

Vivre à Paris : Le point de vue des plus précaires

Introduction

A l'occasion des élections municipales, la délégation de Paris du Secours Catholique a consulté les personnes accueillies par son réseau afin de recueillir leur parole sur leur vécu à Paris. Plus de 150 témoins se sont directement exprimés sur 8 lieux différents, notamment dans les accueils de jour. Il suffit de les écouter pour prendre la mesure des difficultés stigmatisantes qu'ils rencontrent à Paris dans leur vie quotidienne. Nous avons regroupé par thème leurs principales préoccupations en citant le plus possible leurs propres paroles.

Pour elles, la Ville Lumière est à peine habitable en dépit des moyens considérables en principe déployés pour leur venir en aide. L'imbrication des intervenants ne permet pas de départager simplement les responsabilités de chacun : l'Etat par les préfetures, la Ville dans ses dimensions départementale et municipale, les multiples opérateurs publics ou chargés de services publics... Le sentiment est largement répandu que, quel que soit le problème rencontré, la Ville de Paris a nécessairement sa part de responsabilité, ne serait-ce qu'au travers de l'assistance de proximité qu'elle prodigue et compte tenu de ses moyens (11,5 milliards d'euros de dépenses annuelles ; 53 000 agents).

Dans la sphère publique, tous les citoyens doivent être alertés sur les besoins flagrants rencontrés par les plus fragiles d'entre eux. Il ne saurait y avoir d'injustice qui ne concerne pas l'ensemble du corps social. C'est pourquoi nous appelons à tourner le regard vers ces situations d'exclusion et de précarité afin que les citoyens de Paris puissent compter sur la prochaine mandature pour y remédier et être fiers à juste titre de leur ville.

Or celles et ceux qui subissent les injustices les plus criantes, de façon cumulative, viennent buter sur des obstacles pourtant bien identifiés : les difficultés d'accès aux droits, à l'hébergement et au logement, à l'emploi et à la formation. Voici ce qu'ils en disent. Et voici comment, avec leur concours, il serait possible aux pouvoirs publics de les affronter franchement, avec plus de lucidité et de résultats.

1/ Même à Paris, l'Etat de droit n'est pas pour tout le monde.

En France, nous vivons sous l'État de droit et nous le défendons ardemment. Toute personne présente sur le territoire a des droits, souvent importants en principe. Pourtant, beaucoup ne peuvent pas en bénéficier pleinement, car elles sont empêchées d'y avoir accès en pratique, notamment en raison de la complexité et de la discontinuité des démarches administratives.

Le cauchemar des complications administratives

Pour commencer, la fracture numérique n'est pas un mythe. Beaucoup n'ont jamais eu la possibilité d'accéder à la propriété ou de s'exercer à l'usage des outils numériques de base,

smartphone ou ordinateur, et n'ont même pas d'identité numérique. Dès lors, elles se heurtent à l'impossibilité de prendre rendez-vous. Elles sont le plus souvent mal accueillies quand elles se présentent à un guichet sans le précieux sésame. Les associations, si elles facilitent les démarches, ne peuvent pas se substituer entièrement aux personnes qui doivent pouvoir être physiquement rencontrées par les services municipaux. C'est un droit très souvent non respecté.

En effet, les conditions d'accès aux services sont restrictives. Nombreuses sont les personnes qui n'ont pas la possibilité d'accéder à un travailleur social. En particulier, tout commence par la domiciliation et celle-ci est difficile à obtenir : il est indispensable que la municipalité s'assure de l'ouverture d'un nombre suffisant de points de domiciliation, aisément accessibles. En outre, l'accueil ne doit pas être conditionné par des preuves d'hébergement pour les personnes sans domicile fixe. Pour elles cela n'a pas de sens. Rappelons en outre que pour bénéficier d'un signalement au SIAO (Système Intégré d'Accueil et d'Orientation) du Samu Social qui, seul, permet l'accès à un hébergement d'urgence, il faut par principe passer par un travailleur social.

