

Paroles d'usagers du CCAF

1^{er} résultats de l'enquête de fin 2013

I / Le contexte

Dans notre société il est très rare de donner la parole aux plus démunis, pourtant ce sont des citoyens comme les autres. Il n'existe que très peu d'enquêtes sur les SDF, car ils échappent aux recensements basés sur le logement. Il est généralement admis (par l'INSEE et grandes associations) qu'il y a environ 130 000 sans abris en France. Mais combien en Seine et Marne et à Chelles et ses environs ? L'Observatoire départemental qui publie l'Atlas des solidarités nous a contacté pour recenser les résidences sociales. A cette occasion il s'est dit intéressé par notre projet d'enquête.

Le CCAF a déjà par le passé fait un gros travail pour collecter et publier les statistiques sur son public (voir Rapport 2012 et celui de 2013). Il a reçu 665 personnes à l'accueil de jour et 400 à la domiciliation en 2013. Mais ces données restent encore partielles. Cependant elles intéressent les partenaires que nous avons rencontré. Pour faire comprendre les besoins et être crédible sur nos projets nous manquons de données solides et quantitativement fiables, c'est pourquoi nous avons entrepris cette enquête. D'autre part la loi du 2 janvier 2002 invite les établissements sociaux sanitaires à développer des **enquêtes d'évaluation auprès des usagers**. C'est la première fois que le CCAF donne la parole à ses usagers de cette manière.

II / Forme de l'enquête

Nous avons opté pour 30 questions sollicitant des réponses à cocher (donc quantifiables), et des zones d'expression libre pour faire apparaître ce que nous ne soupçonnons pas. Compte tenu de la réalité de l'illettrisme et pour une expression des personnes, nous avons opté pour une enquête « accompagnée », c'est à dire remplie par une animatrice stagiaire ou un bénévole **au cours d'entretiens** lors des accueils, en prenant le temps et sans inquisition. Certaines questions peuvent paraître directes, nous n'avons pas voulu les éviter par respect pour les usagers.

III / Contenu de l'enquête

Globalement il s'agit d'apprécier nos offres de service et de renforcer notre connaissance des publics accueillis, de mieux les écouter et de nous évaluer. Les questions explorent donc plusieurs champs et enjeux complémentaires :

A. Le rapport des usagers au CCAF :

- Connaître les canaux de communication par lesquels le public arrive au CCAF, la fréquence et la durée de cette relation. (questions : 1 – 2- 3)
- Mesurer le rayon géographique d'où proviennent les usagers pour responsabiliser les communes concernées. (questions : 5 et 6 et l'adresse en bas)
- Evaluer notre offre de service et identifier les améliorations souhaitées dans la qualité de nos propositions. (questions : 4 – 7- 8- 9)

B. Les conditions de vie des usagers et leurs parcours

- Mesurer les difficultés de logement (questions : 14-15-16-17)
- Identifier leur manque de travail et de revenus, causes et conséquences. (questions : 18-19-20-22-23-24)
- Percevoir les aspirations de ces personnes pour elles-mêmes, le CCAF et la société. (questions : 10-11-19-21-27-30)

C. L'accompagnement social et la synergie des acteurs

- Cerner où en est l'accompagnement social par domaine et les souhaits des usagers (questions : 25-26-15)
- Arriver à mieux cerner les relations familiales (questions 28-29 +regard global, âge, H F...)
- Enrichir notre accompagnement individuel et collectif en lien avec les autres acteurs sociaux (questions : 1-9-10-11-12-13)

IV / Les entretiens réalisés

A ce jour (14 janvier 2014), **36 entretiens ont pu être réalisés**. Ces questionnaires ont été dépouillés. Ils permettent de voir une tendance mais c'est donc **un échantillon trop limité**, pour en dégager des conclusions définitives sérieuses. Néanmoins ceci permet de mieux connaître nos usagers et leur opinion sur nos services. D'autres entretiens sont à réaliser pour continuer de donner la parole aux usagers, ils viendront confirmer ou non ces premiers résultats.

V . Réponses des usagers et commentaires

Profil des répondants

Nombre d'entretiens réalisés : 36 (les chiffres ci-dessous sont donc sur 36 réponses)

Ceci concerne 31 Hommes et 5 Femmes (de fait elles sont peu nombreuses à l'accueil).

Tranches d'âge : la majorité est en âge d'être actifs.

Les moins de 25 ans : 1 ; 26 ans à 29ans : 4 ; 30 ans à 39 ans : 8 ; 40 ans à 44 ans 5 ; 54 ans à 59 ans : 4 ; 60 ans à 63 ans 2 ; 71 ans et 76 ans : 2 (l'âge n'est pas indiqué par les autres fiches).

Nationalités : française : 17 ; pays du Maghreb : 8 ; Afrique noire : 2 ; Roumain : 1 ; Tamoul : 1 ; un ukrainien

Ont un tél portable : 13 Ce qui indique une aspiration à être en lien avec d'autres et comme tout le monde Un seul a une adresse e mail.

A la rubrique adresse seul 6 ont donné une indication : 2 foyer Aubervilliers, 2 à Coailia, 1 en hôtel (famille de Chelles placée par le 115), et un chez un tiers.

