

RECUEIL CONCERNANT L'HÉBERGEMENT D'UN PUBLIC PRÉCAIRE SANS SOLUTION DE LOGEMENT

OCTOBRE 2020 – FÉVRIER 2021

*Connaitre les attentes et les besoins
liés à l'hébergement d'urgence
des personnes qui sont ou qui ont
connu une expérience de rue en
région Centre-Val de Loire*



SOMMAIRE

I. PRÉSENTATION

- a. Dans quel cadre : CDPA, financement 1
- b. Les conditions de réalisation du recueil : entre crise sanitaire et trêve hivernale 2
- c. Prise en compte de la parole des personnes 2

II. MÉTHODOLOGIE

- a. Au niveau de la région 3
- b. Méthodes de récolte des données 3

III. PRÉSENTATION DES DONNÉES

- a. Entre professionnels et personnes rencontrées 4
- b. Profils des personnes rencontrées 5

IV. DE L'ERRANCE AU 115

- a. Période d'errance 6
- b. Composer le 115 6
- c. Trouver une place 7

V. LES LIMITES DES ALTERNATIVES AU 115

- a. Refus du 115 7
- b. Refus d'appeler le 115 7
- c. Les accueils de jour 8

VI. HÉBERGEMENT ACTUEL

- a. De l'hébergement d'urgence aux alternatives

8

VII. EXPÉRIENCES AU 115

- a. Locaux
- b. Collectifs
- c. Professionnels
- d. Cadre
- e. Personnes

9

10

11

11

12

VIII. SUGGESTIONS D'AMÉNAGEMENT DES STRUCTURES

- a. Locaux
- b. Professionnels
- c. Cadre
- d. Vie d'établissement

14

14

14

15

CONCLUSION

15

ANNEXES

17

1. PRÉSENTATION DU RECUEIL

a. Dans quel cadre : CDPA, financement

La Fédération des Acteurs de la Solidarité Centre-Val de Loire s'intéresse aux personnes qui ont connu une expérience de rue. Supervisé par le directeur de la Fédération, José Pires Diez, ce projet a été mis en œuvre par Léa Chesseron, et Apolline Bougrat (chargées de mission participation).

Ce projet de recueil sur l'hébergement d'un public précaire en région Centre-Val de Loire consiste à récolter leurs attentes et besoins liés à l'hébergement. Nous tenterons dans ce recueil d'apporter des éclairages à la question : pourquoi certaines personnes ne trouvent pas leur place dans les dispositifs d'hébergement existant ?

En s'appuyant sur le constat de la DIHAL et la DIPLP que l'on retrouve dans l'appel à manifestation d'intérêt de septembre 2020, ce projet s'inscrit dans la dynamique du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme et dans la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Un projet visant à mieux connaître les besoins de ce public fragilisé

La Direction Régionale de la Cohésion Sociale constate des difficultés à héberger les personnes sans solution d'hébergement et souhaite objectiver les principaux freins.

Ce recueil ne constitue pas une étude sociologique, nous n'avons ni les moyens, ni le temps de mener une telle étude. Il est nécessaire de prendre en compte l'aspect subjectif des données recueillies auprès des personnes rencontrées. C'est dans ce contexte que la Fédération des Acteurs de la Solidarité a mené ce recueil en s'appuyant sur les Conseils Départementaux des Personnes Accompagnées/Accueillies (CDPA).

Pour avoir accès à ce public, les chargées de mission ont participé à plusieurs maraudes, et visité des accueils de jour et hébergement d'urgence suivant les départements, et échangé avec les personnes en individuel ou en collectif. Les partenaires ont été sélectionnés principalement chez les adhérents de la Fédération qui représentent 95% du secteur.

b. Les conditions de réalisation du recueil : entre crise sanitaire et trêve hivernale

La crise sanitaire de la Covid-19 et le confinement ont bouleversé les pratiques de l'accompagnement des personnes sans-domicile. Cette crise a nécessité l'obligation de protection individuelle et collective dans une visée de santé publique amenant les équipes à trouver des solutions exceptionnelles pour proposer un hébergement à toute personne à la rue, 700 places ont été ouvertes en région Centre-Val de Loire et des moyens financiers supplémentaires ont été débloqués. Ces conditions singulières sont à prendre en compte lors de l'analyse des données récoltées. Les résultats seraient peut-être différents si nous avions mené ce recueil pendant l'hiver précédent.

La récolte des données a débuté courant octobre 2020 pour être finalisée en début février 2021. Durant cette période le confinement et les restrictions sanitaires n'ont pas permis d'accéder à certaines structures. Elles ont été soit fermées au public, soit l'accès aux structures a été restreint pour les personnes extérieures.

c. Prise en compte de la parole des personnes

Rappelons que le but premier de ce recueil est de collecter la parole des personnes qui sont passées par la rue et/ou l'hébergement d'urgence au moins une fois dans leur existence. Ainsi nous recherchons à connaître une réalité de terrain perçue par ce public pour potentiellement s'en saisir en prenant conscience des faits et à terme proposer des préconisations.