En outre, le traitement des situations individuelles est éparpillé entre différents acteurs qui se « renvoient la balle ». A chaque fois, les personnes sont obligées de reformuler leurs explications et de dupliquer des documents déjà fournis, à l'occasion de procédures compliquées. C'est humiliant et coûteux pour la personne, et aussi pour les services qui pourraient occuper leur temps plus efficacement. Un simple changement de « lieu de vie » peut faire capoter tout un dossier. Le rejet d'un dossier paraît souvent la solution la plus simple pour le service traitant mais pas nécessairement la plus justifiée. Les motifs sont rarement clairement exposés. Et il y a aussi des trous dans les dispositifs (par exemple pour les personnes touchant une indemnité ou une aide sociale et qui passent à la retraite). Les ruptures de prestations sont fréquentes et renvoient les bénéficiaires à leur précarité, le découragement en plus.

« Les procédures administratives sont trop compliquées et les personnes qu'on a en face de nous, manquent d'empathie pour nous aider. On a beaucoup de mal à avoir des rendez-vous et lorsqu'on arrive devant la personne et qu'il manque un papier, on est refoulé. On ressent de l'exclusion, du manque de bienveillance voire du racisme. Ces situations engendrent de la tristesse, de la dépression ou de la colère. On a le sentiment d'être laissés pour compte. »

« La vie est devenue très compliquée.

- Chaque année on doit renouveler les demandes pour bénéficier des aides et de nos droits : sécurité sociale, CAF, CMU... Chaque année on passe un temps énorme à refaire des dossiers et à attendre des réponses très longues à venir.

- Obtenir un rendez-vous est devenu très compliqué, voire impossible pour rencontrer un conseiller, renouveler un titre de séjour...

L'informatique n'a pas amélioré notre situation. Il faut revenir au concret, faire la queue au guichet et rencontrer de vraies personnes qui sont là pour nous écouter. »

Les services sociaux, évidemment appréciés, restent souvent impuissants

Un fort sentiment d'arbitraire naît forcément de ces pratiques. Les personnes concernées ont besoin d'un suivi social personnel, global et continu. Le service social de secteur est apprécié mais pas nécessairement accessible aux plus nécessiteux et son impuissance est souvent relevée.

Enfin, ces pratiques engendrent forcément des suspens et des délais de résorption excessivement longs, qui entraînent des suspensions de droits en cascade, lesquels font accuser les services sociaux d'impuissance ou de renoncement.

- En particulier, les délais excessivement longs de renouvellement des titres de séjour entraînent une rupture des droits sociaux qui peut être catastrophique pour les personnes et familles concernées alors que leur titre de séjour sera renouvelé avec un retard d'un an voire de 18 mois. Les droits ne devraient pas être suspendus si le retard est dû à une autre administration, la préfecture en particulier.

- Même quand le travail, notamment dans les emplois sous tension, est autorisé, il ne donne pas accès aux droits sociaux tant que le titre de séjour n'est pas attribué, ce qui nécessite de longs mois. Des droits temporaires devraient pouvoir être attribués dans des délais courts voire par l'employeur lui-même.

- Les enfants à la rue ou hébergés de manière instable ont des difficultés notoires d'accès à l'école alors que cela est nécessaire pour les sortir de leur isolement et favoriser l'inclusion. Souvent le recours au médiateur est nécessaire.

Les conséquences de ces dysfonctionnements en sont l'exclusion et le découragement des personnes que les administrations sont censées servir, voire le ressentiment vis-à-vis des services sociaux.

« L'assistante sociale est très importante pour nous car elle écoute. Elle a un carnet d'adresses et sait nous orienter. Mais elle n'a pas de pouvoir. Il y en a de moins en moins. Elle aide essentiellement les personnes qui ont des papiers et un logement. Les personnes qui n'ont qu'une adresse de domiciliation ne trouvent pas à être suivies par une assistante sociale. Les enfants de familles sans papier, sans logement social ne sont pas suivis par les assistantes sociales. »

« L'assistante sociale n'a aucun pouvoir d'agir : elle sait écouter mais les démarches n'aboutissent jamais. Les dossiers ne sont pas suivis : on doit appeler pour avoir des nouvelles car on n'est jamais recontacté par l'assistante sociale. »

« On se tourne vers les associations qui nous écoutent, assurent le suivi et relancent les administrations pour nous. »

« Les associations sont sur le terrain, en proximité. Elles connaissent la situation des personnes comme nous. »

« Mais les associations n'ont pas de priorité, elles sont traitées comme tout le monde. »

2/ À Paris, des milliers de personnes vivent aujourd'hui dans des conditions indignes.