A. Le rapport des usagers au CCAF :

- **Connaitre les canaux de communication par lesquels le public arrive au CCAF, la fréquence et la durée de cette relation.**

1 Par quel canal avez-vous connu le CCAF :

-les copains , c'est surtout par le bouche à oreille que l'on arrive au CCAF

-assistante sociale ,

-mairie ,

-affichage , tract , convocation ,

-autre : 5 indiquent par la Croix Rouge

2 Venez vous ? 1, 2, 3 fois par semaine , ils connaissent donc bien le CCAF pour donner leur opinion !

une fois par mois , plus rarement .

Pourquoi ?

3 Depuis combien de temps venez-vous au CCAF :

1 mois	2 à 3 mois	6 à 8 mois	1, 2, 3 an	5, 6 ans	7, 8 ans	9, 10 ans	13 ans	23 ans
1	2	7	13	2	3	4	1	1

Donc pour plus des 2/3 leurs difficultés durent depuis plus d'un an, voire des années.

Cette durée dans la précarité interpelle fortement l'efficacité des dispositifs d'insertion et disons le, notre propre action.

- **Mesurer le rayon géographique d'où proviennent les usagers pour dialoguer avec les communes concernées.** (questions : 5 et 6 et l'adresse en bas)

5 Venez-vous de Chelles : réponses

-ou d'une autre ville proche : Claye (2) ; Brou (2) ; Villevaudé (1) ; Ile et Villenoy (1) ; Thorigny (1) ; Noisiel (1) Savigny le Temple (1) **soit 9 hors de Chelles et 25 pour le total de Seine et Marne.**

-ou d'un autre département : Gagny (2) ; Neuilly sur Marne (1) ; Coubron (2) ; Montreuil (1), Drancy (1) ; Clichy sous Bois (1) ; Aubervilliers (1) **soit 9 de notre voisin la Seine St Denis.**

-ou de **Paris : 3 réponses.** Ce qui est étonnant vu le nombre de structures sur la capitale mais il semble que ces personnes ne s'y trouvent pas à l'aise.

6 Combien de temps vous faut-il pour venir ?

1/4h , 1/2h , 3/4h ; 1h , 1h30 , plus .

Par quel moyen ? : à pieds : 13 ; en bus : 14 ; en train : 11 ; en vélo : 1 ; en voiture : 2

La moitié des usagers serait donc en proximité de la Roseraie (Chelles). L'autre moitié vient d'un rayon plus large. Pourquoi viennent-ils ici ? Ceci n'a pas été explicité. Dans l'autre sens on sait que des chellois vont aux Resto du cœur de communes alentour ou ailleurs. Qui serait contre la mobilité ?

• **Evaluer notre offre de service et identifier les améliorations souhaitées dans la qualité de nos propositions.**

(questions : 4 – 7- 8- 9)

4 Dans quel service êtes vous reçu :

-Accueil Roseraie , c'est-à-dire tous les répondants à l'enquête.

-Domiciliation à la Roseraie ,

-Foyer ,

-l'AVE (accompagnement vers l'emploi) ,

7 Au CCAF qu'appréciez-vous : peu / moyennement / beaucoup. (Attention, tous n'utilisent pas tous les services).

Les services ci dessous	Peu	Moyen	Beaucoup	Note /3	Expressions et commentaires
Les petits déjeuner et goûters	1	6	25	2,7	Tous utilisent, apprécient, Certains demandent « plus de variété et des repas »
Pouvoir prendre une douche	2	3	24	2,8	1 seul dit que « c'est mal organisé »
L'ambiance conviviale	2	9	24	2,6	Généralement appréciée
Etre conseillé, accompagné	2	5	21	2,7	Ceux qui demandent sont satisfaits
Pouvoir laver mon linge	5	2	18	2,5	Apprécié. « Besoin de plus de machines »
Recevoir mon courrier:			14	3	14 utilisateurs unanimes
Accès au téléphone	2	4	17	2,7	Service apprécié
Vestiaire, don de vêtements	3	7	11	2,4	Manque de choix car il manquait d'espace
Bagagerie	3	0	5	2,3	Plusieurs découvrent ce service, 1 a eu un vol
Bibliothèque, jeux	3	1	7	2,4	« je ne sais pas lire » « aimerait livre de géographie »
Consulter Internet	8	5	9	2	Mitigé : « connexions trop lente, aimerait apprendre »
Total	31	42	175		

Globalement, la variété des services offerts est appréciée. L'infirmerie a été oubliée dans cette liste.

8 Que faut-il améliorer au CCAF :

-horaires , un usager demande jusqu'à midi

-repas , demande de « *varier les menus, de pouvoir emporter pour le midi, ou pour le midi et le soir* »

-jours d'ouverture , « *ouvrir plus souvent* » revient donc dans ces attentes

-services , l'un indique le besoin « *d'une machine à laver supplémentaire* »

-ambiance ,

-autres propositions :

« *Cà va (2) / pas de problèmes/ Bien comme ça* »

« *Améliorer le caractère de certains bénévoles* » / « *Les bénévoles n'ont pas que ça à faire* ».

