de locomotion). ”
- “ *Moins d'**attente** pour obtenir des rendez-vous chez les spécialistes.* ”

5. Droit à une vie familiale

Pour que la vie familiale soit possible, il faut d'abord “ *donner aux familles les moyens de vivre* ”, mais plusieurs parents insistent aussi sur la nécessité de ne pas rester seul face à ses difficultés : “ *Il faut **plus de soutien pour les parents*** (...) *Il faut aider les parents à s'occuper de leurs enfants et de leurs adolescents.* ”

“ *Il faut que le regard de l'administration change dans les placements d'enfant* ” :

- “ *plus tenir compte de ce que disent les parents plutôt que les enfants, **ne pas condamner les parents à tort*** ”, ce qui suppose de faire confiance aux parents et d'être en mesure de les comprendre.
- “ *Ne plus accepter le **placement des enfants*** ”, quand le motif est la précarité des conditions de vie de la famille, par exemple “ *si le logement est trop petit : avant on était 10 dans un tel logement et on faisait vivre sa famille* ”.
- Et, en tout état de cause, “ *ne pas placer les enfants loin et séparer les fratries* ”.

Par ailleurs, “ *il faudrait des **gardes plus faciles pour les enfants*** ”.

6. Droit à une égale justice

“ *Que la justice soit **équitable*** (...) *Il ne faut pas une justice différente pour les riches et pour les pauvres (...) La justice égale pour tous.* ” : *c'est l'attente principale des personnes concernant la justice*⁵⁰. *Elles demandent notamment **que les juges accordent autant de poids à leur parole qu'à celles des travailleurs sociaux.***

Une demande particulière des gens du voyage, fondée sur un sentiment d'inégalité de droit : “ *supprimer le **carnet de circulation** qui est dans les faits un carnet d'interdiction de séjour.* ”

⁵⁰ Les éléments présentés au paragraphe 6 page 14, ainsi que le sentiment exprimé par certaines personnes, selon lesquelles “ les riches sont en impunité, les sanctions ne les concernent pas ”, expliquent cette attente.

7. Droit à l'éducation, la formation et la culture

a) L'éducation

Pour les adultes

“ *Il faut qu'on sache lire et écrire.* ” : c'est une demande forte exprimée par des adultes, dont notamment certaines personnes du voyage qui n'ont pu suivre une scolarité régulière.

Pour les enfants

“ *C'est l'école qu'il faut changer en priorité (...) **Priorité aux connaissances de base**, dans l'éducation (...) Que l'école apprenne à lire et à compter.* ” Avec une **exigence de résultat** : “ *Il ne faut pas mettre les jeunes de 15, 16 ans dehors sans qu'ils sachent lire et écrire, sinon ils n'ont pas d'avenir.* ” Une clé pour réussir avec tous les enfants : “ *Il faut savoir les **intéresser.*** ”

L'école est aussi un lieu privilégié d'apprentissage de la vie en société : “ *Il faut apprendre dès l'école maternelle le **respect des autres** et de soi-même (...) Qu'on apprenne à l'école **la culture de l'autre** pour mieux se comprendre.* ” C'est une condition pour réaliser ce souhait exprimé par certains parents : “ *Qu'il n'y ait plus de violence à l'école.* ”

Certains parents appellent aussi à “ **plus d'égalité pour les jeunes, pour que les jeunes de notre milieu puissent poursuivre leurs études.** ”⁵¹

b) La formation

“ *Plus de formation pour les **jeunes** à un métier* ” : c'est la condition exprimée par certaines personnes, pour que chacun trouve sa place dans la société. Cette possibilité de se former doit exister **tout au long de la vie**, en particulier pour ceux qui n'ont pu acquérir une qualification professionnelle suffisante : “ *Il faut plus de formation pour tout le monde dans la vie professionnelle.* ”

c) La culture et les loisirs

“ *Que les jeunes puissent avoir des loisirs.* ” Mais beaucoup de personnes disent “ *il n'y a rien dans le quartier* ”, d'où la proposition de “ **faire des centres de sports et de loisirs pour les jeunes, cela leur éviterait d'être dans la rue et de casser** ”.

Autre obstacle aux loisirs, le coût : “ *Le sport pour les enfants devrait être moins cher.* ” Et certaines personnes proposent de mettre en place une “ **aide au sport pour les enfants** ”⁵².

d) Les vacances

“ *Que tout le monde parte en vacances.* ” Si des aides financières - bien qu'encore insuffisantes - existent pour les familles, “ *il faudrait un système de bons de vacances comme ceux de la CAF, mais pour les **personnes seules.** Cela leur ferait du bien de partir.* ” Une personne demande aussi la “ **création de bons de vacances pour les **handicapés**** ”.

⁵¹ Même avec le système des bourses, les frais liés aux études et restant à la charge des parents sont rédhibitoires pour des familles aux revenus très modestes.