Aucun travail de transformation ou de traduction des conversations n'a été réalisé, les données sont principalement brutes, anonymes et régionales. La subjectivité des discours peut expliquer les différences entre les points de vue vécus par plusieurs personnes dans une même structure. Ainsi toutes les personnes rencontrées ne retrouveront pas nécessairement l'intégralité de leurs discours dans ce travail.

Ce travail n'a pas pour vocation de dénoncer ou de juger des pratiques professionnelles. Les données resteront anonymes concernant les personnes entretenues ainsi que les établissements et départements visités.

2.

MÉTHODOLOGIE

a. Au niveau de la région

Afin d'obtenir un éventail assez large de profils, nous nous sommes intéressés aux structures travaillant avec ce public en région Centre-Val de Loire, les villes représentées sont Blois, Bourges, Dreux, Chartres, Châteauroux, Tours et Orléans. Les structures et associations participantes sont : l'ASLD, l'EMSP, le Secours Populaire, le Secours Catholique, le Relais, IMANIS, le GIP, le FAC, Solidarité Accueil, Entraide et Solidarité, la Croix Rouge, la Barque, l'EMPPE, l'AIDAPHI et la HALTE.

b. Méthodes de récolte des données

La méthode semi-directive a été choisie pour conduire les entretiens. Deux questionnaires ont été élaborés, un destiné aux personnes concernées prenant en compte les difficultés liées à leur situation, l'autre destiné aux intervenants sociaux en prenant en compte leurs vécus des situations professionnelles. Le 1er questionnaire se devait d'être court et précis afin d'être réalisé en moins de 10 minutes.

Pour rencontrer les personnes en difficultés plusieurs méthodes ont été pratiquées, soit la chargée de mission s'est entretenue directement avec la personne, soit un intervenant social a fait le lien entre les deux acteurs. La majorité des personnes ont été rencontrées lors d'une visite d'un accueil de jour, d'un hébergement d'urgence ou d'un CHRS. Les contraintes de temps des maraudes n'ont pas permis de poser l'intégralité du questionnaire à certains moments. Toutefois, faire des maraudes a permis de rencontrer des personnes que nous n'aurions pas pu aborder autrement, celles qui ne fréquentent pas les hébergements d'urgences.

Avoir été accompagnée et présentée par un intervenant social identifié a permis de rentrer en contact avec des personnes plus facilement. Les professionnels ont contribué à la réalisation de ce recueil en mobilisant des personnes concernées. Cette aide de la part des professionnels a été très bénéfique car elle nous a permis de gagner un temps précieux.