« *On est bien reçu, les gens sont gentils* » « *les papiers administratifs* » / « *écrivain public* » /

« *Plus d'espace pour l'accueil* » / « *les shampoings* » / « *une machine à laver en plus* » « *Remettre la TV* »

« *Ouvrir tous les deux jours* » / « *C'est déjà très bien, plus de jours serait mieux* » / « *ouvrir plus longtemps* »

« *Plus de jours quand il fait froid* » « *4 jours par semaine* »

« *fruits et pain* » / « *du pain frais pour mes dents* » / « *Plus de place de foot, rugby, cinéma* »

« *Que ça tourne au foyer* »

Globalement, ces usagers expriment quelques attentes mais avec un grand réalisme.

9 Sur quoi le CCAF vous a t-il aidé le plus :

la nourriture ,

l'hygiène ,

le moral ,

se faire des amis ,

les papiers ,

la recherche de logement ,

d'emploi ,

autre expression : « *l'ensemble pour rester digne* » / « *le téléphone* » / « *Recevoir le courrier et les papiers* » /s

« *le courrier* » / « *Les gens qui travaillent ici sont tous sympa* » / « *Il ne m'a pas aidé, j'ai le RSA* ».

L'apport du CCAF est donc à la fois sur les besoins primaires (déjeuner, se laver) mais aussi immatériel (le moral et les amis). Mais on peut s'interroger sur nos faiblesses en matière de logement hébergement et d'emploi (contexte défavorable). Deux dimensions de notre projet social ou on doit acquérir des compétences pour mieux aider si non les personnes resteront des années dans la précarité.

B. Les conditions de vie des usagers et leurs parcours

- **Mesurer les difficultés de logement** (questions : 14-15-16-17)

14 Cette nuit où avez-vous pu dormir ? :

-chez vous , résidence sociale , chez quelqu'un , hôtel , foyer CCAF ,

« Foyer Aubervilliers/ Hôtel social Coubron / Grand-mère »

soit 17 dans un lit !

-à la rue , dans les bois , dans un squat ,

-transport en commun , voiture , sous la tente , cage d'escalier , et 10 autres précisions :

« Croix Rouge / Parking / Bungalow sur un terrain / Chalet en bord de Marne / Local poubelles / Train couchette
« chez Tonton » / Dans une caravane avec un copain mais on n'a pas de terrain, on est obligé de changer de lieu »

Soit 19 qui ont passé la nuit hors d'un lit et souvent dans des conditions insalubres. Comment être reposé dans ces situations ?

15 Le 115 vous aide t'il a trouver un lit ? Réponses : Souvent , rarement , jamais .

Votre appréciation : 14 expressions :

« Pas besoin / Toujours bien reçu, mais il faut s'y prendre tôt / Ils m'ont orienté vers l'hôtel social de Coubron / Ils soutiennent vraiment grâce aux travailleurs sociaux et assistante sociale / Parfois en appelant 10 à 20 fois/ Avant ils m'ont aidé/ J'ai été pendant un an en hôtel puis bagarre /

On n'arrive pas à les joindre / Ne répond pas / Je ne veux pas aller dans les trucs comme ça / Ils ne trouvent vraiment rien, on ne peut compter sur eux / Pour être sur une chaise, jamais ! / Pas de place/ Je déteste le 115 mais j'y avais recours avant »

Les usagers expriment une expérience douloureuse de cette structure de régulation vers qui on renvoie.

16 Etes vous à la rue, ou faites-vous la route par

choix de vie ou par obligation .

pourquoi ? « J'attends des papiers / Je n'ai plus de travail, de logement, d'amis et de famille ! »

« J'étais en famille d'accueil, cela s'est mal passé »

On est loin de l'idée reçue selon laquelle beaucoup feraient la route pas choix de vie. Les réactions ont fusés.

17 Votre demande de logement est-elle en cours ?

Oui , non .

Avez-vous un numéro unique ? Oui , non . « Le renouvellement n° unique pas fait »

Pourquoi la demande n'est pas faite ? 24 réponses :

« Je n'ai pas besoin / Après j'irai chez ma fille »

« Je ne sait pas comment faire (2 fois)/ pas de demande de faite, pas renouvelé / Pas de papiers (2 fois) / Demande de papiers en cours / Parce que les papiers ne sont pas finis / pas de revus fixes / tant que j'ai pas de travail / demande l'an dernier mais pas de réponses/ pas renouvelé / Attend toujours/ fait à Torcy mais il y a 4 ans d'attente / MDS n'a pas rédigé le formulaire car je suis trop vieux, idem à la mairie / Il y a longtemps et non renouvelé / A chaque fois on me dit « il te manque un papier, va où tu es né. » / Je l'ai fait quand je travaillais, je ne l'ai pas refaite.

Expressions d'espoir : « Mais je souhaite faire un dossier / la boutique Gagny vient tout juste de faire ma demande / demande d'HLM en cours/ Demande renouvelée chaque année depuis 9 ans à Villepinte ».

