



JOURNAL RESOLIS #01 (JUILLET 2014)

# LA SOLIDARITÉ EN SEINE-ET-MARNE

Les adhérents de RESO77



## L'ASSOCIATION RESOLIS, FONDÉE EN 2010 PAR PHILIPPE KOURILSKY :

- repère les bonnes pratiques et les innovations de terrain qui contribuent au progrès social
- évalue leurs résultats
- mutualise par ses publications et ses réunions
- généralise les meilleures pratiques pour accroître l'efficacité
- valorise les acteurs et les actions de terrain

## LES TROIS PÔLES DE RESOLIS



## L'EQUIPE DE RESOLIS



### LE JOURNAL RESOLIS EST :

publié par l'Association RESOLIS  
(Loi 1901 - Siret n° 794 833 863 000 10)  
4, rue de la Sorbonne, 75005 PARIS  
[www.resolis.org](http://www.resolis.org)  
Contact : [observatoire@resolis.org](mailto:observatoire@resolis.org)

Coordonné par Agnès Chamayou et  
Fabienne Degoulange (directrice de RESO77)

Imprimé en France

### © AUTEURS 2014

Les textes publiés sont disponibles sous la licence Creative Commons.

Les auteurs conservent leurs droits sur leur article mais autorisent la revue à le publier, le copier, le distribuer, le transmettre et l'adapter à condition qu'ils soient correctement cités.

[www.creativecommons.org/licenses/](http://www.creativecommons.org/licenses/)

GRAPHISME : Alexandre Kourilsky et Frédéric Ledoux

## PRESENTATION DES PARTENAIRES

---



Association départementale dont le but est la promotion de la communication, de l'information, de l'observation et de l'échange dans les champs de l'action sociale et médico-sociale, de la solidarité, de l'insertion et de la lutte contre les exclusions sur le territoire de Seine-et-Marne.

Elle développe une dynamique de réseaux entre les organismes, les professionnels et les bénévoles. Elle favorise l'actualisation, le partage des connaissances et la mutualisation des compétences et des pratiques entre les adhérents.

**CONTACT :** Fabienne Degoulange, directrice de RESO77  
[www.reso77.asso.fr](http://www.reso77.asso.fr)



Une publication élaborée avec la contribution de cinq étudiants de la licence professionnelle « Management des organisations de l'économie sociale » de l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée :

- Marine Gandrey
- Erwan Leguillou
- Inès Lemoine
- Chloé Leureaud
- Lydie Saidj

**CONTACT :** Hervé Defalvard, professeur d'économie sociale et solidaire à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée  
[www.u-pem.fr/chaire-economie-sociale-solidaire](http://www.u-pem.fr/chaire-economie-sociale-solidaire)



Créé avec des personnes en grande pauvreté, ce mouvement international mène des actions qui visent à détruire la misère par l'accès de tous aux droits fondamentaux. Il développe particulièrement des actions d'accès au savoir, à la culture, à la prise de parole (Bibliothèques de rue, Festivals des Arts et des Savoirs, Universités populaires...).

Il mène également une activité d'édition et de recherche avec les personnes qui vivent l'exclusion.

**CONTACT :** Jean-Christophe Sarrot, Membre d'ATD Quart Monde  
[www.atd-quartmonde.fr](http://www.atd-quartmonde.fr)



FONDATION  
BETTENCOURT  
SCHUELLER

Ce numéro spécial du Journal RESOLIS a été élaboré dans le cadre de son programme «Pauvreté France», soutenu par la Fondation Bettencourt Schueller.

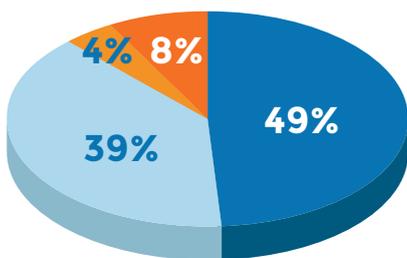
# SYNTHÈSE du Numéro « La Solidarité en Seine-et-Marne, les adhérents de RESO77 »

## Thèmes abordés par le numéro :

-  Accès aux biens essentiels (alimentation, énergie et vêtements)
-  Culture
-  Médico-social
-  Education
-  Parentalité

## RESO 77

Champs d'intervention de ses adhérents



- Action sociale
- Médico-social / santé
- Solidarité
- Insertion / lutte contre l'exclusion

Nombre d'adhérents en 2013 : 144 dont 70% d'associations



## Cultures du cœur Seine-et-Marne

**20 000**

invitations par an offertes par ses partenaires

## Vestiboutiques (La Croix-Rouge française)

en moyenne par mois

**500 à 700** clients et

**1000€** de bénéfices

**PIMMS de Melun :** en 2013,

**1816**

maintiens dans l'énergie

**510**

personnes sensibilisées à l'économie d'énergie

**1092**

informations transmises sur les tarifs sociaux



## Données sur la Seine-et-Marne (77)

Département pilote d'expérimentations contre le non-recours aux droits sociaux

Nombre de bénéficiaires du RSA Socle (CAF d'Ile-de-France, 2012) : **31 700**

Taux de pauvreté seuil à 60% (INSEE, 2011) : **10,4%**

Taux de pauvreté des enfants (INSEE, 2009) : **18,2%**

Taux de chômage localisés en moyenne trimestrielle (INSEE, 2013) : **8%**

Niveau de vie médian (INSEE, 2010) : **1 768 €**



## Défis identifiés par la Délégation à la prospective du Sénat dans son rapport d'information « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? Osons la fraternité ! »

- Hérité de la pauvreté
- Vétusté des chiffres de la pauvreté
- Non-recours aux droits sociaux
- Participation des personnes pauvres
- Evaluation des actions et des acteurs
- Echange des données
- Délégation à la prospective du Sénat



*François Soulage, président du Secours Catholique et Hervé Defalvard, professeur d'économie sociale et solidaire à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée (présentation du rapport statistique 2012 « Emploi : quelle place pour les plus pauvres ? » du Secours Catholique, le 19 novembre 2013 à Melun) © Emilie Martins*