Des milliers de personnes vivent à la rue, en hébergement d'urgence ou en attente d'un logement social depuis des années. Leurs témoignages, leurs souffrances et leurs espoirs dressent un constat sans appel : notre système d'hébergement et de logement est à bout de souffle. Il ne protège plus, ne prévient plus, et ne permet plus de reconstruire une vie.

Les personnes à la rue : urgence, invisibilité et survie

Le dispositif d'hébergement d'urgence est saturé : plus de 400 enfants et 3 000 adultes dorment dehors à Paris. Dans la rue, beaucoup sombrent, beaucoup meurent : l'espérance de vie n'y dépasse pas 49 ans et les maladies prennent place et se développent. La rue est le dernier refuge des personnes en souffrance psychologique pour lesquelles il n'a pas été possible de trouver de place en structure d'accueil adaptée. Le Samu Social n'arrive plus à répondre aux besoins, et aucune solution pérenne n'est proposée. Le recours à l'hospitalisation d'urgence est assez souvent le moindre mal.

Sans hébergement disponible, beaucoup de personnes dorment dans des campements, sous des porches, dans des halls d'immeuble, d'où elles sont régulièrement chassées. Les plus chanceuses passent d'un hôtel à un centre d'accueil, d'un gymnase à une école transformée en hébergement :

« Les centres d'hébergement sont des très grands dortoirs avec 50 lits... C'est sale, ça sent mauvais... Il y a des vols. On se sent encore plus seul que dans la rue. »

« On est accueilli dans une école, dans une seule pièce depuis 2 ans. »

Les conditions de vie sont inhumaines et beaucoup préfèrent rester dans la rue plutôt que d'être humiliés dans ces hébergements :

« On a un fort sentiment d'exclusion et d'isolement... Dans la rue on finit par se créer une bulle pour ne plus ressentir tout ça. »

Les femmes sont particulièrement exposées :

« Il n'y a pas assez de centres d'hébergement pour les familles et pour les femmes... Il y a des viols, de la violence vis-à-vis d'elles. »

Les enfants aussi :

« Je suis actuellement en 6e. J'ai beaucoup de mal à travailler le soir. J'entends une femme battue, à coup de ceinture. Des enfants courent dans le couloir le soir. »

Certes les associations font ce qu'elles peuvent :

« Heureusement qu'il y a des associations pour nous accueillir en journée... Grâce aux associations on retrouve un équilibre et l'envie de s'en sortir. »

Mais elles ne peuvent compenser l'absence d'accueils de nuit et l'incohérence de la politique publique.

Il est indigne que des personnes meurent de froid dans une capitale où tant de locaux restent vides :

« On n'a pas de logement pour nous alors que de nombreux locaux... sont vides et pourraient être transformés en logements. »

Les personnes hébergées par le 115 : une précarité institutionnalisée

Chaque jour, des familles restent sans réponse du 115 :

« Il est devenu presque impossible de contacter le 115. »

L'hébergement d'urgence, censé être un filet de sécurité, est devenu un système d'attente interminable, instable et souvent indécent.

« Les familles peuvent être logées à 6 dans une chambre. »

Les hôtels sociaux, coûteux pour la collectivité, sont parfois insalubres, sans cuisine, sans intimité. Cette instabilité détruit tout : emploi, scolarité, santé, vie familiale.

« Mes enfants ont été placés car je n'avais pas de logement pour les recevoir... Ils ont grandi sans que je puisse vivre avec eux. »

« Aujourd'hui je vis chez mes parents, dans 40 m²... une pièce pour mes parents et une pièce pour moi, mon mari et mes enfants. »

Certaines personnes travaillent à Paris mais sont hébergées très loin. D'autres doivent payer des loyers privés exorbitants :

« Je vis avec mes enfants dans un appartement privé de 40 m²... Je paye 880 euros par mois... C'est beaucoup de transport et beaucoup de fatigue. »

L'accompagnement social est dramatiquement insuffisant : domiciliation, SIAO, DALO... rien n'est assuré correctement jusqu'au terme faute de places d'hébergement. Les personnes restent bloquées dans un système qui ne leur permet pas d'avancer.