- **Identifier leur manque de travail et de revenus, causes et conséquences.** (questions : 18-19-20-22-23-24)

18 Quelles sont vos compétences, vos capacités, les métiers ou art déjà exercés : Expression libre :

« Electricien / agent de fret aérien / responsable dans les bureaux en retraite / paysagiste conducteur offset / restauration / aide à domicile enfants personnes âgées/ infographiste diplômé / financier, DES en audit d'organisation comptable/ restauration chez traiteur français, magasinier, commerce / chauffeur de camions, agriculteur, peintre dans son pays / assistante administrative / chauffeur depuis 12 ans / architecture d'intérieur / aide soignante, auxiliaire en gériatrie, guitare, piano, jambé / poseur de fenêtre dans le bâtiment TP/ manœuvre sur chantier et usine / peintre en bâtiment / peinture, carrelage / espace vert, vente, polyvalent / maintenance, polyvalent, peinture / cap bâtiment déménagement national et international / 10 ans dans le bâtiment / paysagiste espaces verts (7 ans d'expérience) déménagement / Terminale / Manuelles »

19 Exercez vous un travail actuellement : Oui non ,

Pourtant ces personnes comme on le voit ci-dessus ont des compétences !

20 Avez-vous un revenu : salaire , RSA , allocation chômage , retraite . Autre : 18 réponses

Combien avez-vous pour vivre par mois ?

« 420€ / 430 € / 450 € / 480 € / 483€ / 600 € / AAH 790€ plus APL / Ca dépend du travail / équivalent du SMIG avec petits boulots » « Rien (3 fois exprimé) / rien car pas de renouvellement de titre de séjour / rien depuis 10 ans / situation bancaire bloquée donc ne peut toucher le RSA / J'attends la retraite (2 fois) »

Donc il est impossible de se loger avec ci peu de ressources !

22 Depuis combien de temps êtes-vous en difficulté :

3 mois	6 mois	1 an	1 an et ½ à 2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	10 ans	13 ans	14 ans	15 ans	23 ans	Depuis toujours
1	3	3	6	6	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1
13 réponses				21 réponses										

Durée effrayante, confirmée par la question 3 sur la durée au CCAF.

23 Quels événements, causes, vous ont mis en difficulté : chômage , décès d'un proche , endettement , expulsion , maladie , manque de papiers , addiction , divorce , migration , prison , autre : 15

L'un ne semble ne pas comprendre les questions. Les autres réponses sont variées : « la religion / une femme / ma femme m'a mis dehors / Je ne veux pas de place en maison de retraite / J'étais en famille d'accueil et a 18 ans je me suis retrouvé dehors / Je n'ai pas récupéré le logement après le décès de ma mère / J'ai arrêté après le bac / Nulle part à dormir »

« J'ai été licencié / fermeture brusque de l'entreprise / le manque de travail / Mon entreprise a brûlée / J'ai voulu tenter ma chance en France / crise du bâtiment en Roumanie, je suis est venu chercher du travail en France »

24 Ces difficultés ont elles des conséquences sur votre santé ?

12 répondent que non mais **21 répondent oui** et expliquent :

« Problème de genou, je dois me faire opérer, l'hygiène de vie est difficile dans la rue / oui stress dépression / oui "je suis triste, ça fait mal" / oui suivi par un médecin traitant / oui depuis 1 an / ça va mais j'ai mal à la tête, tout seul, je réfléchit / j'ai une aide médicale pour me calmer / oui au plan moral et physique / oui toute la semaine dernière / oui fatigue morale / un peu l'estomac et le dos / non mais j'ai un traitement médical pour les nerfs / non mais j'ai l'AME / oui proche d'une dépression, mais la psy c'est pas pour moi : bla bla bla rien n'aboutit / Oui asthmatique / Surdité suite au travail sur rotative(imprimeur) / un peu, j'ai été hospitalisé pour un caillot de sang dans les jambes / stress, dépression, tremblements »

• **Percevoir les aspirations de ces personnes pour elles-mêmes, le CCAF et la société.**

(questions : 10-11-19-21-27-30)

10 Qu'aimeriez-vous faire au CCAF ?

Bricolage , Jardinage , Rendre service .

Couture , Peinture artistique , Création d'objets artistiques ,

Autre : 13 :

« Atelier d'écriture apprendre des autres et aider d'autres personnes à apprendre le français

« De l'informatique » / « Savoir utiliser internet / remettre la tv »

« Faire la cuisine » / « Tricot, cuisine et pouvoir faire des sorties »

« Faire des sorties collectives (cinéma, musée, Louvre) » / « Jeux culturels style trivial poursuit »

« La peinture avec Michel » / « Je suis plombier chauffagiste. Agrandir le local » / « J'aime rendre service »

« Décharger (les sac de linge) au vestiaire du Secours Catholique »

« Je suis en retraite » / « J'aime cet endroit »

Le point commun convergeant : **faire quelque chose avec ses mains**

11 « Plus malins ensemble ». Des groupes démarrent à la Roseraie, dans lequel aimeriez-vous participer ?

Logement ,

Emploi ,

Papiers et droits .

Santé .

Ces réponses indiquent les centres d'intérêt prioritaires selon les 1^{er} concernés.