## PARTAGEONS NOS MEILLEURES PRATIQUES EN SEINE-ET-MARNE ET AU-DELÀ..... p.12

● EDITORIAL

● AUTEURS : Edwige Fourot, Philippe Kourilsky

## LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE VU PAR DES ÉTUDIANTS..... p.13

● EDITORIAL

● AUTEURS : Lydie Saidj, Inès Lemoine, Erwan Le Guillou, Marine Gandrey et Chloé Leureaud

## Chapitre 1

### DES INITIATIVES SOLIDAIRES INVENTIVES ET DIVERSIFIÉES

#### IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°5)..... p.15

*Citation* : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

#### «PROGRAMME PELUCHE» : UNE FORMATION POUR LES INTERVENANTS A DOMICILE..... p.16

● FICHE

● AUTEUR : Carol Pinson

● RÉSUMÉ : Cette formation imaginée par ASSADRM est destinée à tous les intervenant(e)s à domicile. Elle permet de valoriser le travail des accompagnant(e)s en leur proposant de travailler sur la création du lien social avec l'usage et la modernisation du service.

#### LES FORMATIONS DU «TEMPS DES PARENTS»..... p.18

● FICHE

● AUTEUR : Alain Maucherat

● RÉSUMÉ : De juin 2012 à avril 2013, l'association Le Temps des parents a proposé une formation réunissant parents et professionnels, dont le but est d'améliorer et de développer des outils permettant d'accompagner les parents dans l'éducation de leurs enfants.

#### LES «ÉPICERIES SOCIALES» DU SECOURS CATHOLIQUE EN FRANCE..... p.20

● FICHE

● AUTEUR : Jean-Luc Pichon

● RÉSUMÉ : Les « Epicerie Sociale » du Secours Catholique offrent une aide alimentaire aux personnes en précarité, à condition que ces dernières présentent un projet personnel et s'engage à le réaliser. Un accompagnement personnel leur est proposé pour y parvenir.

#### LE MOUVEMENT «COPAIN DU MONDE» DU SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS..... p.22

● FICHE

● AUTEUR : Lucienne Saby-Dulac

● RÉSUMÉ : Avec le mouvement « Copain du monde », le Secours Populaire français initie les enfants à la solidarité et contribue à l'éducation à la citoyenneté.

#### LES CAHIERS «LE DIRE POUR AGIR» DU SECOURS POPULAIRE FRANÇAIS..... p.24

● FICHE

● AUTEUR : Lucienne Saby-Dulac

● RÉSUMÉ : Les cahiers « le dire pour agir » invite les bénéficiaires du Secours Populaire Français à dialoguer. Cette libre expression permet de faire l'état des lieux des difficultés rencontrées par ce public fragilisé

## LES «ATELIERS PROSPECT FAMILLE» DE L'UNAFAM..... p.26

- FICHE

- AUTEUR : Nadia Moujoud

- RÉSUMÉ : Cet atelier de l'UNAFAM, destiné aux familles et proches de malades psychiques, permet de sortir de l'isolement et de valoriser les savoir-faire acquis durant une expérience d'aidant.

## LES «ATELIERS PROSPECT PROFESSIONNEL» DE L'UNAFAM..... p.28

- FICHE

- AUTEUR : Nadia Moujoud

- RÉSUMÉ : Ce programme de formation, proposé depuis 2009 par l'UNAFAM, est destiné à l'ensemble des professionnels du champ de la maladie psychique. Il permet un échange de pratiques entre les différents professionnels et la création d'un réseau en santé mentale.

## Chapitre 2

### QUELQUES INITIATIVES SOLIDAIRES À LA LOUPE

#### IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°59)..... p.31

*Citation* : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

#### LES «VESTIBOUTIQUES» : DES BOUTIQUES DE PRÊT-À-PORTER À MULTIPLES FACETTES SOCIALES..... p.32

- ARTICLE

- AUTEUR : Mireille Humbert

● **APPRÉCIATION DU COMITÉ ÉDITORIAL** : Cette initiative de la Croix-Rouge est l'aboutissement d'une réflexion sur le «don» de vêtements. Grâce à une participation financière symbolique des bénéficiaires, les Vestiboutiques permettent un accès à des vêtements neufs et participent à la restauration de la dignité des personnes, qui deviennent des consommateurs à part entière. Leurs recettes sont réinvesties dans d'autres actions sociales.

La vitalité de cette initiative tient aux partenariats réalisés d'une part avec de grandes enseignes qui donnent des vêtements neufs et d'autre part avec des municipalités qui mettent à disposition des locaux attractifs et en assurent les coûts de fonctionnement. L'engagement de bénévoles formés à l'accueil et à la vente permet d'avoir des budgets annuels de 100 à 200 € ; ce qui est une performance remarquable au regard du service rendu.

#### LA MEDIATION PRECARITE ENERGETIQUE SELON LE «PIMMS»..... p.34

- ARTICLE

- AUTEUR : Guillaume Lahoz

● **APPRÉCIATION DU COMITÉ ÉDITORIAL** : Ce projet associatif de médiation sociale public-privé réunit collectivités territoriales et entreprises privées. Il propose des activités multi-services correspondant aux besoins d'un territoire géographiquement limité et permettant aux médiateurs d'acquérir des compétences dans un parcours de professionnalisation. Cette initiative a donc un double impact : résoudre les difficultés administratives et financières de populations précaires par la médiation et permettre l'ancrage professionnel des médiateurs employés par l'association.

#### IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°35)..... p.40

*Citation* : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

## «CULTURES DU CŒUR» : L'INSERTION SOCIALE PAR L'ACCÈS À LA CULTURE, AUX SPORTS ET AUX LOISIRS. .... p.41

- **ARTICLE**

- **AUTEURS** : Céline Abisror et Elsa Geoffroy

● **APPRÉCIATION DU COMITÉ ÉDITORIAL** : Cette association de plus de 15 ans d'existence favorise l'accès à la culture des plus démunis. Pour réaliser ses objectifs (en particulier lutter contre l'exclusion, favoriser la mixité des publics, permettre la cohésion sociale et l'égalité des chances), elle a construit des partenariats avec des établissements culturels et sportifs et avec des travailleurs sociaux, éducatifs et des enseignants. Cette initiative à dimension nationale regroupe ainsi 10.000 structures culturelles et sportives et 10.000 relais sociaux. Son outil central est une plateforme internet accessible à tous.