⁵² Si certaines communes proposent pour leurs activités des tarifs en fonction du quotient familial, ce n'est pas le cas de toutes, et même lorsque cela existe, la part résiduelle peut demeurer trop élevée. Par ailleurs, les “ coupons sports ” ne bénéficient en général pas aux enfants de moins de 10 ans.

C. Des propositions pour être plus autonomes et libres

1. Lutter contre l'illettrisme

Même si les personnes ne font pas de propositions précises à ce sujet, elles expriment fortement leur désir de savoir lire et écrire, condition essentielle de leur autonomie⁵³.

2. Mieux informer sur les droits⁵⁴

“ *Plus d'informations et mieux expliquées* ”, c'est la demande d'une large majorité des personnes, mettant l'accent aussi sur la **qualité de l'information**.

a) Améliorer l'information existante

“ *Que les professionnels concernés aient le souci de mieux m'informer* ”. Si les professionnels acquièrent une conscience accrue de leur **rôle d'information** et de l'importance de s'y investir, ils donneront aux personnes les moyens d'agir davantage par elles-mêmes.

Des progrès sont à faire :

- Dans l'accueil : “ *Que les personnes au guichet soient plus **aimables***. ”
- Dans la **formation des professionnels** : “ *Que les gens censés nous informer le soient aussi (...) Faire en sorte que la loi contre les exclusions de 1998 soit mieux connue de tous*. ”
- Au niveau de l'information orale : “ *Qu'ils prennent le **temps** de nous expliquer, pour les papiers, par exemple à l'ANPE*. ”
- Au niveau de l'information écrite : “ *Nous écrire avec **des mots simples** (...) Il faudrait que les documents soient **plus attractifs, plus lisibles** (...) La CAF devrait nous informer sur les relevés de compte, il faudrait marquer à quoi ça correspond*. ”

Par ailleurs, en ce qui concerne les **médias** d'information :

- La **télévision** est le média le plus cité : “ *Tout le monde la regarde*. ” Mais, “ *la télé va trop vite et je ne comprends pas les mots donc ça n'a pas de sens dans ma vie*. ” Des personnes demandent “ *une information plus simple à la télévision* ”, que cette dernière **informe plus sur les droits**, une personne suggérant même la création d'une “ *chaîne spéciale droits pour savoir ce qui change dans les lois* ”.
- “ *J'aimerais un **journal** écrit avec **des mots qu'on comprendrait** et pas des mots du gouvernement (...) Une revue **gratuite** avec des textes simples qui informent les usagers sur les nouvelles lois (...) Un journal comme celui de la CAF⁵⁵* ”, mais avec encore plus d'attention pour rendre l'information accessible à tous : “ *La revue de la CAF, c'est bien, mais il y a beaucoup de cas particuliers*. ”

⁵³ Cf. paragraphe a) page 19.

⁵⁴ Il faut rappeler ici le 5^{ème} alinéa de l'article premier de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions : “ L'État, les collectivités territoriales, les établissements publics dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales ././ prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en oeuvre dans les délais les plus rapides. ”

⁵⁵ Il faut noter que la revue de la CAF est pratiquement le seul journal cité nommément comme moyen d'information sur les droits : 5% des personnes l'ont mentionnée.

b) Développer de nouveaux modes d'information

Les personnes font de nombreuses propositions :

- En ce qui concerne l'**information écrite** : *“ Il faudrait un petit carnet avec tous nos droits pour les regarder et aider les autres, un petit livre où tout serait expliqué (...) Certaines administrations pourraient faire une brochure simple pour dire ce qui change et ce qui est toujours en application. ”*
- *“ Une formation sur nos droits ”* : *“ Il faudrait des réunions, des rencontres avec des professionnels (conseillers juridiques, conseillers d'éducation) (...) Des réunions d'information à la CAF et à la CPAM.(...) Des réunions de formation par la mairie, les services sociaux. ”*
- *“ Qu'il y ait un endroit pour trouver toutes les informations (...) Une information complète et gratuite de proximité par un conseil juridique, surtout pour les jeunes (...) Un service regroupé pour parler de tous nos droits, où des personnes nous expliquent et nous suivent. ”* Ce qu'une personne résume en disant : *“ Il faudrait une maison des droits.⁵⁶ ”*
- *“ Un endroit à la mairie où on peut s'informer ”* : plus largement, les personnes demandent que quelqu'un puisse fournir des informations sur les droits et qu'il soit facilement accessible, en étant, par exemple, présent dans les **CAF, CCAS, mairie, etc.** : *“ quelqu'un qui pourrait nous écouter au lieu de toujours nous renvoyer ailleurs ”*. Cela demande que les services publics élargissent leur rôle d'information, au-delà de leur propre champ : ainsi, la CAF qui *“ devrait nous dire nos droits, par exemple la CMU si on est en dessous du barème ”*.
- *“ On a honte aussi de sortir pour s'informer ”* : il faut des moyens spécifiques pour rejoindre les personnes qui ont complètement perdu confiance en elles et n'osent plus entreprendre de démarches.
- *“ Des campagnes pour renseigner [sur les droits et sur les démarches]. Ceux qui ne savent pas ne peuvent pas se débrouiller seuls, ils ne savent même pas où s'orienter. ”* Ces campagnes peuvent notamment consister à *“ envoyer des papiers dans les boîtes aux lettres ”* : *“ Envoyer des dépliants sur les droits qu'on a, sur les lois qui viennent de sortir.(...) Les communes devraient diffuser plus d'informations sur les lois chez les particuliers. ”* Certaines personnes demandent en particulier des informations sur la **loi d'orientation contre les exclusions**, pour pouvoir s'appuyer dessus dans leurs démarches : *“ Il nous faudrait le papier pour prouver qu'elle existe. ”*