Autre réponses : « *J'ai tout ce qu'il faut à mon foyer / peu importe / j'attends une réponse pour travailler aux espaces verts à Chelles* » / *Je suis mal à l'aise en groupe.* »

19 Quel travail aimeriez-vous faire ? 19 expressions :

« *J'aimerais un métier en extérieur / jardinier paysagiste / aimerait être aux espaces verts, n'aime pas être enfermé /*

« *Aimerait être aide à domicile / aimerait être infographiste / bientôt en stage de 4 semaine en ESAT / / aide soignante / diplômé en mécanique auto / grutier / Reporter*

« *Travailler dans le bâtiment / peintre en bâtiment / manœuvre ou école / prendrait n'importe quoi même balayeur pour sortir de la rue /*

« *Je suis inscrite à pole emploi mais dans cette tenue je ne peux y aller / sécurité mi-temps au stade de France Je suis en fin de CDD cela fait 4 fois que je travaille pour cette entreprise / Chauffeur livreur / Je prendrais n'importe sauf espaces verts . / Je suis en retraite.*

21 Quelles formations aimeriez-vous faire ? 22 souhaits sont exprimés :

« *J'aimerais bien / Electricité / formation technicien spécialisé dans les métiers de l'aéroport en cours / Internet (2 fois) / restauration / auxiliaire de vie sociale / orthophoniste / cuisinier ou mécanicien / jardinier ou autre / paysagiste / passer le BAFA et formation en cuisine / agent de sécurité, apprendre à lire et à écrire / espace vert / CFA cuisine / éventuellement cariste / bâtiment / continue les cours de français / Journaliste / Remise à niveau informatique / Commerce . Passer le permis »*

« *A mon âge je pense qu'il est trop tard, je suis retraitée / Aucune à mon âge dit aussi un retraité »*

Comment aider à faire aboutir ces aspirations légitimes ?

27 Sur quoi aimeriez vous agir, vous mobiliser ?

Cette question n'a pas toujours été comprise. Certains ont avoué : « *je n'ai envie de rien* » Mais d'autres ont partagé les causes qui leurs plaisent : « *Sur le logement ou sur le travail / Sur le droit au logement / Sur les événements de solidarité de la Croix rouge / Faire du bénévolat quand ça ira mieux / J'aide beaucoup les autres / Le travail* »

Etes-vous inscrit sur la liste électorale ? Oui , non . « *Je n'ai jamais voté* » dit l'un d'eux

30 Quel est votre plus grand espoir pour l'avenir ? 33 réponses

Si deux d'entre eux affirment "*J'ai aucun espoir*" "*pas d'espoir significatif*", d'autres formulent des objectifs :

Sur les papiers : être en règle avec ses papiers / des papiers le reste suivra / dossier en préfecture pas d'espoir pour l'instant

Sur le logement : avoir mon logement et récupérer mes enfants / revenir chez moi / trouver un appartement / Retrouver un logement et me reposer/ Avoir un logement, une chambre

Sur l'emploi : recherche de travail, la survie / chercher un travail et construire ma vie / trouver du travail, le reste suivra / trouver du travail (2 fois) / le travail et un logement

Sur la santé : la santé

Sur la famille : fonder une famille solide / fonder une famille être bien / refaire sa vie, se remarier et ouvrir un resto / Vivre en France avec ma famille / De faire quelque chose de mes bras pour mes enfants / Fonder ma famille, un hébergement et un travail.

Sur un projet de vie : être au calme en retraite, a la campagne, je suis un solitaire / se réaliser à travers le travail, les amis, la littérature / vivre et organiser ma vie ici / Réussir ma vie. Rester droit, direct. / avoir un toit, travailler, construire une vie/ recharger carte Navigo, avoir des papiers et un logement, le reste après /

Sur la solidarité : Etre au service des personnes âgées, faire du transport de colis alimentaire / Je veux sortir de la misère et aider d'autres si je peux / Avoir mon chez moi, du travail et être indépendante puis aider les autres / De voir tout le monde heureux. Je n'aime pas voir quelqu'un dans la rue

Un souhait pour l'association : que ca reste a comme ca au CCAF.

On retrouve dans ces expressions les aspirations fondamentales de tout homme et femme à plus d'humanité.

C. L'accompagnement social et la synergie des acteurs

- **Cerner où en est l'accompagnement social par domaine et les souhaits des usagers** (questions : 25-26-15)

25 Êtes-vous aidés (réfèrent) ?

-par assistante sociale , dont 2 répondent que c'est au CCAF.

- ou Mission locale , Pôle emploi , la CARED , AVE .

Au total seulement 18 sur 36 semblent avoir un accompagnement ce qui est bien peu.

-Autre : une personne souhaiterait être aidée, un autre aimerait avoir un Rendez-vous.

Par contre une dame répond qu'elle « *ne souhaite pas avoir de réfèrent car l'assistante sociale met les gens sous tutelle ou curatelle* ».