## Chapitre 3

### TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTAGE D'EXPÉRIENCE DANS LE DOMAINE DE L'ACTION SOCIALE: LA BELLE EXPERIENCE DE RESO77

#### IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°34)..... p.45

**Citation** : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

#### CONTRE LA PAUVRETÉ: SYSTÉMATISER L'ÉVALUATION, LE PARTAGE ET LA COORDINATION..... p.46

- **EDITORIAL**

- **AUTEUR** : Michel Brugière

#### LE GROUPE D'ÉCHANGE DE PRATIQUE ENTRE LES DIRIGEANTS D'ASSOCIATIONS CARITATIVES DE «RESO77»..... p.48

- **ARTICLE**

- **AUTEUR** : Fabienne Degoulange

● **APPRÉCIATION DU COMITÉ ÉDITORIAL** : Ce projet associatif est original en raison de son implantation territoriale limitée à un département mais surtout en raison du regroupement de 144 associations porteuses de différents thèmes. Il s'agit d'un projet unique en France car habituellement les fédérations sont d'envergure nationale et/ou regroupent des associations d'un même secteur.  
Son fonctionnement en réseau permet la mise à disposition d'une banque de données, l'organisation d'échanges de pratiques ou encore l'élaboration de plaidoyers communs. Il est important de noter que ce réseau fonctionne avec une structure très légère (seulement trois permanents).

#### ACTES DU SÉMINAIRE : «PARTAGEONS NOS INNOVATIONS SOCIALES EN SEINE-ET-MARNE»..... p.54

- **COMPTE-RENDU**

- **AUTEUR** : Agnès Chamayou

- **RÉSUMÉ** : Le 6 février 2014, RESO77 et RESOLIS ont co-organisé un séminaire, à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée (UPEM), qui a réuni sept représentants d'associations implantées en Seine-et-Marne, afin d'échanger sur le thème des innovations sociales. Ces témoignages de terrain dans des domaines variés (l'accès aux biens essentiels, la culture, le médico-social ou encore la parentalité) ont abouti aux mêmes constats : placer la création du lien social au cœur de leurs actions, abandonner les démarches d'assistantat et développer des aides de proximité. Les intervenants ont tous reconnu l'importance du travail en réseau, de la capitalisation et mutualisation des savoirs et savoir-faire ; autant d'éléments qui contribuent à valoriser les bonnes pratiques, diffuser les innovations sociales et encourager le travail inter-associatif pour in fine lutter plus efficacement contre la pauvreté.

## Chapitre 4

### LA SOLIDARITÉ DE DEMAIN

#### **IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°15)..... p.59**

**Citation** : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

#### **LA SEINE-ET-MARNE (77), UN DÉPARTEMENT PILOTE D'EXPÉRIMENTATIONS CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS ..... p.60**

● **ARTICLE**

● **AUTEUR** : Giovanna Brunet

● **APPRÉCIATION DU COMITÉ ÉDITORIAL** : *Malgré la complexité du sujet, cet article présente clairement d'intéressantes expérimentations sur le non-recours aux droits. Il met également bien en évidence les défis à relever pour réussir la simplification des démarches administratives. Le facteur le plus critique est certainement la capacité des organismes publics à se coordonner et produire des documents simplifiés; mais aussi d'endiguer les tendances dépensières de chaque service de l'administration et les amener à se remettre en question. La proximité des services auprès des bénéficiaires, afin d'éviter de longs déplacements coûteux, de même que la formation à l'accueil des personnels sociaux joueront aussi un rôle crucial.*

#### **ACTES DE L'ATELIER DE PROSPECTIVE DU SÉNAT : «COMMENT ENRAYER LE CYCLE DE LA PAUVRETÉ ?»..... p.69**

● **COMPTE-RENDU**

● **AUTEUR** : Pierre Corvol

● **RÉSUMÉ** : Après une année d'auditions et de collecte de données sur la pauvreté en France, la délégation à la prospective du Sénat a rendu un rapport d'information, intitulé « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? Osons la fraternité ! ». L'Atelier de prospective « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? », qui s'est tenu le 19 février 2014, a conclu ce travail de prospective sur la pauvreté. Il a réuni sept acteurs audités pour échanger sur les recommandations de ce rapport d'information. L'ensemble des intervenants s'est indigné des évolutions démographiques de la pauvreté dégagées par le rapport d'information (en ligne de mire : l'hérité de la pauvreté, les enfants et les familles monoparentales) ainsi que de l'ampleur du non-recours aux droits. Il est ressorti de leurs échanges : une définition incomplète de la pauvreté, le manque de réactivité de l'appareil statistique, le potentiel de l'évaluation vis-à-vis de l'efficacité des actions de terrain et la faible participation des personnes en situation de précarité.

#### **IDÉE FAUSSE SUR LES PAUVRES ET LA PAUVRETÉ (N°55)..... p.76**

**Citation** : SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)





*Introduction*

# PARTAGEONS NOS MEILLEURES PRATIQUES EN SEINE-ET-MARNE ET AU-DELA

Depuis 2013, l'Association RESOLIS a engagé, dans plusieurs territoires pilotes français, un travail de capitalisation des innovations et des meilleures pratiques favorables au progrès social. Le repérage des actions accomplies et leur publication après validation sont effectués par son Observatoire, selon une démarche inspirée des milieux scientifiques. L'Observatoire RESOLIS s'intéresse aux actions de tous les opérateurs de terrain qui œuvrent contre les précarités: associations, ONG, fondations d'entreprises, institutions publiques et parapubliques.

Acteur de la mutualisation des savoirs et des savoir-faire dans le domaine de la solidarité en Seine-et-Marne, RESO77 anime depuis 2007, un réseau d'environ 150 structures. Nous nous sommes associés à l'initiative portée par RESOLIS. Nos deux organisations sont convaincues que ces efforts de capitalisation valorisent le travail des opérateurs de terrain et contribuent à renforcer l'efficacité de leurs actions, en proposant les clés pour reproduire des pratiques ayant fait leurs preuves. Les informations capitalisées sont également une formidable source d'inspiration pour la recherche et le milieu académique.