A travers ces propositions faites par les personnes pour améliorer l'information existante et développer de nouveaux moyens d'informations sur les droits, **plusieurs besoins** reviennent :

- la **proximité** de l'information (boîtes aux lettres, lieux de proximité, professionnels qui vont au devant des personnes pour les informer là où elles se trouvent⁵⁷),
- la **clarté** de l'information (langage écrit ou oral simple, temps passé pour expliquer),
- le **regroupement** de l'information (guide avec tous les droits, lieu unique d'information, polyvalence de certains professionnels en matière d'information sur les droits),
- l'**actualisation** de l'information, face aux lois qui *“ changent tout le temps ”*.

⁵⁶ Il faut d'ailleurs noter que cette description faite par les personnes d'un lieu de proximité, correspond pour une bonne part aux “ Maisons de Justice et du Droit ” prévues par l'article 21 de la loi du 18 décembre 1998 relative à l'accès aux droits et à la résolution amiable des conflits, qui “ assurent une présence judiciaire de proximité et concourent à la prévention de la délinquance, à l'aide aux victimes et à l'accès au droit. ” De tels lieux de proximité ont été créés en certains endroits, mais leur mise en place demeure facultative.

⁵⁷ Ainsi que le pratique la CPAM du Calvados depuis près de 15 ans.

3. Développer des relations de partenariat entre personnes et professionnels

La **confiance** entre deux personnes est essentielle pour qu'elles puissent se situer comme partenaires. Interrogées sur **ce qui permet ou permettrait une relation de confiance et de soutien** avec un professionnel ou un bénévole, les personnes se sont beaucoup exprimées.

a) L'écoute, la compréhension, l'ouverture au dialogue, l'humanité

“ Le dialogue et l'estime réciproque, sentir que les professionnels sont à l'écoute et qu'ils sont sincères. ” : C'est **l'écoute, la compréhension, l'ouverture au dialogue, l'humanité**, qui ressortent très nettement comme les conditions essentielles de la confiance. Elle sont citées par près de 2/3 des personnes. Le point de départ est l'écoute, non pas une écoute “ thérapeutique ” mais une écoute **active** pour comprendre la personne et ses attentes profondes afin de voir comment la soutenir : *“ Qu'ils tiennent compte de nos demandes, qu'ils soient à l'écoute. ”*

L'écoute suppose une **attitude** particulière des professionnels : *“ Ne pas imposer ses idées (...) Ne pas donner de leçons (...) Qu'il n'y ait pas de discours fermé et pas de morale ”*. Cette attitude doit même pouvoir aller jusqu'à la **remise en question** : *“ On veut que l'autre change mais soi-même on ne veut pas changer. ”*

“ Qu'ils prennent le temps d'écouter (...) qu'ils aient du temps à nous consacrer ” : Les professionnels ont besoin de plus de disponibilité, mais il faut aussi qu'ils soient convaincus qu'investir du temps à chercher à comprendre la vie et les aspirations des personnes leur permet de mieux réussir : *“ il faut qu'ils nous comprennent pour donner de bons conseils ”*.

“ Le travailleur social parle souvent de barème de ressources mais ne s'intéresse pas aux problèmes de la famille (...) Que le professionnel soit moins dans sa théorie, qu'il soit plus proche de nous (...) Il faudrait que les professionnels aient plus la connaissance du terrain, qu'ils sortent de leur bureau et qu'ils aillent plus à la rencontre des personnes en difficultés ” : les personnes insistent sur l'importance de cette proximité et de la **compréhension** qui en découle : les professionnels doivent *“ prendre en considération le vécu de chacun (...) se mettre à notre place ”*. *“ Si ils étaient déjà passés par là, ils comprendraient ce qu'on veut ”*. Plusieurs personnes soulignent d'ailleurs ce que pourraient apporter des professionnels qui *“ aient vécu les mêmes choses que nous ”*.

Le dialogue fait avancer les choses ” : au-delà de l'écoute et la compréhension, il faut un véritable dialogue pour chercher ensemble des réponses aux demandes exprimées. Cela suppose avant tout *“ que les professionnels acceptent de dialoguer ”*, mais il faut aussi *“ confiance et respect de l'autre dans les deux sens ”*, *“ pouvoir discuter comme avec un ami ”*, *“ faire l'effort de se comprendre ”* et *“ pouvoir poser des questions sur ce qu'on ne comprend pas ”*, ce que les personnes ne se sentent pas toujours la liberté d'exprimer. Il faut aussi *“ être sur le même pied pour que l'échange aboutisse ”*. Chacun doit y avoir sa place : *“ Le professionnel ne doit pas chercher à avoir réponse à tout (...) Il faut accepter la façon de voir de l'autre. ”*

“ Tout dépend des qualités humaines réciproques ” résume une personne. Pour le professionnel, *“ ne pas se planquer derrière son titre et des diplômes, regarder les autres comme des êtres humains ”*.