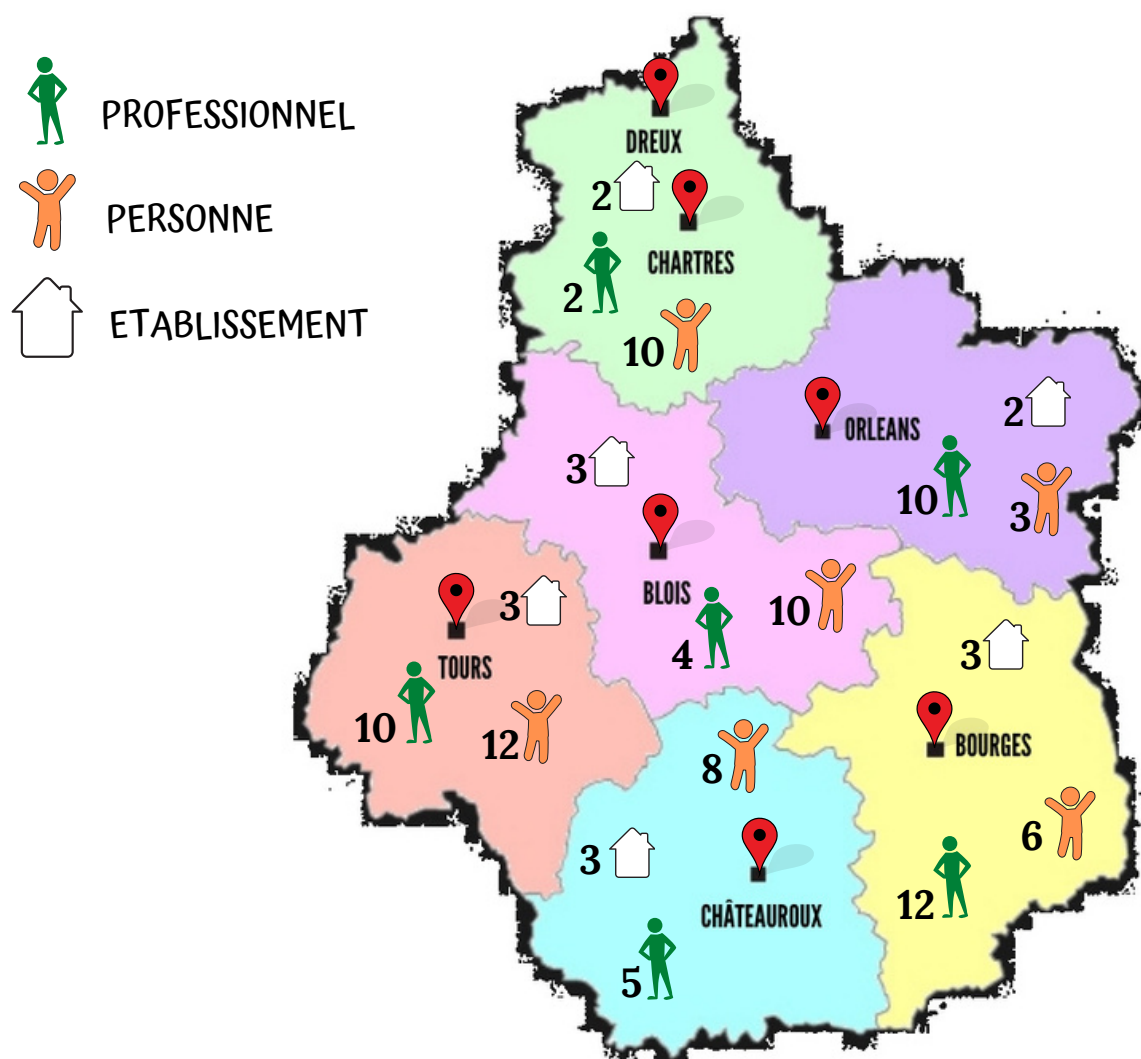
3. PRÉSENTATION DES DONNÉES

a. Entre professionnels et personnes rencontrées

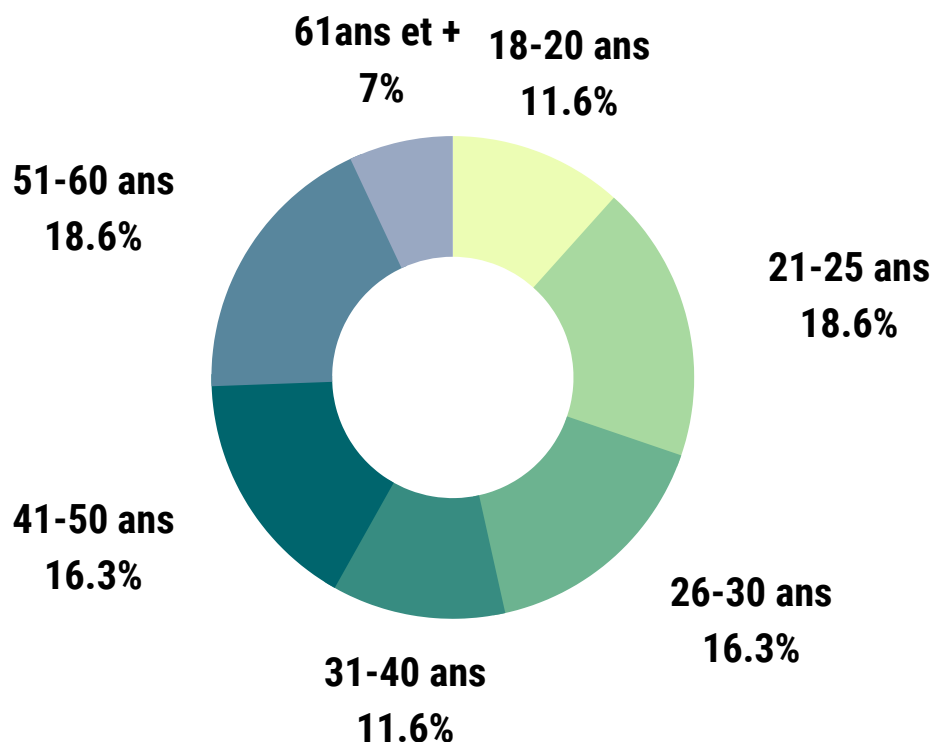
Pour participer à ce travail les personnes rencontrées devaient être en situation administrative régulière et avoir une expérience de rue et/ou d'hébergement d'urgence.

La parole de 92 personnes a été recueillie : 43 professionnels et 49 personnes rencontrées (41 hommes et 8 femmes).

Plusieurs fonctions professionnelles étaient représentées : éducateur spécialisé, moniteur éducateur, conseillère et technicienne en économie sociale et familiale, cheffe de service, moniteur d'atelier, bénévole, salarié, assistante sociale, infirmière, médecin, veilleurs de nuit, écoutant 115 et intervenant social.



b. Profils des personnes rencontrées



Concernant l'âge des participants du côté des personnes rencontrées, les 21-25 ans et 51-60 ans sont les plus représentés et les plus de 61 ans sont les moins représentés. Les autres catégories d'âge sont équivalentes.