L'accès au logement social : pénurie, opacité et absence de stratégie

Le logement social devrait être la sortie logique de l'hébergement d'urgence. Il est devenu inaccessible.

« Il est très difficile d'avoir un logement social. Les demandes remontent à 10 ou 15 ans. »

« J'ai fait une demande de logement depuis 13 ans... Je n'ai jamais de réponse. »

Du coup, des familles vivent dans des logements privés trop chers, des colocations forcées, chez des proches ou dans des hôtels sociaux, à la merci du moindre conflit.

« Les logements précaires ne sont pas gratuits. »

Les critères d'attribution sont jugés opaques et restrictifs : tout le monde envie les plus chanceux. Parallèlement, des milliers de logements restent vacants : résidences secondaires, Airbnb, locaux commerciaux, bâtiments abandonnés.

Des solutions existent ...

Ce plaidoyer porte la voix de celles et ceux qui vivent la rue, l'hébergement d'urgence, l'attente interminable d'un logement social. Leur message est clair : la situation actuelle est indigne d'une capitale comme Paris. Elle est indigne d'un pays qui se veut protecteur. Elle est indigne de notre humanité. A tous les niveaux de l'offre de solutions, la municipalité peut aider à lever les blocages, directement ou par son influence politique.

Des solutions en effet répondent directement aux problématiques rencontrées.

- ✓ **Pour les personnes à la rue**, il est indispensable d'ouvrir davantage de places d'hébergement dignes, de réquisitionner temporairement les bâtiments vacants, de renforcer les maraudes professionnelles et d'assurer un accès réel au 115. La création de petites structures d'accueil à taille humaine, sécurisées, adaptées aux publics les plus fragiles (femmes, familles, personnes en souffrance psychologiques...) doit devenir une priorité.
- ✓ **Pour les personnes hébergées par le 115**, il faut sortir de la logique d'urgence permanente et passer à une logique de prévention. Cela passe par la réduction du recours aux hôtels sociaux, la création de solutions transitoires stables (résidences sociales, pensions de famille), et le renforcement massif de l'accompagnement social afin de permettre aux personnes de retrouver leurs droits, leur autonomie et leur dignité.
- ✓ **De plus, il est indispensable de mettre en place des actions spécifiques pour les enfants à la rue ou hébergés**, afin qu'ils puissent étudier dans de bonnes conditions : un accompagnement éducatif renforcé, ainsi qu'une coordination étroite avec les établissements scolaires pour garantir la continuité des apprentissages malgré l'instabilité du logement. Tous les enfants doivent pouvoir espérer un avenir grâce à l'éducation.
- ✓ **Pour l'accès au logement social**, une stratégie ambitieuse est nécessaire : accélérer la réhabilitation de logements, transformer les bureaux et bâtiments vacants, rendre les critères d'attribution transparents et lutter contre les logements insuffisamment occupés. Le logement social doit redevenir la sortie naturelle et rapide de l'hébergement d'urgence. L'offre de logements doit être suffisante pour rendre plus fluides les entrées et les sorties aux différents paliers.

3/ À Paris, l'emploi et la formation ne sont pas accessibles à toutes celles et tous ceux qui voudraient apporter leur contribution à la société.

L'accès à l'emploi : une jungle pour les plus précaires

C'est un comble : des personnes en besoin d'emploi et de formation, pour gagner leur vie et jouer le rôle qu'elles méritent dans la société, en sont délibérément empêchées. En particulier, des personnes d'origine étrangère n'ont pas accès au marché du travail officiel pour diverses raisons : défaut des autorisations nécessaires, mauvaise maîtrise du français, formation technique insuffisante, dysfonctionnements et retards des circuits administratifs. De nombreuses personnes, quand bien même autorisées à travailler, sont bloquées parce qu'en attente du renouvellement de leurs papiers par la préfecture. Elles se trouvent alors dans une situation alarmante, puisque privées de la possibilité d'un travail officiel, de ressources, et sous la menace d'une OQTF. Bien sûr, cela relève en majeure partie de la politique nationale. Mais les conséquences en sont bien visibles sur le territoire parisien qui doit accueillir une majeure partie de ces situations précaires. Il est compréhensible qu'à Paris ces sujets soient très importants.