Quelques exemples de relations positives d'écoute et de dialogue :

- *“ Le médecin me comprend, elle m'écoute, me parle, croit ce que je dis. ”*
- *“ L'éducateur écoute ce que je dis quand je me plains de la famille d'accueil. ”*
- *“ L'assistante sociale et la conseillère en économie sociale et familiale sont à l'écoute, pas autoritaires et elles essaient de régler les problèmes. ”*

b) L'absence de jugement

“ Il y a une façon de mettre la personne à l'aise, c'est de **ne pas porter de jugement** (...) Il faut écouter les personnes avant de les juger (...) Ne pas être jugé d'un simple coup d'œil (...) Qu'ils ne nous jugent pas sur notre tenue vestimentaire et notre parler. ” Les personnes insistent beaucoup sur ce point. Les jugements portés font écran à la compréhension et “ avec le jugement, il n'y a pas de confiance ”, ce qui rend impossible le partenariat entre personnes et professionnels.

Du fait de leur expérience de vie, les personnes sont très sensibles au moindre geste qui peut manifester un jugement : “ quand ils nous regardent au-dessus de leurs lunettes, on ne se sent pas en confiance ”.

c) La qualité du contact, le respect, la politesse

“ La façon de regarder et de parler, le sourire, sont très importants (...) Il ne faut pas avoir une tête sévère. ” Cette **qualité du contact** compte beaucoup pour que les personnes se sentent en confiance. Elle se joue dès le premier abord. Le “ premier regard ” compte beaucoup, le sentiment “ d'être **accueillie** telle que je suis ”, une attention particulière, par exemple “ qu'on me demande des nouvelles ”.

Une fois le contact établi, “ il faut qu'on se respecte des deux côtés, qu'on se parle gentiment. **Surtout du respect.** ” Cela passe par : “ Être **poli**, courtois, dire bonjour (...) Nous parler doucement et simplement (...) Ne pas nous rouspéter (...) Que je puisse parler sans qu'on se moque de moi ”. Mais c'est aussi : “ **Ne pas entrer dans des choses trop personnelles** (...) Qu'ils arrêtent de poser des questions, ils n'ont pas besoin de tout savoir. ”

d) La connaissance réciproque que permet une relation dans la durée

“ Pour que j'ai confiance, il faut que je connaisse le professionnel depuis longtemps ”. Si les personnes souhaitent pouvoir changer d'interlocuteurs lorsqu'elles sont bloquées avec ceux-ci⁵⁸, beaucoup soulignent l'intérêt de conserver les mêmes dans la durée, lorsque “ le courant passe ” : “ Mon médecin est une amie de 20 ans, même chose pour une personne du laboratoire. ” A condition cependant que le temps soit mis à profit : “ Au fur et à mesure, il faudrait qu'on puisse aller plus profond, ne pas rester sur le superficiel. ”

e) Le respect de la confidentialité, la transparence et la franchise

Les personnes souhaitent bien connaître leurs interlocuteurs, notamment, pour “ être sûre qu'ils ne répéteront pas ce qu'on dit (...) Je préfère déballer ma vie à une seule personne de confiance. ”. Ce souci du **respect de la confidentialité** est fort. Il s'ancre dans des expériences négatives, en particulier dans le domaine de la protection de l'enfance : “ les professionnels marquent tout ce qu'on leur dit et après cela se retourne contre nous ”.

De là vient aussi la forte demande des personnes en matière de **franchise** et de **transparence** : “ que les professionnels soient honnêtes, qu'ils disent les choses en face et pas devant quelqu'un d'autre (...) qu'ils ne changent pas d'avis quand on n'est pas là ”. Et, lorsqu'on vient les voir avec une demande précise, “ qu'ils ne nous mènent pas en bateau s'ils n'ont pas de solution ”.

Conséquence du manque de transparence sur les décisions prises, des personnes ont l'impression que “ certains professionnels ont leur tête ” et demandent de “ **ne pas faire de préférence** entre les gens ”.

⁵⁸ Cf. fin du paragraphe b) page 20 sur la difficulté à changer d'interlocuteur.