Notre collaboration s'est rapidement concrétisée grâce au soutien de Hervé Defalvard, professeur d'économie sociale et solidaire à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée et la contribution enthousiaste de cinq étudiants (Chloé Leureaud, Marine Gandrey, Lydie Saidj, Inès Lemoine et Erwan Le Guillou), qui ont toute notre reconnaissance. Nous remercions également les adhérents de RESO77 (ASSADRM, CIJ, Croix-Rouge française, Cultures du cœur, Le Temps des parents, PIMMS, Secours catholique, Secours populaire et UNAFAM) d'avoir reçu ces étudiants et de s'être prêtés volontairement à cet exercice d'écriture d'un nouveau genre. Les informations collectées par les étudiants témoignent de l'inventivité des opérateurs de l'action sociale. Elles démontrent que la reconstruction du lien social est au cœur de leurs préoccupations; qu'ils refusent l'assistanat et traitent les personnes en situation de précarité comme des citoyens et consommateurs à part entière. Par ces approches, les bénéficiaires des actions retrouvent l'estime d'eux-mêmes et leur dignité.

Enfin, grâce à la généreuse contribution d'ATD Quart-Monde, la lecture de ce numéro est rythmée par des transitions extraites de leur ouvrage « *En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté* ». Les démonstrations des six morceaux choisis de cet ouvrage peuvent ainsi se vérifier dans les actions décrites dans ce numéro.

Nous souhaitons que ces premières publications dans la base de données de RESOLIS encouragent les autres adhérents de RESO77 à suivre ce mouvement de capitalisation et mutualisation. Les actes de notre séminaire du 6 février 2014 sont riches d'enseignements pour la communauté des opérateurs de terrain. Parallèlement, le récent travail de la Délégation de prospective du Sénat rend compte de la situation globale de la pauvreté en France. Ses conclusions sont convergentes avec les observations faites à l'échelle locale et rapportées dans ce numéro. Cet ensemble confirme que la dynamique de réseau, confortée par le partage de données objectivées, peut aboutir à des actions de lutte contre les précarités plus efficaces.



**Philippe Kourilsky**  
Président RESOLIS



**Edwige Fourot**  
Présidente RESO77

## LE PARTAGE D'EXPERIENCE VU PAR DES ETUDIANTS

---

**Lydie Saidj, Inès Lemoine, Erwan Le Guillou, Marine Gandrey et Chloé Leureaud**

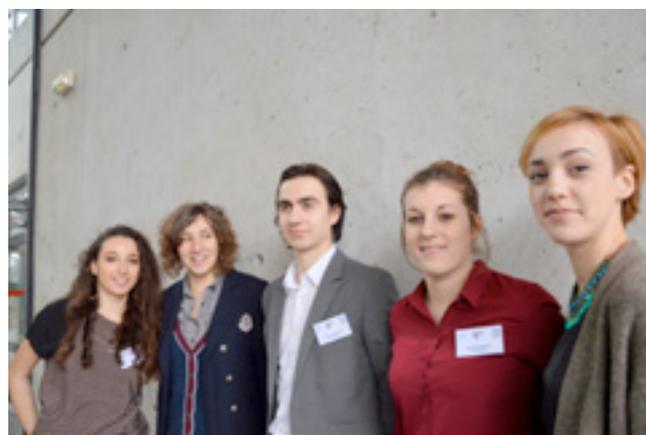
Etudiants de la licence professionnelle « Management des organisations de l'économie sociale » de l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée

D'octobre 2013 à janvier 2014, nous avons effectué le projet collectif prévu dans notre cursus au sein des associations RESOLIS et RESO77. Notre mission était de rencontrer une dizaine d'adhérents de RESO77 pour les interroger sur leurs programmes en cours, luttant contre la précarité.

A partir de ces échanges, nous avons préparé des fiches synthétiques décrivant ces programmes sociaux innovants. Ces fiches RESOLIS ont pour but de présenter, de manière objective, les résultats et les retours d'expériences détaillés et de mettre en évidence le caractère innovant d'actions de terrain. Après l'accord des structures rencontrées, nous avons soumis ces fiches à l'évaluation du Comité de lecture de RESOLIS. Toutes les fiches validées sont publiées dans la base de données de RESOLIS, d'accès libre et gratuit ([www.resolis.org](http://www.resolis.org)).

Nous tenons à remercier l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée de nous avoir permis de participer à une initiative de cette envergure. Nous sommes également très reconnaissants pour le chaleureux accueil des adhérents de RESO77 ainsi que pour la confiance accordée par RESO77 et RESOLIS.

Ce projet collectif nous a permis de découvrir de multiples approches pour combattre la précarité et d'identifier la place de l'innovation dans les actions de terrain. Nous nous sommes aussi enrichis des réalités de terrain exprimées par les opérateurs (difficultés, contexte de réalisation des programmes, etc.). Enfin, ce travail nous a permis de prendre conscience de l'importance du partage des savoirs et des savoir-faire acquis sur le terrain ainsi que du travail collaboratif.



*Lydie Saidj, Inès Lemoine, Erwan Le Guillou, Marine Gandrey et Chloé Leureaud*



*Chapitre 1*

**DES INITIATIVES  
SOLIDAIRES  
INVENTIVES ET  
DIVERSIFIEES**

# « LES PAUVRES COÛTENT CHER. »

# OUI

la misère coûte cher humainement et économiquement. Si elle n'existait plus, toute la société y gagnerait. (...) Dans son rapport Le sens des sous pour résoudre la pauvreté, le Conseil national du bien-être social canadien constate: «La grande conclusion qui se dégage d'études menées au Canada et dans d'autres pays, c'est que le fait d'investir dans l'élimination de la pauvreté engendre moins de coûts que si on la laisse persister.» (...) Les personnes en situation de pauvreté coûtent à la société,

# MAIS

elles lui rapportent aussi. (...) Ajoutons aussi que ces personnes participent au développement de l'économie en tant que consommateurs et contribuables.