26 Qu'attendez-vous des pouvoirs publics et services publics : (mairie, département, Etat...)

Si 24 personnes ont répondu à cette question, l'une d'elle dit « *que c'est une question inutile* » et 8 qu'ils n'en attendent rien. Nouvelle preuve de la distance avec ces démunis. Mais d'autres ont des idées précises :

« *Le respect des gens qui sont dehors et un abri pour dormir.*

« *Pas grand chose c'est la crise et un logement / logement / sur le logement / Juste un F2 pour voir mes enfants.*

« *Plus de clarté sur les droits d'immigration / des papiers / les papiers.*

« *Je veut faire de la politique, entrer dans un parti et devenir conseillère municipale dans le social.*

« *Vivre normalement / Qu'ils soient la pour nous.*

« *Un coup de main pour les gens dans notre situation pour se rétablir.*

« *Qu'ils aident tout le monde et plus vite.*

« *Qu'ils apportent plus de soutien aux personnes qui en ont besoin.*

« *Ma retraite.*

- **Arriver à mieux cerner les relations familiales** (questions 28-29 +regard global, âge, H F...)

28 Votre famille est elle loin ? Oui pour 22 réponses et non pour 7 personnes.

Peut-elle vous aider ? 15 réponses :

« *Ma famille n'est pas mise au courant / Elle est au Maroc mais je n'ai pas dit mes difficultés.*

« *Je n'en ai pas, je suis pupille de la nation*

« *Ma mère est Décédée et j'ai une mauvaise entente avec mon père, mon frère est perdu de vue.*

« *J'ai une sœur qui peut difficilement m'aider / Oui en cas extrême*

« *Oui mes enfants / Oui mais je ne le demande pas / Elle est ici "/ Je n'ai que mes enfants*

« *Pas de nouvelles / Non, je suis délaissé, oublié / Non. Je ne les vois plus. / Je n'en ai plus / Je n'ai pas de famille*

29 Etes vous célibataire , mariés , en couple .

1 personne est en instance de divorce, 2 se déclarent séparés, et 2 divorcés. Une réelle solitude pour beaucoup.

Avez-vous des enfants ? 16 disent en avoir. Ils seraient au total 34 enfants. Mais plusieurs souffrent de ne plus les voir.

- **Enrichir notre accompagnement individuel et collectif en lien avec les autres acteurs sociaux** (questions : 1-9-10-11-12-13)

12 Quand le CCAF est fermé, où allez vous déjeuner ?

Croix Rouge , Boutique Gagny , Lagny , autre : « *Paris / Meaux Secours catholique / Foyer Aubervilliers / Je me débrouille / Chez moi (2) / Certains magasins Leader Price / Chez ma grand-mère. »*

13 Quelles autres associations vous aident :

9 réponses seulement sur 36 montrent qu'ils ont peu d'autres appuis.

« *La Croix Rouge (3 fois) / Le Secours catholique (2 fois cité) / Resto du cœur ou Armée du Salut / Secours populaire / Le 115 / Le collectif des sans papier à Paris* » .

Essai de synthèse : que nous apprend cette enquête ?

Gardons à l'esprit que nous venons d'analyser un petit nombre de réponses qui devront être confirmées ou infirmées par bien d'autres entretiens. Néanmoins essayons de résumer les données recueillies.

A : Sur le rapport des usagers avec le CCAF

Les usagers viennent principalement par le bouche à oreille. Entre eux ils se signalent l'accueil notamment. Alors que l'orientation vers la domiciliation se fait surtout par le CCAS de la mairie.

Ils viennent pour la plus part chaque semaine. Un petit tiers récemment (entre 1 et 8 mois) 1/3 vient depuis 1 à 3 ans. Le dernier tiers depuis 5 ans ou plus. Ce qui signifie une longue durée dans la précarité.

Sur 36 entretiens, 25 personnes viennent de Seine et Marne, 9 de notre voisin la Seine St Denis, 3 de Paris. Cet enclaves local est confirmé par le temps et le moyen de déplacement : 1/3 vient à pied, un autre tiers en bus, le reste en vélo et en train.

Tous viennent à l'accueil dont 14 aussi à la domiciliation, 1 est au foyer, aucun dans cet échantillon n'est passé par l'AVE.

Les services offerts sont presque tous très appréciés. La mention « beaucoup » est cochée 5,5 fois plus que « peu ». Chacun utilise par matinée plusieurs services. L'insatisfaction se porte surtout sur l'accès à Internet et nos problèmes techniques et révèle une soif d'apprendre.

En conséquence les usagers sont peu bavards sur ce qu'il faut améliorer au CCAF. La demande porte surtout sur l'augmentation des jours d'ouverture.

C'est sur la nourriture et l'hygiène que le CCAF les a le plus aidé, mais aussi à garder le moral et à se faire des amis. Un lieu anti déprime en quelque sorte. Viennent ensuite dans une moindre mesure l'aide sur les papiers administratifs, le logement et l'emploi.

B : Les conditions de vie des usagers

Moins de la moitié a pu dormir dans un lit et plus de la moitié a passé la nuit dans un abri de fortune, voire insalubre. Les usagers expriment une expérience douloureuse avec le 115.

Refusant l'idée d'être à la rue par « choix de vie », 26 ont coché la case « par obligation ».

Autre constat alarmant, seulement 11 d'entre eux ont fait une demande de logement. 23 n'ont aucune démarche en cours. Donc ils ne sont pas connus comme tel par les études sur le logement. Certains savent qu'ils n'ont ni les revenus, ni les papiers à jour pour y prétendre. D'autres n'ont pas suivi les étapes de renouvellement ou ne savent comment faire.