Par ailleurs, les personnes sont conscientes que **l'exigence de franchise est réciproque** : “ *il faut dire la vérité pour que le courant passe avec les professionnels* ”. Mais elles ne peuvent s'y tenir que si elles se sentent vraiment en confiance.

f) La confiance dans les personnes

“ *Je voudrais que le professionnel ait confiance en moi. A ce moment là, on peut parler franchement.* ” : les personnes demandent **que les professionnels croient en elles** :

- qu'ils les croient capables **de maîtriser leur propre vie** et leur donnent les moyens pour ça : “ *que le professionnel vous conseille, vous montre vos **droits**, vous **explique*** ”. C'est particulièrement vrai pour les tuteurs et les curateurs : “ *il faudrait qu'ils aient plus confiance dans les gens* ”.
- qu'ils croient dans leur capacité à **avoir une réflexion** sur leur vie, à avoir des projets et des idées sur les moyens de les réaliser, et qu'ils le manifestent par la qualité de leur écoute⁵⁹.
- qu'ils accordent crédit à **ce qu'elles disent**.

4. Développer les actions collectives⁶⁰

“ *J'ai pris de la **confiance** pour aller vers les autres et les professionnels.* ” : Les personnes insistent beaucoup sur les changements que produisent en elles les actions collectives :

- “ *C'est un bon soutien (...) J'ai retrouvé courage et espoir (...) Je me rends compte que je ne suis **pas seule** à me battre.* ”
- “ *J'ai pu exprimer aux autres mon expérience (...) J'ai pu dire ce que je pensais (...) J'ai l'impression d'être **reconnue** et plus ouverte aux autres.* ”
- “ *J'ai **moins peur** de rencontrer l'assistante sociale (...) Maintenant je peux répondre aux autres, je me laisse moins faire.* ”
- “ *Tout cela m'a **épanouie** (...) Je peux parler, me détendre, voir d'autres gens.* ”

Elles font apparaître aussi toute la force du **partage de savoirs et d'expériences** entre participants, qui accroît leur capacité à agir seules :

- “ *On a la possibilité d'**aider les autres** d'après son expérience personnelle.* ”
- “ *Beaucoup de portes s'ouvrent pour moi en écoutant les autres (...) On **apprend** des choses qu'on ne sait pas.* ”

En ce sens, le développement des actions collectives est un moyen efficace pour permettre aux personnes d'aller vers plus de liberté et d'autonomie.

D. Des attentes fortes à l'égard des responsables politiques et de la société

1. Le sentiment de ne pas être pris en compte par les responsables politiques

Il est partagé par la très grande majorité des personnes interrogées : 93 % des personnes estiment que les responsables politiques **ne répondent pas à leurs attentes**. Il en résulte une désillusion largement partagée qui démobilise certains : “ *Je n'irai pas voter car c'est inutile.* ”

⁵⁹ Développée plus haut au paragraphe a) page 33.

⁶⁰ Cf. aussi paragraphe C page 17 qui aborde la participation ou non des personnes aux actions collectives.

Les explications les plus souvent données sont :

a) L'ignorance et l'incompréhension

*“ Les politiciens **ne sont pas au courant** de la vie des gens qui ont la vie difficile, être à la rue c'est difficile (...) Ils ne savent pas ce que le mot galère veut dire (...) On est **mal compris** (...) Ils ne se mettent pas à la place des gens (...) Ils imaginent les problèmes comme virtuels. Pour eux rien ne presse, ils demandent d'attendre (...) En fait, ils **ne voient pas** la misère et c'est ça qui me révolte. ”*

Les personnes expliquent cette incompréhension par :

- **un manque de proximité** : *“ Ils ne sont pas proches des préoccupations des gens (...) Ils ne vivent pas comme nous, ils ne se rendent pas compte (...) Ils voient les choses de leur bureau (...) Il faudrait que les responsables politiques vivent plus parmi les gens en difficultés. ”*
- **un manque d'écoute** : *“ les hommes politiques n'écoutent pas (...) Ils ne nous demandent pas notre avis, ils font comme cela les arrange (...) Les lois sont passées sans consulter les particuliers, elles ne sont pas faites pour nous, mal adaptées, trop compliquées (...) Si on était écouté, il y a des choses qui changeraient plus vite. ”* Il faut pourtant noter que des textes récents comme la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, la loi sur la CMU, ont été fortement inspirés de ce que vivent et expriment les personnes en situation de précarité et de grande pauvreté. Des collectivités territoriales comme les municipalités d'Angers, de Bordeaux, etc. s'engagent aussi dans le dialogue avec ces personnes. Mais il semble que ces progrès ne soient pas encore suffisamment ressentis par les personnes ou pas assez généralisés : ainsi, sur un quartier, faute de dialogue, *“ le centre socioculturel risque de fermer ”*, accentuant un peu plus le sentiment d'abandon des habitants.