SARROT, TARDIEU et ZIMMER  
«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,  
Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

# "Programme Peluche" : une formation pour les intervenants à domicile

**Résumé** : Cette formation imaginée par ASSADRM est destinée à tous les intervenant(e)s à domicile. Elle permet de valoriser le travail des accompagnant(e)s en leur proposant de travailler sur la création du lien social avec l'usage et la modernisation du service.

## AUTEUR

Carole Pinson  
Directrice  
carolpinson @orange.fr

## PROGRAMME

**Démarrage** : 2011  
**Lieu de réalisation** : Melun et Val de Seine  
**Budget annuel** : N/C €  
**Origine du financement** : N/C

## ORGANISME

ASSADRM  
24 rue du Colonel Picot  
77000 Melun  
<http://www.assadrm.com>  
**Salariés** : 45  
**Bénévoles** : N/C  
**Adhérents** : 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche** : vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité** : **Solution contre l'isolement**

**Opérateur(s)** : Association, ONG

**Bénéficiaires** : Seniors

**Domaine(s)** : Santé, Éducation, Formation

**Pays** : France, Île-de-France

**Envergure du programme** : Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce projet est à l'initiative de deux salariées, qui à la suite d'une formation dans un organisme externe (Passé simple), ont décidé de valoriser le rôle de l'Intervenant A Domicile (IAD) à travers un support filmé. Celui-ci est désormais un outil utilisé dans les formations en interne de l'Association de Soins et Services à domicile de la Région Melunaise (ASSADRM). Ce projet de formation s'est développé vers une démarche départementale car l'ASSADRM de Melun a anticipé les objectifs de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA) qui souhaite favoriser les formations de l'IAD en faveur de la stimulation de l'utilisateur.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Mise en avant du métier d'IAD
- Valoriser, remotiver et donner confiance aux IAD
- Transmettre aux IAD les valeurs sur lesquelles le métier repose en particulier: écoute, disponibilité, stimulation
- Créer un véritable lien social entre l'IAD et l'utilisateur
- Moderniser les services de l'IAD en proposant plus d'animation

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

La vidéo « Peluche » sert de support à la formation interne d'ASSADRM et permet de former environ la moitié de leurs professionnels (40 participants). Cette formation a lieu environ 5 fois par an et elle a été déployée dans le réseau UNA 77 et sur le site internet d'UNA nationale.

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- La vidéo « Peluche » a reçu 2 prix au festival ISO (Public et Qualité).
- La formation et son support vidéo ont permis de déclencher la définition d'une nouvelle offre départementale (UNA) mais aussi de s'inscrire dans une d'ordre national (CNAV) d'animation et de stimulation pour les personnes fragiles.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La formation est innovante car il n'existe aucune formation de stimulation pour les IAD. Le support vidéo est lui aussi un outil innovant car il montre sous un angle non-technique le métier d'IAD. Il met en lumière avant tout le savoir-être (relatif à la stimulation) de la personne et non pas les savoir-faire des IAD. Il réapprend aux IAD à dialoguer avec la personne fragile et à individualiser la relation qu'il partage avec elle.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

A l'avenir, on peut imaginer qu'un partenariat avec le réseau UNA se fasse, la formation pouvant-être proposée à l'ensemble des structures adhérentes pour couvrir le département.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Difficulté de financement au regard des ressources des publics aidés

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

La Caisse Nationale Assurance Vieillesse (CNAV) pourrait financer dès 2016 à travers ses aides pour les retraités, ce qui profiterait à l'ensemble des services conventionnés auprès d'elle.

### **Améliorations futures possibles :**

- Formation spécifique du personnel : l'UNA réfléchit à créer une formation UNA d'animation à domicile
- Mise en place d'outils d'animation (malette) pour la formation d'Aide à Domicile d'Animatrice (ADA)
- Apporter une meilleure visibilité et promotion de l'offre (ex : mise en place de bons cadeaux pour les particuliers et leur entourage)

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Une forte implication de la part des deux salariées à l'initiative du projet (Sylvie Duchâtel et Nicole Jacquemet) ainsi que le soutien de toute l'équipe.
- Le support vidéo permet une bonne accroche pour les 7h de formation et permet une démarche moins formelle et plus pratique avec des mises en situation.

# Les formations du Temps des Parents

**Résumé :** De juin 2012 à avril 2013, l'association Le Temps des parents a proposé une formation réunissant parents et professionnels, dont le but est d'améliorer et de développer des outils permettant d'accompagner les parents dans l'éducation de leurs enfants.

## AUTEUR

Alain Maucherat  
Directeur de l'association  
asso.letempsdesparents  
@orange.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Juin 2012  
**Lieu de réalisation :** Lieusaint  
**Budget annuel :** 8640 €  
**Origine du financement :** SAN, CAF77 et CUCS (contrat urbain de cohésion sociale) de Sénart, ville de Lieusaint

## ORGANISME

Le Temps des Parents  
5 Impasse du Moulin à Vent  
77127 Lieusaint  
<http://www.letempsdesparents.fr>  
**Salariés :** 5  
**Bénévoles :** 1



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution éducative**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Universel

**Domaine(s) :** Psychologie

**Pays :** France, Île-de-France

**Envergure du programme :** Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Depuis 2009, « le temps des parents » accompagne à la parentalité. A la demande de parents et professionnels désireux d'aller à la rencontre d'autres parents et de bénéficier d'outils supplémentaires, l'association a mis en place, en 2012, une formation.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Faire la différence entre sa propre histoire et celle des autres sans jugement
- Comprendre la culture de parents d'origine étrangère afin d'harmoniser leur pratique éducative avec les pratiques françaises
- Mieux cerner ce qu'est être père et être mère aujourd'hui
- Développer sa capacité à écouter, communiquer et animer un groupe (de parents)