Pour une population réputée peu qualifiée, plus de 26 métiers différents ont été exercés par ces usagers.

Mais seulement 4 travaillent actuellement. Et un seul a un salaire !

La moitié a un revenu (souvent le RSA) mais il leur est impossible de se loger avec si peu.

A la question « *depuis combien de temps êtes-vous en difficulté* », beaucoup répondent en années, confirmant l'observation de longue durée dans la précarité.

Leur perception des causes de leurs difficultés est importante car c'est leur propre parole. Ils sont experts en précarité selon la FNARS. Ils notent en premier le chômage et racontent leurs licenciements, ensuite ils évoquent le divorce, le manque de papiers, le décès d'un proche, puis viennent la migration, la maladie.

Les conséquences sur la santé sont importantes pour 21 d'entre eux sur 36.

Leurs aspirations

Au CCAF ils aimeraient faire quelque chose de leurs mains : bricolage, jardinage, rendre service...

Des groupes sur le logement, l'emploi, les droits les intéressent. C'est cohérent avec les aspirations indiquées plus loin. Concernant le travail qu'ils aimeraient faire, on retrouve la gamme des métiers déjà exercés. De même pour la formation.

Leurs espoirs concernent le concret de la vie : les papiers en règle, le logement, l'emploi, la santé.

Mais aussi « fonder une famille » « refaire sa vie » et la solidarité n'est pas oubliée dans leurs projets. Ils ont soif d'être utiles.

C : Accompagnement social et synergie des acteurs

Paradoxalement, seule la moitié de ces personnes semblent bénéficier d'un accompagnement. Ils se sentent peu pris en compte. C'est une vraie interrogation à reprendre avec nos partenaires car on ne peut tout résoudre en interne.

Ils ont peu d'attente vis-à-vis des pouvoirs publics. Et sont peu inscrits sur les listes électorales.

Et par ailleurs ils ne peuvent compter sur leurs familles.

Ni sur un conjoint puis que la grande majorité vit seul et loin de ses enfants.

En plus du CCAF plus de la moitié compte sur la Croix Rouge de Chelles et un peu celle de Lagny et sur la boutique de Lagny et quelques autres associations peu citées.

Conclusion provisoire :

Bref, ces réponses de nos usagers confirment qu'ils comptent sur le CCAF pour marcher avec eux sur leur chemin difficile de la réinsertion sociale. Ces réponses sur nos services sont encourageantes mais il ne faut pas s'endormir sur nos acquis. Aux équipes CCAF de débattre des suites à donner à ces attentes.

Ces réponses de nos usagers intéresseront aussi nos partenaires et doivent stimuler le travail avec eux.

Souhaitons que cette enquête permette à nos membres de mieux écouter et respecter ce que vivent ces personnes admirables qui tiennent malgré les difficultés. Ce ne sont pas d'abord des étiquettes : « SDF, des sans abri, des malades », mais des hommes et des femmes porteurs d'aspirations qu'ils veulent faire reconnaître.

FA 19 janvier 2014

Depuis cette date d'autres réponses nous arrivent, elles confirment les entretiens analysés ci-dessus.

Annexe : le questionnaire lui-même page suivante

Enquête auprès des usagers du CCAF

A vous la parole, faites entendre vos besoins



But : Recueillir votre avis sur le CCAF, mieux vous connaître et faire entendre aux pouvoirs publics vos attentes.

Donnez votre avis sur le CCAF	Expression libre
1 Par quel canal avez-vous connu le CCAF : les copains <input type="checkbox"/> , assistante sociale <input type="checkbox"/> , mairie <input type="checkbox"/> , affichage <input type="checkbox"/> , tract <input type="checkbox"/> , convocation <input type="checkbox"/> , autre :	
2 Venez vous ? 1, 2, 3 fois par semaine <input type="checkbox"/> , une fois par mois <input type="checkbox"/> , plus rarement <input type="checkbox"/> . Pourquoi ?	
3 Depuis combien de temps venez-vous au CCAF : un mois, 6 mois, 1 an, 2 ans, 3 ans ou plus (rayez les mentions)	
4 Dans quel service êtes vous reçu : accueil Roseraie <input type="checkbox"/> , Domiciliation à la Roseraie <input type="checkbox"/> , Foyer <input type="checkbox"/> , l'AVE (accompagnement vers l'emploi) <input type="checkbox"/>	
5 Venez-vous de Chelles <input type="checkbox"/> ou d'une autre ville :..... Quel département :	
6 Combien de temps vous faut-il pour venir ? 1/4h <input type="checkbox"/> , 1/2h <input type="checkbox"/> , 1h <input type="checkbox"/> , 2h <input type="checkbox"/> , plus <input type="checkbox"/> . Par quel moyen ? : pieds, train, vélo, voiture, bus...	
7 Au CCAF qu'appréciez-vous : peu / moyen / beaucoup Les petits déjeuner et goûters : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pouvoir laver mon linge: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Pouvoir prendre une douche: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Recevoir mon courrier: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Etre conseillé, accompagné : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> L'ambiance conviviale : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Consulter Internet: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vestiaire, don de vêtements : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bagagerie: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bibliothèque, jeux : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Accès au téléphone : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
8 Que faut-il améliorer au CCAF : horaires <input type="checkbox"/> , repas <input type="checkbox"/> , jours d'ouverture <input type="checkbox"/> , services <input type="checkbox"/> , ambiance <input type="checkbox"/> , autre proposition :	
9 Sur quoi le CCAF vous a t-il aidé le plus : les papiers <input type="checkbox"/> , le moral <input type="checkbox"/> , la nourriture <input type="checkbox"/> , l'hygiène <input type="checkbox"/> , la recherche de logement <input type="checkbox"/> , d'emploi <input type="checkbox"/> , se faire des amis <input type="checkbox"/> , autre :	
10 Qu'aimeriez-vous faire au CCAF ? Bricolage <input type="checkbox"/> , jardinage <input type="checkbox"/> , couture <input type="checkbox"/> , peinture artistique <input type="checkbox"/> , création d'objets artistiques <input type="checkbox"/> , rendre service <input type="checkbox"/> . Autre :	
11 « Plus malins ensemble ». Des groupes démarrent à la Roseraie, dans lequel aimeriez-vous participer ? Emploi <input type="checkbox"/> , logement <input type="checkbox"/> , santé <input type="checkbox"/> , papiers et droits <input type="checkbox"/> . Autre :	
12 Quand le CCAF est fermé, où allez vous déjeuner ? Croix Rouge <input type="checkbox"/> , Boutique Gagny <input type="checkbox"/> , Lagny <input type="checkbox"/> , autre :	
13 Quelles autres associations vous aident :	