Une personne en conclut : *“ je pense que c'est à nous de les **interpeller** ”* ce qui demande de s'organiser : *“ le maire n'écoute que lorsqu'on est plusieurs pour s'expliquer ”*. Mais cela suppose surtout de **se faire reconnaître**, ce qui n'est pas toujours acquis : *“ Nous les pauvres, les petits, on est rien pour ces gens là, ils prennent les décisions sans nous et on doit accepter (...) Ils ne nous laissent pas la parole, ils ne nous prennent pas au sérieux. ”*

b) Le manque de considération et l'indifférence

La persistance de leurs difficultés conduit certaines personnes à un sentiment d'abandon :

*“ Les politiques n'ont **pas de considération** pour les petits (...) Ils se fichent de nous, **on se bat tout seul**, ils ne s'occupent pas de nous mais des riches (...) Les familles qui ont vraiment besoin ne les touchent pas, les moyens sont mis pour embellir les quartiers riches de la ville (...) Les responsables ne cherchent pas à savoir ce qu'on devient, les gens ne demandent plus d'aide et sont ignorés ”.*

Manifestation de cette indifférence : *“ Les politiques sont souvent **absents dans les débats** où sont expliqués les conséquences de la pauvreté (...) Ils n'ont pas le temps d'écouter les pauvres et ils **manquent d'intérêt** pour le faire. ”*

c) Une volonté politique insuffisante et un manque d'efficacité

Malgré des avancées récentes dans la lutte contre l'exclusion, du fait que beaucoup de personnes demeurent dans les difficultés, l'insatisfaction à l'égard des responsables politiques subsiste :

- *“ Ils font de belles **promesses** et dès qu'ils sont élus ils oublient (...) Trois mois avant les élections, c'est rempli d'espoir, trois mois après on s'en fiche. ”* : beaucoup de personnes ont le sentiment d'être trompées par les responsables politiques. Conséquence : *“ Depuis tant d'années qu'on promet des choses, les gens perdent confiance ”*. Certaines personnes en viennent même à **mettre en cause la volonté d'agir** des responsables : *“ Est-ce qu'ils pensent vraiment ce qu'ils disent ? (...) Les petits ne comptent que pour donner leurs voix aux élections. ”*

- “ **Ils ne font pas tout ce qu'ils peuvent**, surtout pour le logement et le travail des jeunes (...) Il y a toujours beaucoup de chômage et de personnes sans logement (...) Rien n'est fait pour ceux qui dorment dehors. ” : de nombreuses personnes pointent **l'insuffisance des politiques**, qui ne sont pas à la mesure de leurs besoins et de leurs attentes, alors que “ *l'état pourrait se débarrasser des pauvres avec son argent* ”.
- Des personnes soulignent également la **lenteur** et les **difficultés de mise en œuvre des dispositifs** : “ *Ca bouge un petit peu, mais pas assez vite (...) Ca traîne en longueur, les lois sont longues à se mettre en place (...) Des choses ont été faites pour la pauvreté mais ne sont pas toujours appliquées là où on vit.* ”
- Sur des points précis qui les concernent, les personnes donnent des **exemples** où leurs attentes ne sont pas prises en compte : “ *On attend depuis longtemps un logement alors qu'on est pressé. C'est difficile d'avoir un rendez-vous avec le maire (...) Impossible d'avoir un rendez-vous rapide avec le maire et je n'obtiens pas le certificat d'accueil pour mon fils qui n'a plus de famille en Algérie.* ”

d) Quelques avis positifs

Les 7 % de personnes qui ont émis un avis positif sur les responsables politiques, l'ont justifié par :

- des **avancées en matière d'accès aux droits fondamentaux**⁶¹, qu'elles soient législatives - “ *Je trouve qu'ils font bien leur boulot surtout avec la loi contre les exclusions et la CMU.* ” - ou relèvent de politiques locales : “ *Le maire a fait quelque chose pour que les gens aient du travail, des stages.* ”
- Plus de **considération et d'écoute** : “ *Le maire m'entend et me respecte (...) L'adjointe au maire prend en compte les difficultés de la vie quotidienne.* ” Même s'il reste encore beaucoup à faire : “ *On n'est pas assez sollicité par les élus pour donner notre avis (...) Ils nous entendent de plus en plus, mais à condition d'être derrière.* ”

2. Un projet de société

Questionnées sur ce qui devrait changer **pour que chacun trouve sa place dans la société**, les personnes se sont beaucoup exprimées :

- “ **Que tout le monde ait un travail.** ” est la réponse qui revient le plus fréquemment. Les personnes insistent sur le rôle central du travail, “ *pour que soit reconnue la dignité de chacun* ”, et sur le fait qu'il doit vraiment être pour **tous**, qu'il s'agisse des personnes souffrant d'illettrisme, des personnes handicapées, des personnes de plus de 50 ans, etc.⁶²
- Beaucoup de personnes ont également dit l'importance que chacun ait “ **un logement décent** ”, “ **des ressources convenables pour vivre normalement** ”⁶³.

Mais, les personnes ne se sont pas limitées aux questions de travail, de ressources et de logement. Elles ont exprimé leur aspiration à **des changements plus profonds**, signifiant que l'exclusion ne pourrait être éradiquée qu'au prix d'une transformation de l'ensemble de la société. Cinq axes ressortent fortement :

⁶¹ Cf. le paragraphe 9 page 16 où sont développées les avancées pointées par les personnes en matière d'accès aux droits fondamentaux.

⁶² Cf. paragraphe 1 page 12 sur ce que vivent les personnes par rapport au travail, et paragraphe 1 page 25 sur ce qu'elles pensent et proposent en matière d'emploi.