« Le non-renouvellement des cartes de séjour engendre la perte d'emploi et la précarité des familles insérées socialement. C'est dramatique. »

« Trop de petits boulots non déclarés car les personnes sont sans-papiers. Cela engendre des abus et l'absence de droits pour les personnes en précarité. »

« Ubérisation de l'emploi : ménage, bâtiment, garde d'enfants pour les personnes en situation irrégulière. »

« Pour les personnes sans papiers, les employeurs particuliers refusent de les déclarer à l'URSSAF. »

« Lorsqu'on envoie un CV on n'a pas de retour. »

« Les recruteurs ont des comportements racistes ou discriminatoires (âge, origine...). »

« L'emploi n'est pas aujourd'hui un moyen d'intégration, c'est un moyen d'exclusion. »

« Il est très difficile de s'intégrer par le travail. La liste des métiers en tension est trop restrictive. »

Ces personnes interdites d'emplois officiels sont prêtes à accepter n'importe quelle occupation et sont souvent les victimes du travail au noir sans couverture sociale et hors du champ du droit.

Une grande partie de l'économie locale (restauration, livraisons, bâtiment et travaux publics, entretien...) fonctionne néanmoins grâce à ces travailleurs de l'ombre. Les entreprises qui respectent les droits sont concurrencées de façon déloyale et la gangrène se répand : elles cessent leur activité ou s'alignent sur la concurrence déloyale. Les autorités publiques municipales ne doivent pas accepter sans réagir de telles dérives.

Par ailleurs, pour les plus éloignés de l'emploi, l'initiative des Territoires zéro chômeur longue durée mérite d'être développée sur l'ensemble du territoire parisien. Ce dispositif est fondé sur l'engagement de la mairie d'arrondissement, des associations et des acteurs économiques pour détecter et accompagner les personnes au chômage dont les qualifications correspondent aux besoins économiques du territoire. La concrétisation du projet est la mise en place d'une entreprise à but d'emploi qui va porter la vie économique du projet. Les emplois sont des CDI adaptés aux capacités de chacun. Les 13^e, 18^e, 19^e, et 20^e arrondissements se sont lancés dans l'aventure, suivis par le 17^e arrondissement dont le projet est en cours d'agrément.

Les services régulant l'accès à l'emploi sont défaillants

Nombre de personnes en précarité et en situation de travailler rencontrent néanmoins des difficultés à trouver une aide sociale performante en la matière : les organismes officiels ne connaissent que les circuits officiels ; ils fournissent conseils et formations à la recherche d'emplois mais.... peu de propositions d'emploi !

« Les emplois proposés par France Travail n'ont souvent rien à voir avec les qualifications. »

« France Travail ne fait pas de suivi. FT propose des formations mais pas de stage en sortie de formation. FT n'aide pas ensuite dans la recherche d'emploi. »

« On propose uniquement des CDD. Donc il faut sans cesse recommencer à chercher un emploi, faire ses preuves. C'est un stress permanent. »

« La MDPH accompagne mais l'efficacité c'est de t'aider toi-même ».

Il en est notamment ainsi des femmes seules élevant des enfants qui ne peuvent pas répondre à une offre d'emploi, faute de solution de garde à domicile, de place en crèche,

d'activités périscolaires. Les solutions offertes par les mairies doivent pouvoir aider ces mères en souffrance.

Les acteurs sociaux peuvent également informer les personnes désireuses de travailler chez les particuliers de l'existence du CESU, gage de sécurité pour l'employeur et le salarié.

« Faciliter le dispositif CESU. »

Par ailleurs, la connaissance des métiers en tension et des mécanismes administratifs afférents n'est pas assez répandue chez les personnes qui pourraient y accéder.

Cette intégration par l'emploi nécessite un fort besoin d'accompagnement, ce qui suppose une bonne coordination des acteurs : travailleurs sociaux, mairies, structures d'hébergement, services et associations spécialisées.