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Avant le début de la formation, 5 réunions ont été organisées avec les parents et les professionnels afin de définir les objectifs et les attentes du programme.
- La formation est gratuite pour les participants en échange d'un engagement de réciprocité, c'est-à-dire en s'impliquant dans la vie et les actions de l'association.
- Elle se déroule en 12 journées avec 6 modules de 2 jours. Ces modules sont divisés en trois parties: « la parentalité et l'inter-culturalité », « Qu'est-ce qu'être père ou mère? » et « Animation de groupe, communication et écoute ». Ceux-ci sont expliqués par des intervenants extérieurs exerçant des professions telles que psychologue, psychothérapeute, sophrologue, anthropologue, enseignant ou encore travailleur social.
- La formation réunit 7 parents et 7 professionnels.
- Cette formation très participative s'est beaucoup appuyée sur les expériences de chacun.
- A la fin de la formation, une attestation est remise aux participants.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Apports sur le plan professionnel et personnel : meilleure connaissances de soi, de ses limites, plus grande tolérance (ne pas juger l'autre mais l'accepter comme il est. Pendant la formation les participants ont apprécié le très grand respect des uns envers les autres.)
- Faire évoluer les pratiques de chacun, de valoriser les ressources des parents avec enfants à charge
- Implication des participants au développement et à l'avenir de l'association

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'innovation se manifeste à travers le déroulement de la formation, une articulation entre les différentes thématiques. La formation est innovante dans le domaine de l'aide aux parents dans l'éducation de leurs enfants et aussi en raison de la mixité entre les parents et les professionnels. Tout le monde est mis au même niveau.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

En lien avec la formation, des partenariats ont été développés, notamment avec les centres sociaux de l'agglomération de Sénart, les intervenants sociaux et les parents bénévoles.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Le point faible concerne l'engagement de réciprocité car tous les participants n'ont pas indiqué de quelle manière ils comptaient s'impliquer davantage dans la vie de l'association

### **Améliorations futures possibles :**

- L'échange de réciprocité
- Un travail de clarification entre les objectifs individuels des personnes et les objectifs de la formation doit être entrepris afin de réduire les incompréhensions et les difficultés.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

#### PRESENTATION DES FACTEURS DE REUSSITE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

- Il est nécessaire que la formation se fasse en petits groupes afin d'avoir une meilleure efficacité à travers les différents modules proposés.
- Il est primordial que la planification des objectifs de formation soit effectuée en amont avec l'implication des participants.

#### CONSEILS POUR UNE GENERALISATION OU TRANSPOSITION DU PROGRAMME

- Travailler en amont afin d'effectuer un travail d'identification des attentes et des besoins
- Construire des objectifs avec les intéressés et des points forts du contenu
- Évaluer la formation et son efficacité
- Anticiper les impacts et la future utilisation de la formation

# Les "Épiceries Sociales" du Secours Catholique en France

**Résumé :** Les "Épiceries Sociales" du Secours Catholique offrent une aide alimentaire aux personnes en précarité, à condition que ces dernières présentent un projet personnel et s'engagent à le réaliser. Un accompagnement personnel leur est proposé pour y parvenir.

## AUTEUR

Jean-Luc Pichon

Délégué département du  
Secours Catholique en  
Seine-et-Marne

seineetmarne  
@secours-catholique.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2008

**Lieu de réalisation :** Meaux et Lagny sur  
Marne

**Budget annuel :** N/C €

**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

Délégation départementale du  
Secours Catholique en Seine et  
Marne

26 avenue de la République

77104 Meaux

<http://www.secours-catholique.org>

**Salariés :** 8

**Bénévoles :** 650

**Adhérents :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution contre la pauvreté** **Solution contre l'isolement**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale, Locale

**Domaine(s) :** Biens essentiels

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Les « épiceries sociales » sont nées en 2008, suite à une volonté du bureau national du Secours Catholique de transformer les banques alimentaires en structure où l'on vend les produits moyennant un prix symbolique et où l'on accompagne les personnes en précarité.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Accompagner les personnes dans leurs projets en leur permettant de réaliser des économies sur les produits de base
- Dialoguer avec des personnes souvent isolées
- Engager un processus avec le bénéficiaire afin qu'il puisse évoluer dans sa situation
- Que l'épicerie sociale rassemble et que les gens se sentent comme dans un vrai magasin d'alimentation

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Pour avoir accès au service d'épicerie sociale, le Secours Catholique met en place un contrat avec les différents bénéficiaires s'articulant autour d'un projet personnel (passer le permis par exemple). Un suivi est réalisé environ tous les mois. Un espace d'accueil pour les enfants est mis en place également dans certaines épiceries.

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'impact sur le public bénéficiaire se voit à travers les économies que les personnes vont pouvoir faire sur les produits de la vie quotidienne. Cela, va leur permettre de mettre en place un projet, de s'insérer dans la vie active soit d'avoir la possibilité de régler une petite partie de leurs difficultés.

Ces épiceries sont aussi un lieu de rencontre et de convivialité pour ces personnes souvent isolées.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'innovation se trouve dans le fait d'accompagner les personnes en précarité autour de leur projet individuel par le biais de l'épicerie sociale.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Grandes surfaces comme Auchan ou Carrefour
  - Banques alimentaires de la région
  - Municipalités (pour obtenir des locaux)
- 

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- La logistique : le fait de n'avoir que les véhicules des bénévoles ou d'avoir des locaux trop petits pour la disposition des produits, requiert du temps qui est malheureusement pris sur celui qui doit être consacré à l'accompagnement des bénéficiaires.
- Le bénévolat : on note un manque de bénévoles ainsi qu'un manque de compétence de ces derniers. De plus, l'âge du personnel est assez avancé.
- Les locaux disponibles : ils ne répondent souvent pas aux besoins que représente l'activité d'épicerie sociale en matière de stockage et de rayonnage.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- La recherche et l'obtention de locaux adaptés a permis de meilleurs résultats en termes de logistique.
- Le recrutement de personnes de service civique a permis une totale disponibilité des volontaires concernant les épiceries sociales.

### **Améliorations futures possibles :**

La mise en place de formations en internes pour les bénévoles permettra de bénéficier d'un service d'accompagnement de meilleure qualité.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Une bonne définition du projet pour une bonne implication de la part des bénévoles.