⁶³ Cf. paragraphes 2 page 12 et 3 page 13 sur ce que vivent les personnes par rapport aux ressources et au logement, et paragraphes 2 page 26 et 3 page 27 sur ce qu'elles pensent et proposent dans ces domaines.

a) Ne pas juger mais respecter, écouter et comprendre chacun, lui faire confiance

Cette attente, déjà exprimée par les personnes à l'égard des professionnels et des responsables politiques, concerne toute la société : “ *Il faut **changer le regard** des autres, qu'on soit tous accepté, riche ou pauvre, quelle que soit la couleur de la peau (...) Qu'on nous regarde comme des **humains à part entière** (...) Qu'on ne juge pas les gens sur la mine, il faut croire que les gens sont capables de choses bien et leur faire **confiance** (...) Qu'on soit **écouté et compris**.* ”

Les personnes expriment ces attentes pour elles-mêmes, mais aussi pour leurs **enfants** qu'elles voient souffrir du regard porté sur eux ou sur leur famille : “ *Qu'on ne juge pas les enfants sur la situation des parents (...) Ne pas regarder la race, surtout pour les enfants (...) Les enfants souffrent quand on est humilié par les CRS (personne du voyage).* ”

Lutter contre les jugements et développer la compréhension demandent “ *qu'on donne plus la parole aux personnes qui ont des difficultés* ”, “ *qu'on **mélange les couches de la société** pour apprendre à se connaître* ”, et “ *qu'on **apprenne à l'école** la culture de l'autre pour mieux se comprendre* ”. En outre, tous ceux qui ont une parole publique doivent être très attentifs à la manière dont ils parlent des plus démunis : “ *Il faudrait **arrêter d'associer pauvres et délinquants** (...) Que les **médias** n'enfoncent plus les cités, qu'on soit revalorisé et non pas écrasé* ”.

b) Respecter l'égalité en dignité et en droit

“ *Que chacun **respecte la dignité** de l'autre (...) Il faudrait que tout le monde soit au même niveau.* ”

Les personnes ont un fort sentiment d'inégalité :

- **au niveau du respect des droits**⁶⁴ : “ *Il y a trop d'hommes à la rue et pourtant ils sont les égaux des autres (...) Plus d'égalité pour les jeunes, pour qu'ils puissent poursuivre des études (...) L'argent des riches leur ouvre toutes les portes. Il faudrait donner moins d'importance à l'argent, les lois sont les mêmes pour tous les citoyens (...) **On a tous des droits, on est tous humains** (...) Respecter la déclaration des Droits de l'Homme.* ”
- **dans la manière dont elles sont considérées et traitées** : “ *Qu'on se sente à égalité, que certains ne se sentent pas au-dessus (...) Il faut tous nous entendre, pas différents, égaux ou rien du tout, tout le monde à la même enseigne (...) Qu'il n'y ait **plus de différence entre ceux qui ont de l'argent et les autres**.* ”

c) Permettre à chacun d'être libre et autonome

“ *Il faudrait que la société accepte que tout le monde soit autonome (...) Permettre à chacun de gagner sa vie, ne jamais imposer à quelqu'un ce qu'il ne veut pas.* ”

Ce point a déjà été développé précédemment⁶⁵, mais il est important de le rappeler ici car il fait partie des changements profonds de société que les personnes attendent - “ *On ne veut pas être assisté. (...) On veut être libre de choisir ce qu'on veut.* ” - et constitue l'une des raisons pour lesquelles l'aspiration à travailler est si forte : “ *Le travail, c'est l'essentiel, c'est le signe de l'indépendance.* ”

d) Développer la convivialité et les solidarités de proximité

“ *Il faudrait une **mentalité plus chaleureuse**, que chacun y mette du sien (...) Qu'il y ait une bonne ambiance (...) **Être amis entre voisins**, se dire bonjour, être plus proches les uns des autres (...) Il faut se parler (...) Ne pas avoir peur d'échanger et de s'aider, savoir accueillir et écouter (...) Que les gens puissent compter les uns sur les autres (...) Il faudrait s'entraider en ayant confiance, surtout confiance (...) Plus de **fraternité**.* ”

⁶⁴ Cf. aussi leurs réflexions en matière d'égalité de la justice, paragraphe 6 page 29.

⁶⁵ Cf. paragraphe 1 page 19.

Mais “ *ce n'est pas facile, il faut oublier les haines (...) être moins hypocrites et envieux (...) qu'il n'y ait plus de racisme, de gens méchants ou jaloux (...) moins d'agressivité.* ”

Pour développer les liens de proximité et la convivialité, “ *il faudrait **plus d'endroits et d'occasions de se retrouver entre voisins*** ”. Certaines personnes se tournent vers les structures qui animent la vie de quartier : “ *Il faudrait des réunions de jeunes dans un centre social.* ”

e) Partager plus équitablement les richesses

Manquant des ressources suffisantes pour vivre⁶⁶, dans une société où la richesse est visible, les personnes se sont exprimées fortement sur ce point :

“ *Que les riches gagnent moins d'argent pour donner à ceux qui n'en ont pas (...) Il y a un trop grand écart entre les pauvres et les riches et cet écart s'accroît (...) Il y a trop de différence entre un ouvrier et un PDG (...) Que les gens soient moins égoïstes, qu'il y ait **plus de partage.*** ”

⁶⁶ Cf. à ce propos le paragraphe 2 page 12 sur la situation des personnes par rapport aux ressources.