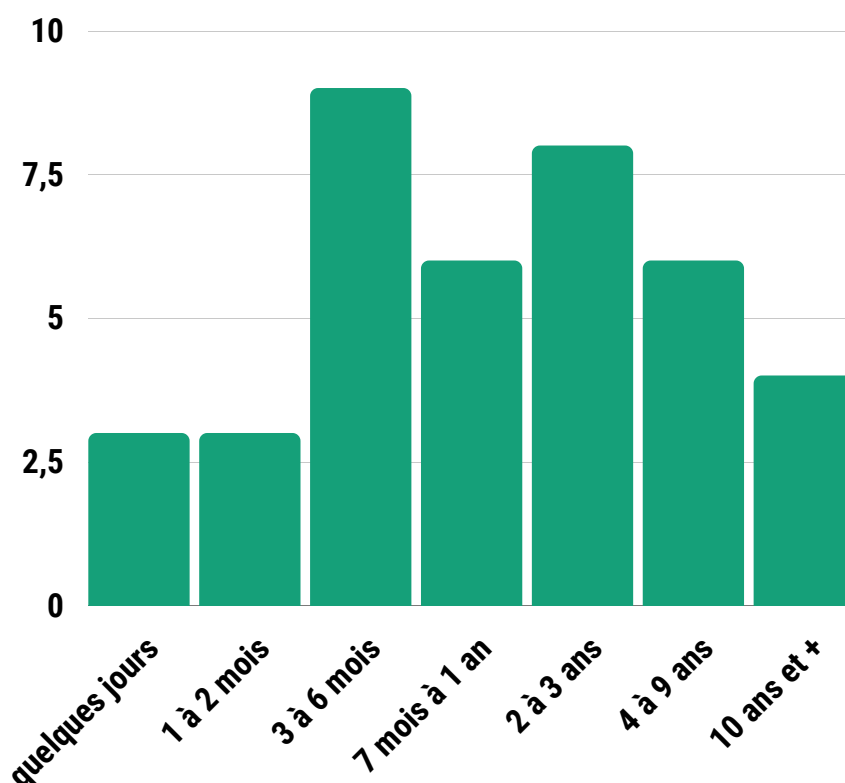
Concernant les professionnels, ils travaillent auprès d'un panel très large de public :

- de jeunes, en rupture familiale ou non et des sortants de l'aide sociale à l'enfance,
- des demandeurs d'asile et des personnes déboutées du droit d'asile,
- plus d'hommes que de femmes,
- peu de marginaux,
- des femmes seules, avec des enfants ou victimes de violence intrafamiliale,
- des familles,
- des personnes isolées en précarité et/ou en rupture sociale et/ou familiale,
- des personnes sortant d'incarcération,
- des personnes avec des animaux.

4. DE L'ERRANCE AU 115

a. Période d'errance

Parmi les 49 personnes rencontrées, 39 personnes ont répondu à la question « Depuis combien de temps êtes-vous à la rue ? ». Les périodes d'errance les plus représentées sont de 3 à 6 mois et de 2 à 3 ans. D'un point de vue général, cette situation s'échelonne de 3 mois à 9 ans. Seulement 6 personnes ont eu une errance de quelques jours à 2 mois.



b. Composer le 115

43 personnes ont répondu à la question « Avez-vous déjà composé le 115 ? ». 34 personnes ont déjà appelé une fois le 115 au cours de leur vie et 9 personnes ne l'ont jamais fait.

La majorité des personnes qui composent le 115 souhaitent obtenir une place dans un hébergement d'urgence afin de passer la nuit hébergée et de pouvoir bénéficier d'un repas chaud. Quelques personnes appellent pour connaître les horaires et les lieux des tournées de maraude, d'autres souhaitent bénéficier d'un kit d'hygiène ou de couverture.

c. Trouver une place

Sur les 34 personnes qui composent le 115 régulièrement, 22 personnes ont répondu à la question « Avez-vous trouvé une place suite à cet appel ? ». 12 personnes ont été orientées vers un hébergement d'urgence et 10 personnes sont restées sans solution d'hébergement de manière récurrente. Rappelons qu'il est important de considérer ces données dans un contexte hors crise sanitaire et trêve hivernale. A l'heure actuelle la majorité des personnes rencontrées est hébergée suite à la création de places supplémentaires.

5. LES LIMITES DES ALTERNATIVES AU 115

a. Refus du 115

Pour les 10 personnes restantes sans solution, les motifs sont divers notamment : le manque de place et les alternatives au 115. Certaines personnes ont trouvé une alternative aux hébergements d'urgence et vivent dans des hébergements précaires, comme par exemple des squats. Le manque de place ressenti par les personnes rencontrées est confirmé par les professionnels.

En seconde position apparaît la problématique des animaux. Peu d'hébergements d'urgence acceptent d'accueillir le propriétaire avec ses animaux. Seulement deux structures de deux départements assurent cet accueil.