---

# Le mouvement "Copain du Monde" du Secours Populaire Français

**Résumé :** Avec le mouvement « Copain du monde », le Secours Populaire français initie les enfants à la solidarité et contribue à l'éducation à la citoyenneté.

## AUTEUR

Lucienne Saby-Dulac  
Directrice générale  
lucienne.saby @spf77.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 1992  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

Fédération de Seine-et-Marne du Secours Populaire Français  
1000 rue du Maréchal Juin  
77000 Vaux le Penil  
<http://www.spf77.org>  
**Salariés :** 4  
**Bénévoles :** 857



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution éducative**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** Enfants de moins de 5 ans, Adolescents

**Envergure du programme :** Internationale

**Domaine(s) :** Éducation, Formation, Coopération

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Lors du 23ème Congrès National du Secours Populaire français, les délégués ont voté la création d'un grand mouvement national composé d'enfants solidaires puis étendu à l'international. En 1992, c'est la création du mouvement pour enfants de 6 à 12 ans baptisé "Copain du Monde" au Cirque d'hiver.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rendre l'enfant "Auteur et Acteur" de la solidarité (le conduire à devenir collecteur de l'association)
- Promouvoir l'éducation à la citoyenneté et les valeurs propres à l'éducation populaire

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Actions faites par les enfants : tombola, collecte de fonds pour aider les enfants d'Haïti, collecte de jouets et de vêtements, spectacles...
- Actions faites pour les enfants : dons de matériel scolaire et de licences sportives, accompagnement scolaire, journée de découverte...

Chaque année, le village « Copain du monde » réunit des enfants en provenance de plus de 20 pays partenaires du Secours Populaire et les enfants « Copain du monde » de France. Ils séjournent tous ensemble et participent à des activités ludiques et solidaires.

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Le mouvement « Copain du monde » compte en France 80 clubs répartis dans plus de 30 départements. 1400 enfants sont concernés.
- L'enfant est responsabilisé et amené à devenir autonome, il se trouve dans un cadre qui reconnaît sa valeur et l'utilité de son opinion, de sa parole et de son action dans le champ de la solidarité. De plus, l'enfant intègre des valeurs solidaires : le respect, l'altruisme, le partage...

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Une pratique unique dans le milieu associatif
- Un regard nouveau porté sur la pratique de la solidarité

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Etablissements scolaires : Office Central de la Coopération à l'Ecole (OCCE)
- Municipalités : Gennevilliers, Tours...
- Entreprises locales et nationales : Ferrero, Disney
- Associations d'Education Populaire : Union Sportive de l'Enseignement du Premier degré (USEP), Francas

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Difficultés d'ordre administratif : concernant les différentes nationalités des enfants (Corée du Nord par exemple)
- Difficultés d'ordre financier: billets d'avion...

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Grande diplomatie concernant les différents pays
- Mise en œuvre de partenariats solides

### **Améliorations futures possibles :**

Être toujours plus créatif pour mettre en mouvement les enfants afin qu'ils conduisent des actions de solidarité envers d'autres enfants en difficulté en France ou dans le monde.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Un réseau de parents devenant des partenaires et des collecteurs du Secours Populaire
- L'ouverture vers les milieux scolaires et socio-éducatifs
- Des partenariats institutionnels et d'entreprise spécifiques au monde de l'enfance

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.copaindumonde.org/>

# Les cahiers "Le dire pour agir" du Secours Populaire français

**Résumé :** Les cahiers « le dire pour agir » invite les bénéficiaires du Secours Populaire français à dialoguer. Cette libre expression permet de faire l'état des lieux des difficultés rencontrées par ce public fragilisé.

## AUTEUR

Lucienne Saby-Dulac  
Directrice générale  
lucienne.saby @spf77.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 1989  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

Fédération de Seine-et-Marne du  
Secours Populaire Français  
1000 rue du Maréchal Juin  
77000 Vaux le Penil  
<http://www.spf77.org>  
**Salariés :** 4  
**Bénévoles :** 857



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution contre l'isolement**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 1989, le Secours Populaire diffuse dans toute la France les « nouveaux cahiers de doléances ». Près de 800 000 personnes ont alors répondu aux questions sur les conditions de vie des plus pauvres. Le constat d'une détresse grandissante a fait l'objet d'un recueil de témoignages remis au Président de la république, parlementaires et maires de toutes les villes. Cette initiative a contribué à la mise en chantier de la loi pour lutter contre les exclusions votée en 1998. Cette même année, les cahiers « Le dire pour agir » sont lancés.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Faire un nouvel état des difficultés vécues
- Répondre aux désirs manifestés des personnes aidées de s'exprimer plus largement qu'en répondant à des questions

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les cahiers "Le dire pour agir" permettent à des adultes de tous les âges et de toutes conditions, des enfants, des jeunes, d'écrire, de dessiner dans les permanences d'accueil du Secours Populaire, les rues, les écoles, les lieux de loisirs et de fête ; et même dans plusieurs pays d'Europe où les cahiers seront traduits.

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Les cahiers "le dire pour agir" ont influencé la création d'ateliers d'écriture et de théâtre. Un beau livre couronne cette action . Pour le public bénéficiaire, le cahier est un porte-voix permettant une expression sur leurs propres vies.
- Avec ses nouveaux cahiers, les bénéficiaires vont unir leurs voix à celles des bénévoles et des responsables de l'association, pour faire entendre ce qui doit être porté à la connaissance et à la conscience de tous.
- Création du label "Le dire pour agir"
- Aucune estimation du nombre de participants puisqu'il s'agit d'une action nationale et que de nombreux départements y participent.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Une pratique unique dans le milieu associatif
- Les cahiers permettent la libre expression des plus démunis par le biais d'un cahier et non d'un questionnaire

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Il n'y a pas de mise en place de partenariats puisque les cahiers s'adressent uniquement aux personnes venant dans les permanences d'accueil.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Problèmes des différentes langues et d'analphabétisme
- Désigner un bénévole responsable pour faire remplir et récupérer les cahiers

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Mise en place d'ateliers d'écriture et de théâtre

### **Améliorations futures possibles :**

Rendre le contenu du cahier évolutif

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- L'agencement du cahier permet de guider facilement les personnes ayant des difficultés à s'exprimer par écrit
- La mise à disposition des cahiers dans les permanences d'accueil
- Le cahier est un porte-voix pour les personnes qui ne sont plus écoutées.