Conclusion

Malgré des progrès en matière d'accès aux droits fondamentaux, particulièrement dans le domaine de la santé avec la loi sur la Couverture Maladie Universelle, l'enquête révèle que beaucoup de personnes peinent encore aujourd'hui à obtenir le respect de leurs droits dans les domaines du travail, du logement, de la famille, de l'éducation, etc. Elles sont encore contraintes de vivre **des situations qui portent atteinte à la dignité humaine** : ressources insuffisantes qui contraignent à recourir à l'aide sociale, privation de logement, absence de travail, difficultés à lire et à écrire, etc.

Mais l'enquête révèle aussi la force, la pertinence et l'utilité de la pensée qu'elles se sont forgées, à partir de leur expérience de vie et de leur réflexion. Elle met ainsi en évidence, d'abord, l'importance de se donner les moyens pour **que les personnes en situation de précarité et de grande pauvreté puissent être partenaires de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des politiques et actions qui visent l'accès aux droits fondamentaux.**

Les personnes interrogées donnent d'ores et déjà des repères essentiels pour l'action publique :

- Les politiques et actions mises en œuvre sont-elles **suffisamment fortes pour permettre l'accès de tous aux droits fondamentaux** ? Les responsables politiques ne doivent-ils pas davantage s'engager pour faire pleinement de la lutte contre l'exclusion la priorité nationale annoncée par l'article premier de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ?
- L'action publique permet-elle aux personnes de **gagner en liberté et en autonomie** ? Cet objectif devrait notamment conduire à développer la lutte contre l'illettrisme, l'information des personnes sur leurs droits, la pratique du partenariat entre personnes et professionnels, et les actions collectives.
- Contribue-t-elle à **faire évoluer le regard** que la société porte sur les personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, vers une meilleure compréhension de ce qu'elles vivent et davantage de reconnaissance de leurs efforts ? Ceci devrait en particulier amener à développer une communication en direction du grand public, à généraliser la formation des enfants à l'école sur le lien entre misère et Droits de l'Homme, et à renforcer le dialogue entre personnes en situation de grande pauvreté et pouvoirs publics à tous les échelons.

Annexe : liste des sigles

AAH :	Allocation aux Adultes Handicapés
AEMO :	Action Educative en Milieu Ouvert
ANPE :	Agence Nationale Pour l'Emploi
APE :	Allocation Parentale d'Education
API :	Allocation de Parent Isolé
APJE :	Allocation Pour Jeune Enfant
APL :	Aide Personnalisée au Logement
ARS :	Allocation de Rentrée Scolaire
ASF :	Allocation de Soutien Familial
ASS :	Allocation de Solidarité Spécifique, versée aux chômeurs en fin de droit
ASSEDIC :	ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
AUD :	Allocation Unique Dégressive versée par les ASSEDIC aux demandeurs d'emploi ayant acquis le droit à une allocation chômage
BEP :	Brevet d'Etudes Professionnelles
CAF :	Caisse d'Allocations Familiales
CAP :	Certificat d'Aptitude Professionnelle
CASU :	Commission de l'Action Sociale d'Urgence
CAT :	Centre d'Aide au Travail (pour les travailleurs handicapés)
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CDD :	Contrat de travail à Durée Déterminée
CDI :	Contrat de travail à Durée Indéterminée
CEC :	Contrat Emploi Consolidé
CES :	Contrat Emploi Solidarité
CHRS :	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHS :	Centre Hospitalier Spécialisé
CHU :	Centre Hospitalier Universitaire
CLIS :	CLasse d'Intégration Scolaire
CMPP :	Centre Médico Psycho Pédagogique
CMU	Couverture Maladie Universelle
COTOREP :	COMmission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel
CPAM :	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRAM :	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
DDASS :	Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale (services de l'Etat)
DEUG :	Diplôme d'Etudes Universitaires Générales
FSL :	Fonds de Solidarité Logement
GRETA :	GRoupe d'ETablisements publics d'enseignements qui fédèrent leurs ressources en enseignants et en locaux pour organiser des actions de formation continue pour adultes
IME :	Institut Médico-Educatif

MJC :	Maison des Jeunes et de la Culture
MSA :	Mutualité Sociale Agricole
PASS :	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PMI :	centre de Protection Maternelle et Infantile
RASED :	Réseau d'Aide Spécialisée aux Enfants en Difficulté
RMI :	Revenu Minimum d'Insertion
SEGPA :	Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
TRACE :	TRajectoire d'Accès à l'Emploi pour les jeunes les moins qualifiés