Quelques professionnels évoquent que les dépendances constituent des motifs de refus, voire de blacklist lorsqu'un événement indésirable s'est déjà produit mettant en cause les addictions.

b. Refus d'appeler le 115

La principale raison évoquée par les personnes qui ne composent pas ou plus le 115 est « qu'il n'y a jamais de place ». 70% des personnes s'accordent sur le fait que le manque de place récurrent au niveau des hébergements d'urgence entraîne un découragement. Effectivement ne pas se voir attribuer de place et entendre le même discours sembleraient démoraliser les personnes qui ne souhaitent plus être confrontées à cet échec. Des représentations autour du 115 et des conditions dans les hébergements d'urgence sont diffusées entre personnes en difficulté.

30% des personnes restantes ne composent pas ou plus le 115 à cause de leurs animaux.

c. Les accueils de jour

La fréquentation des accueils de jour visités semble importante. Les personnes se rendent dans ces lieux afin de pouvoir déjeuner au chaud, se laver, laver son linge et être entouré de personnes de confiance, intervenants sociaux et bénévoles).

6. HÉBERGEMENT ACTUEL

a. De l'hébergement d'urgence aux alternatives

23 personnes sur les 39 répondants sont hébergées provisoirement en hébergement d'urgence actuellement contre 16 personnes qui restent sans solution. Pour la majorité des personnes qui sont sans solution il s'agit d'une volonté personnelle. Ces mêmes personnes ont trouvé des alternatives à l'hébergement d'urgence, comme des caravanes, des cabanes, des squats, des tentes... Elles ne souhaitent pas être mises à l'abri dans des hébergements d'urgence à la suite de mauvaises expériences vécues.

La présence des animaux vient en seconde explication, les personnes sont attachées à leurs « compagnons de route » et se trouver des hébergements plus précaires plutôt qu'abandonner leurs animaux en rentrant dans l'hébergement d'urgence.

Le manque de place constitue une autre raison qui empêche l'hébergement tout comme le règlement des structures avec des horaires qu'ils disent être trop fixes.

7. EXPÉRIENCES AU 115

Un volet du questionnaire se concentrait sur les expériences vécues dans les hébergements d'urgence. Afin de mieux saisir les problèmes rencontrés, ils ont été classés par thème : locaux, collectifs, professionnels, cadre et raisons personnelles. Toutes les structures visitées ne cumulent pas l'ensemble de ces problématiques. Une minorité n'a aucune critique car, satisfaite de l'hébergement. Les discours peuvent varier dans une même structure.

Problèmes rencontrés dans l'hébergement d'urgence d'après les personnes rencontrées et les professionnels



a. LOCAUX

Au niveau des locaux, le constat général est l'inadaptation de certaines structures pour accueillir et héberger autant de public : surpopulation dans les chambres, vétusté des locaux, l'accès, le nombre et la mixité des salles de bain. Un grand nombre de personnes préfèrent aller se laver dans les accueils de jour car les pièces sont "davantage propres".

La propreté des locaux, notamment des chambres, varie selon les structures. Certaines ont connu des infestations de punaises des lits.

La question de l'intimité est également importante, les moments liés à l'hygiène représentent une place importante dans l'estime de soi d'une personne.

La sécurité est une problématique qui est commune dans les établissements de plusieurs départements. Beaucoup de personnes rencontrées ne se sentent pas en sécurité dans ces lieux, certaines renoncent à s'y rendre. L'insécurité est principalement ressentie la nuit, certaines personnes avouent mal dormir ou ne pas se reposer par peur d'être volées ou violentées. Plusieurs personnes relatent des tentatives de vols nocturnes. De plus, la présence « d'objet de défense » sous les oreillers témoigne du sentiment d'insécurité que peuvent ressentir certaines personnes. Suivant les structures, seule une partie des chambres peuvent se fermer à clé le jour et la nuit.

La bagagerie est un sujet qui est revenu plusieurs fois. Certaines structures n'en sont pas dotées et les personnes ne peuvent pas laisser leurs affaires. Sans bagagerie les personnes rencontrées sont obligées de trouver une solution, elles doivent naviguer avec leurs sacs ou les laisser dans un endroit de confiance. Hors période COVID les chambres d'hébergements d'urgence doivent être libérées la journée, ce qui oblige les personnes à transporter leurs sacs remplis d'affaires. La bagagerie apparaît comme un plus dans les structures, c'est un service très apprécié. Des projets sont en cours pour certaines structures qui ne proposent pas ce service.

Les personnes rencontrées tout comme les professionnels s'accordent sur le fait que les chambres collectives peuvent constituer un problème, la promiscuité et le manque d'espace personnel sont générateurs de conflits interpersonnels. Selon des personnes rencontrées, il est difficile de partager une chambre avec des inconnus et de n'avoir aucun espace pour soi. Les professionnels n'ont que très peu de solutions pour remédier à cette problématique liée à l'espace dans la structure, la seule solution évoquée est le déplacement de la personne dans une autre chambre.