« Difficile de rencontrer des conseillers qui pourraient nous aider. On est obligé de se débrouiller seul. »

« On ne connaît pas la politique locale pour accéder à des emplois municipaux. »

« Les dispositifs d'aide à la recherche d'emploi dans les mairies excluent les personnes sans-papiers. »

« Rapprocher l'emploi des dispositifs de la politique de la ville et des associations de solidarité. »

Les acteurs sociaux, mairies et associations pourraient mettre en œuvre des actions de soutien psychologique et d'approfondissement des compétences pendant cette période critique.

« J'ai commencé par faire des ménages et de la garde d'enfant car je n'avais pas le choix. Après j'ai fait des formations. »

La pratique du français : un sésame indispensable mais des formations encore insuffisantes

Il est fondamental que toute personne en besoin puisse avoir accès aux cours de langue appropriés de façon à acquérir les bases du français indispensables à leur intégration par l'emploi. Tout commence par une bonne maîtrise du français, indispensable pour utiliser les outils informatiques, les smartphones, et pour participer à la vie de la cité. De plus, il est trompeur de faire comme si l'illettrisme était éradiqué.

La municipalité doit poursuivre et accentuer ses efforts afin de financer et de développer les acteurs dispensant les cours de français pour adultes, ceux notamment impliqués dans le réseau EIF-FEL qui mérite d'être étendu à tout le territoire parisien. Le « vivre ensemble » passe par ces cours de français creuset d'une culture partagée. D'autant plus que les critères d'obtention des diplômes ont été durcis récemment. Les nouvelles normes d'accès au niveau B1 sont notamment jugées très exigeantes, notamment pour l'exercice de métiers manuels.

« La culture, c'est aussi la langue. Mais exiger le niveau B2 est exagéré. L'important, c'est d'être capable de communiquer et de se faire comprendre. »

« Le niveau requis est trop élevé pour accéder au niveau B1. »

« Prendre en compte que tout le monde n'a pas le bac et n'a pas fait d'études supérieures. »

Les espaces culturels : nombreux mais inégalement accessibles

Évidemment la culture, au sens large, est également un puissant vecteur d'intégration.

« C'est très important, la culture, pour s'intégrer au pays. »

Certes l'offre culturelle et sportive à Paris est vaste. Une partie non négligeable est gratuite, ce que beaucoup de personnes en précarité ignorent.

« On manque d'information sur la gratuité des musées et les conditions. »

« Il faudrait mieux développer la visite des musées plutôt que Disney. »

« Pas assez d'événements multiculturels. »

Les mairies et les associations ont un rôle d'information et de vulgarisation primordial dans ce domaine.

Reste que la majorité de l'espace culturel et sportif est payant, ce qui en ferme les portes aux personnes à faibles ressources.

« La culture est trop chère : développer l'accès à la culture pour les populations précaires. »

Les mairies doivent accentuer leur politique de tarifs adaptés à cette population en difficulté, en liaison avec les associations qui peuvent prendre en charge une partie des tickets d'entrée.

Un appel à la responsabilité collective

Aucune politique durable ne peut se construire sans embarquer l'ensemble des personnes présentes sur un territoire. On peut gagner une élection en flattant les mieux installés. Mais on ne pourra pas ensuite conduire des politiques crédibles si on laisse le tissu social pourrir. Conduire avec les personnes les plus démunies les politiques dont elles ont besoin, c'est un gage d'efficacité, de mobilisation citoyenne et de bonne santé civique. Comptons que la prochaine municipalité sache s'y prendre en la matière.

L'éveil des mentalités est crucial. En particulier, **la sensibilisation des jeunes à l'ouverture aux différences, à la solidarité, à la lutte contre les discriminations, à la citoyenneté** doit devenir un pilier de l'action publique. Ateliers dans les écoles, rencontres avec des associations, projets éducatifs autour de la citoyenneté et de l'inclusion, détection précoce des fragilités sociales : ces initiatives permettent de construire une société plus juste, plus accueillante et plus consciente de ses responsabilités collectives.

Les solutions qui sont ici dessinées pour être triviales nécessitent néanmoins **une volonté politique forte, une coordination réelle entre la Ville, les bailleurs, les associations et les citoyens**. Elles impliquent de considérer enfin les personnes à la rue comme une priorité, non comme un problème à déplacer. Pour préparer l'avenir, elles doivent aussi montrer aux générations futures comment bâtir une société où personne n'est laissé de côté.