Votre année de naissance :

Nationalité :

Homme , ou Femme .

Nom : , prénom :

, surnom :

tél :

Mail :

Adresse :

Info strictement confidentielles, seules les statistiques seront communiquées pour faire entendre les besoins

Enquête auprès des usagers du CCAF

A vous la parole, faites entendre vos besoins



Pour mieux connaître vos attentes	Expression libre
14 Cette nuit où avez-vous pu dormir ? : chez vous <input type="checkbox"/> , résidence sociale <input type="checkbox"/> , chez quelqu'un <input type="checkbox"/> , à la rue <input type="checkbox"/> , dans les bois <input type="checkbox"/> , dans un squat <input type="checkbox"/> , hôtel <input type="checkbox"/> , foyer CCAF <input type="checkbox"/> , transport en commun <input type="checkbox"/> , voiture <input type="checkbox"/> , sous la tente <input type="checkbox"/> , cage d'escalier <input type="checkbox"/> , autre :	
15 Le 115 vous aide t'il a trouver un lit ? Souvent <input type="checkbox"/> , rarement <input type="checkbox"/> , jamais <input type="checkbox"/> . Votre appréciation :	
16 Etes vous à la rue, ou faites-vous la route par choix de vie <input type="checkbox"/> ou par obligation <input type="checkbox"/> , pourquoi ?	
17 Votre demande de logement est-elle en cours ? Oui <input type="checkbox"/> , non <input type="checkbox"/> , pourquoi ? Avez-vous un numéro unique ? Oui <input type="checkbox"/> , non <input type="checkbox"/> .	
18 Quelles sont vos compétences, vos capacités, les métiers ou art déjà exercés :	
19 Exercez vous un travail actuellement : Oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> , Lequel : Quel travail aimeriez-vous faire ?	
20 Avez-vous un revenu : salaire <input type="checkbox"/> , RSA <input type="checkbox"/> , allocation chômage <input type="checkbox"/> , retraite <input type="checkbox"/> . Autre Combien avez-vous pour vivre par mois ?	
21 Quelles formations aimeriez-vous faire ?	
22 Depuis combien de temps êtes-vous en difficulté :	
23 Quels événements, causes, vous ont mis en difficulté : chômage <input type="checkbox"/> , décès d'un proche <input type="checkbox"/> , endettement <input type="checkbox"/> , expulsion <input type="checkbox"/> , maladie <input type="checkbox"/> , manque de papiers <input type="checkbox"/> , addiction <input type="checkbox"/> , divorce <input type="checkbox"/> , migration <input type="checkbox"/> , prison <input type="checkbox"/> , autre :	
24 Ces difficultés ont elles des conséquences sur votre santé ?	
25 Êtes-vous aidé (réfèrent) ? par assistante sociale <input type="checkbox"/> ou Mission locale <input type="checkbox"/> , Pôle emploi <input type="checkbox"/> , la CARED <input type="checkbox"/> , AVE <input type="checkbox"/> . Autre :	
26 Qu'attendez-vous des pouvoirs publics et services publics : (mairie, département, Etat...) :	
27 Sur quoi aimeriez vous agir, vous mobiliser ? Etes-vous inscrit sur la liste électorale ? Oui <input type="checkbox"/> , non <input type="checkbox"/> .	
28 Votre famille est elle loin ? Peut elle vous aider ?	
29 Etes vous célibataire <input type="checkbox"/> , mariés <input type="checkbox"/> , en couple <input type="checkbox"/> . Avez-vous des enfants ?	
30 Quel est votre plus grand espoir pour l'avenir ?	

Date

Merci de cet échange