La crise sanitaire a permis de passer d'une chambre de quatre personnes à seulement deux personnes, ce qui est fortement apprécié.

b. Collectifs

Pour certaines personnes rencontrées, la vie en collectivité constitue un frein à l'hébergement dans ce type de structure. Le manque de calme, les ronflements, les cris en pleine nuit sont sources d'anxiété et ne permettent pas un réel repos.

Le grand nombre de personnes hébergées dans ces lieux leur paraît oppressant, difficile à vivre.

Le niveau d'hygiène de certaines personnes accueillies peut en déranger d'autres. C'est pourquoi, la peur de tomber malade, ou d'être infestées de parasites sont bien présentes. Le contexte de la crise accentue cette anxiété.

Quelques comportements sont considérés par plusieurs personnes comme irrespectueux et dérangeants. Les différents rythmes de vie sont parfois en cause. Par exemple, lorsqu'il y a un décalage horaire à prendre en compte pour appeler sa famille et ses proches, si l'appel a lieu au beau milieu de la nuit, les voisins de chambres doivent faire avec.

Les conflits entre personnes accompagnées sont communs à toutes les structures rencontrées. Des conflits peuvent engendrer de la violence entre les personnes, ce qui est difficilement gérable pour les professionnels.

Les professionnels sont eux aussi victimes d'épisodes de violences par des personnes accueillies.

c. Professionnels

D'après certaines personnes rencontrées la communication entre les professionnels peut constituer un problème. Le manque d'échanges dans une équipe se ressent au niveau des personnes. Les informations ne sont pas transmises aux personnes concernées et les personnes doivent formuler leurs demandes plusieurs fois pour obtenir une réponse de la part d'un professionnel. Les professionnels, soulignent le manque de coordination entre les différents partenaires ou acteurs locaux. La multiplicité des acteurs semble poser des difficultés dans leurs pratiques professionnelles. Certains professionnels aimeraient nouer des liens avec de nouveaux partenaires afin de simplifier certaines procédures ou avoir accès à des informations plus rapidement (partenariat avec la CAF, avec des infirmières, psychologues).

Dans certaines structures notamment en hébergement d'urgence, certaines pratiques professionnelles sembleraient être trop intrusives dans la vie des personnes rencontrées. La volonté de connaître les moindres détails concernant le vécu de la personne mettrait la personne elle-même en difficulté, tout comme le fait de devoir rendre des comptes sur les démarches en cours. Certaines expériences personnelles restent douloureuses et trop intimes pour que la personne se livre auprès des professionnels rencontrés.

La violence verbale envers les personnes rencontrées ressort dans plusieurs témoignages notamment en hébergement d'urgence où l'équipe encadrante connaît un turn-over fréquent. Certains échanges sortiraient du cadre de la bienveillance lors d'un accompagnement. Ces excès s'accompagneraient souvent d'une attitude méprisante voire condescendante envers les personnes hébergées provisoirement. Certaines personnes rencontrées affirment être traitées comme des enfants et non comme des adultes.

Les professionnels déplorent le manque de temps lors des accompagnements. Le manque de moyen financier et humain « ne permet pas d'accompagner les usagers comme ils aimeraient ».

La question de la temporalité est à prendre en considération lors des accompagnements du public précaire. La notion de temps peut être différente pour les professionnels et les personnes accompagnées, ce qui complique certains suivis. De plus les professionnels sont amenés à travailler avec des personnes présentes par intermittence et instables.

d. Cadre

Le règlement des structures apparaît comme « trop strict » d'après certaines personnes rencontrées. Être dans une structure qui a un règlement inflexible peut être anxiogène pour des personnes qui n'ont plus l'habitude de respecter des règles de collectivité.

L'expérience de vivre dans la rue apparaît comme une "émancipation" de toutes les règles de collectivité connues auparavant, à tel point que cette expérience est synonyme de liberté pour certains. Bien que la rue possède ses propres codes établis, cela reste bien éloigné d'un cadre rigoureux. L'adaptation peut être longue pour ceux qui n'ont plus l'habitude de se plier aux règles de la vie en collectivité. Par exemple, être rentré pour 20h un soir d'été peut s'avérer compliqué pour des personnes. Un temps d'adaptation semble nécessaire pour se conformer aux horaires conventionnels. De plus, en hébergement d'urgence, hors crise sanitaire, il est obligatoire de partir de la chambre le matin et de revenir à l'ouverture le soir.

Le manque de place d'accueil avec les animaux pose problème. Seulement deux structures acceptent les animaux, les personnes rencontrées apprécient ce service. Les personnes ont indiqué qu'il est important d'avoir leur animal avec elles, notamment dans leur chambre, et non en cage dans le jardin de la structure. Les professionnels déplorent également le fait de ne pas pouvoir accueillir des personnes avec animaux. L'interdiction des animaux dans les structures constitue un réel frein dans la prise en charge de personnes en difficulté.

Entrer dans un hébergement d'urgence est synonyme de changement. D'après certains discours c'est renoncer à ses libertés notamment la liberté de se déplacer quand on le souhaite, de boire de l'alcool, de consommer des psychotropes, et devoir se plier aux règles de la structure. Ce changement s'apparente à « rentrer dans des cases » pour certains.

Et enfin le fait d'être hébergé est aussi facteurs de contraintes comme devoir faire des corvées collectives, être entouré constamment de personnes, ne plus pouvoir voir certaines personnes à l'extérieur à des heures tardives et renoncer en quelque sorte à sa liberté.

e. Raisons personnelles

Certaines personnes rencontrées nous ont rapporté qu'elles avaient des appréhensions à être dans des lieux où un grand nombre de personnes souffrent de dépendances multiples et diverses. Quelques personnes ont également peur de retomber dans des anciennes addictions en fréquentant des personnes addictes.

Une part des comportements violents sont dû à ces dépendances et rendent les échanges et relations avec le reste des personnes hébergées difficiles. Les professionnels rencontrent également cette problématique liée aux dépendances et addictions. Dans la majorité des structures rencontrées, la consommation d'alcool est interdite que ce soit dans les espaces communs ou dans les chambres. Cependant une personne peut entrer dans la structure en état d'ébriété, ce qui peut engendrer des conflits avec d'autres personnes hébergées et/ou avec l'équipe encadrante.

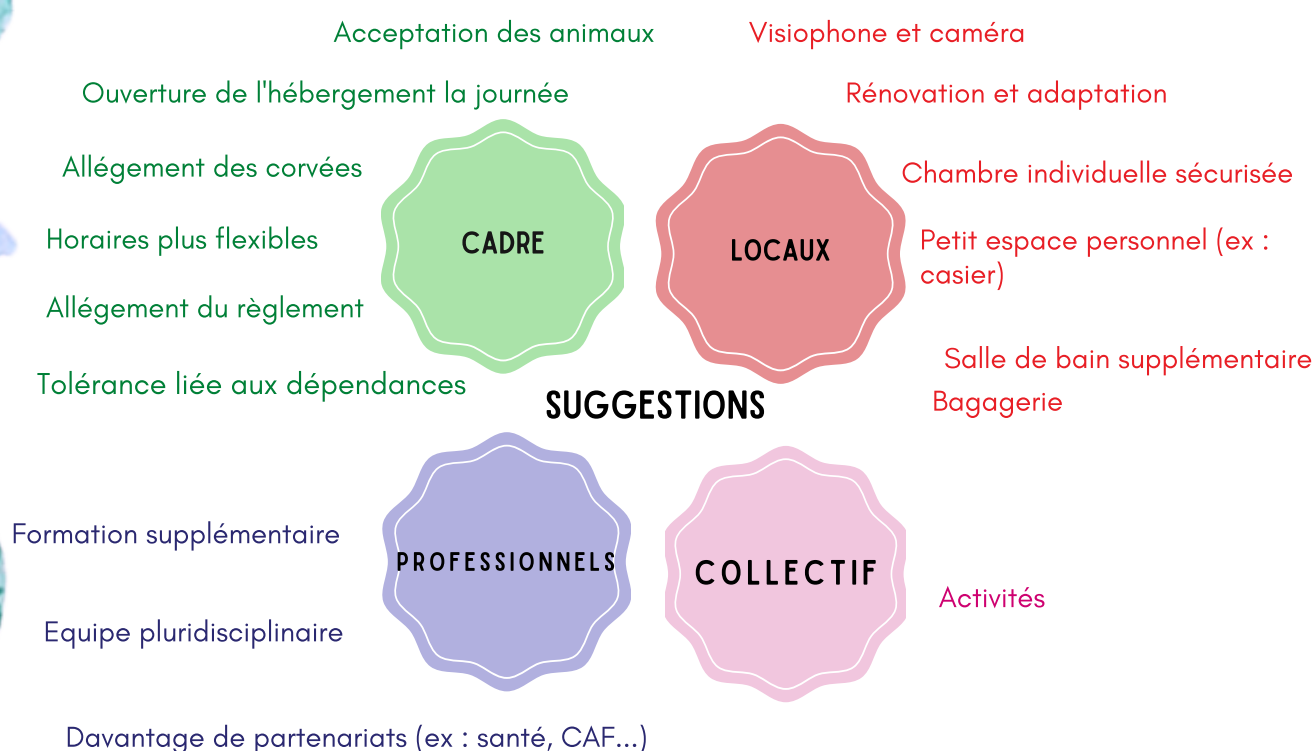
Les professionnels se sentent démunis face aux personnes qui refusent le soin lorsqu'ils en ont besoin. A l'exception des cas urgents, il est impossible d'imposer un soin à une personne qui le refuse. De même que travailler avec des personnes souffrant de troubles psychiques semble compliqué. Les professionnels n'ont pas d'informations sur la santé des personnes et ne savent parfois pas comment interagir.

L'errance favorise le développement des pathologies psychiques.

La barrière de la langue représente une difficulté supplémentaire pour les professionnels. L'usage de traducteur physique ou virtuel peut être une alternative pour comprendre la personne mais le contact reste différent et les relations entre professionnel et personne accompagnée semblent plus compliquées.

8. SUGGESTIONS D'AMÉNAGEMENT DES STRUCTURES

Suggestions proposées par les personnes rencontrées et les professionnels



a. Locaux

Certains locaux doivent être rénovés et adaptés aux publics qu'ils accueillent. Les chambres à plusieurs constituent une des principales problématiques de l'hébergement d'urgence, que ce soit pour les professionnels ou pour les personnes concernées. Des chambres individuelles, fermées à clé, permettraient de résoudre les soucis de promiscuité et de mésentente entre les personnes. D'un côté les personnes auraient un espace, même petit, à elles et pourraient avoir davantage d'intimité que dans les chambres collectives. Cela limiterait les bruits et les problèmes liés aux collectifs. Ce qui permettrait potentiellement d'avoir des personnes davantage reposées et sereines lors de leur accompagnement social. Ainsi les professionnels n'auraient plus à régler les conflits collectifs et les remaniements de chambres. Ce gain de temps et d'énergie pourraient être utilisés dans d'autres actions.

Concernant l'hygiène, des salles de bain supplémentaires faciliteraient l'accès à l'hygiène de tous.

Certaines structures ne sont pas équipées de visiophone ni de caméra, ce qui engendre des problématiques liées à la sécurité des locaux et des personnes présentes.

La généralisation des bagageries et des casiers sécurisés permettrait de stocker des affaires personnelles en toute sécurité.

b. Professionnels

Les professionnels ne sont pas tous issus de formation du champ social, pour certains l'hébergement d'urgence constitue une première expérience dans le milieu. Des formations sur les spécificités du public hébergé permettraient aux professionnels de mieux appréhender leurs missions.

L'intervention ou la présence d'une équipe pluridisciplinaire, notamment dans le domaine de la santé physique et mentale, dans la structure serait appréciée par les professionnels.

c. Cadre

La condition revenue à de nombreuses reprises est l'acceptation des animaux dans les structures. Accepter d'héberger un propriétaire et accepter la présence de l'animal dans la chambre de celui-ci. Se doter de chenils installés au fond de la structure ne correspond pas aux souhaits des personnes car l'animal n'est pas ou plus habitué à vivre enfermé dans une cage, loin de son maître et peut causer des nuisances sonores.

revanche lorsque l'animal est accepté dans la chambre avec son propriétaire il ne cause pas de dégâts matériels, comme peuvent l'affirmer les structures qui le mettent déjà en place. Les professionnels pensent également que l'acceptation de l'animal peut être bénéfique dans l'accompagnement d'une personne qui refuse de l'abandonner pour être hébergée.

L'allègement des corvées, qui s'apparentent à des tâches ingrates, favoriserait la venue de personnes qui n'apprécient pas cet aspect dans l'hébergement.

L'assouplissement des horaires a également été évoqué.

Professionnels comme personnes rencontrées s'accordent sur l'allègement du règlement qui permettrait de mieux s'adapter aux situations et aux personnes. Plus de souplesse et de bienveillance sont proposées lors des accompagnements.

La privation de libertés individuelles a été soulignée dans les contraintes liées à l'entrée dans l'hébergement d'urgence, davantage de tolérance notamment au sujet des addictions pourrait être une solution.

d. Vie établissement

Proposer des activités aux personnes fait partie des préconisations émises par les habitués des hébergements d'urgence.

L'ouverture de l'hébergement d'urgence la journée n'obligerait pas les personnes à partir le matin avec leurs affaires pour revenir le soir si elles obtiennent une place.

CONCLUSION

Du mois d'octobre 2020 à février 2021, nous avons rencontré les personnes concernées par les difficultés à trouver des solutions d'hébergement adaptés à la situation des personnes les plus marginalisées.

Un large panel de public a contribué à ce travail : travailleurs sociaux occupant différents postes et personnes en difficultés aux parcours de vie variés. Tous les départements de la région ont été représentés.

Ce recueil a permis de mettre en évidence certaines problématiques présentes dans l'ensemble des territoires dans lesquelles nous nous sommes rendues.

La poursuite de ce travail pourrait être d'animer au niveau local des groupes de travail en charge d'élaborer des solutions en lien avec les constats effectués.

Notamment en ce qui concerne l'accueil des animaux, la dignité des lieux d'accueils et la formation des intervenants sociaux.

Comme précisé dès le début ce travail n'est pas une enquête sociologique, mais elle donne à voir certaines réalités, qui nous l'espérons permettront de rentrer dans un processus d'amélioration de la prise en charge des grands marginaux.

Pour ces derniers il est nécessaire de mobiliser des moyens supplémentaires en adéquation avec l'éloignement qui s'est créé entre eux et le « reste du monde ».