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.ledirepouragir.net/>

# Les "Ateliers Prospect Famille" de l'UNAFAM

**Résumé :** Cet atelier à destination des familles et proches de malade psychique leur permet de sortir de l'isolement. Ils apprennent également à estimer leurs savoir-faire acquis grâce à leur expérience d'aidant.

## AUTEUR

Nadia Moujoud  
Chargée de mission  
77 @unafam.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2007  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

UNAFAM  
26 rue des Mézeraux  
77000 Melun  
<http://www.unafam.org>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** 1  
**Adhérents :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution contre l'isolement**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Santé, Psychologie

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Face à l'émergence de troubles psychiques, la famille est confrontée à l'imprévisibilité et à l'étrangeté de la maladie. La Fédération Européenne des Associations de Familles de Malade Psychiques (EUFAMI) a donc décidé de proposer à l'Union Nationale des Amis et Familles de Malades psychiques (UNAFAM) de développer au sein de ses délégations départementales des ateliers Prospect dont celui appelé "Prospect Famille" pour inciter les proches du malade à sortir de l'isolement.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Faire prendre conscience aux participants de l'impact de la maladie de leur proche, sur leur propre santé physique et psychique
- Montrer qu'ils sont aussi maîtres de la situation car ils ont intégré des savoirs et peuvent aider les professionnels car ils connaissent la personne malade
- Développer leurs propres perspectives d'avenir

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Par groupe de 10 à 12 personnes, les participants échangent leurs expériences, s'expriment sur les difficultés qu'ils rencontrent. L' "Atelier Prospect Famille" dure 20 heures et est composé de 10 modules, divisés en une ou plusieurs sessions. Ces ateliers sont toujours animés par deux bénévoles actifs de l'UNAFAM, concernés par la maladie psychique d'un proche.

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les proches arrivent à aller de l'avant et apprennent à se retrouver sans le malade (partir en vacances par exemple). Il se crée un véritable réseau entre les familles de malades, elles sortent ainsi de l'isolement. Enfin, le fait de ne plus se sentir comme victime de la maladie de leur proche, les personnes ont davantage d'estime (conscience de leurs savoir-faire et de la valeur de leur expérience d'aidant).

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

C'est une aide qui se construit d'aides de pairs à pairs puisque tous les participants et bénévoles sont à même de comprendre les situations et émotions exprimées par les participants au cours de l'atelier.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Une équipe nationale Prospect Famille coordonne et soutient les animateurs qui sont engagés dans une formation continue au sein de l'UNAFAM
  - Partenariat avec une entité qui prête les locaux
- 

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Trouver des animateurs et organiser les équipes
- Inscrire les "bonnes familles" au bon moment, lorsqu'elles acceptent d'écouter et de se livrer

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Formation des animateurs et un travail en amont avec eux pour qu'il y ait un véritable partage d'expériences communes

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Des bénévoles formés et concernés par la maladie
  - Des participants actifs
  - Un atelier construit en différents modules qui aborde plusieurs thématiques
-

# Les "Ateliers Prospect Professionnel" de l'UNAFAM

**Résumé :** Ce programme de formation, proposé depuis 2009 par l'UNAFAM, est destiné à l'ensemble des professionnels du champ de la maladie psychique. Il permet un échange de pratiques entre les différents professionnels et la création d'un réseau en santé mentale.

## AUTEUR

Nadia Moujoud  
Chargée de mission  
nadmouj @live.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

UNAFAM  
26 rue des Mézeraux  
77000 Melun  
<http://www.unafam.org>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** 1  
**Adhérents :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 Janvier 2014

**Commentaire(s) du comité :** **Solution contre l'isolement**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Santé, Psychologie

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce programme fait partie du programme européen Prospect, conçu par la Fédération Européenne des Associations de Familles de Malade Psychiques (EUFAMI), en collaboration avec l'Union Nationale des Amis et Familles de Malades psychiques (UNAFAM). Il part du constat que les personnes souffrant d'une maladie psychique ont des difficultés à s'insérer socialement et peuvent perdre partiellement ou totalement leur citoyenneté. Il faut donc créer une solution pour lutter contre cette atteinte à la citoyenneté. En 2009, sont mis en place les premiers ateliers.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Œuvrer pour une meilleure reconnaissance de la place des personnes malades dans la société
- Faire évoluer les regards portés sur les personnes malades
- Créer un réseau en santé mentale (connaissance des missions et spécificités de chaque professionnel au sein du réseau)
- Réfléchir aux pratiques professionnelles et aux modes d'accompagnements

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 2009 : traduction et adaptation au système français et formation des animateurs
- L'atelier est animé par des professionnels formés par l'UNAFAM, il se déroule en deux demi-journées. Les groupes sont pluridisciplinaires (secteurs d'activité différents) : ils sont constitués de 10 à 12 professionnels travaillant auprès de personnes en souffrance psychique. L'objectif est de faire rencontrer des participants de structures et de fonctions différentes. Les participants imaginent ensemble comment rétablir la citoyenneté des malades et les réintégrer socialement.
- Avril 2010 : premier atelier en Seine-et-Marne

# RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Une meilleure compréhension du vécu des personnes ayant des troubles psychiques et de leur entourage. Il y a un rapprochement de tous les acteurs travaillant en lien avec la souffrance psychique.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

C'est un atelier innovant car ils proposent aux professionnels d'appréhender la maladie psychique dans sa globalité.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

L'élaboration du programme a été financée par la Communauté Européenne. Son expérimentation en France est subventionnée par le Conseil Régional d'Ile-de-France.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Faire venir des personnes aux fonctions et secteurs différents (pas plus de 2 personnes d'une même institution)
- Épuisement des connaissances
- Faire venir un médecin psychiatre (difficultés à se remettre en question)
- L'auto-jugement est difficile pour certains.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

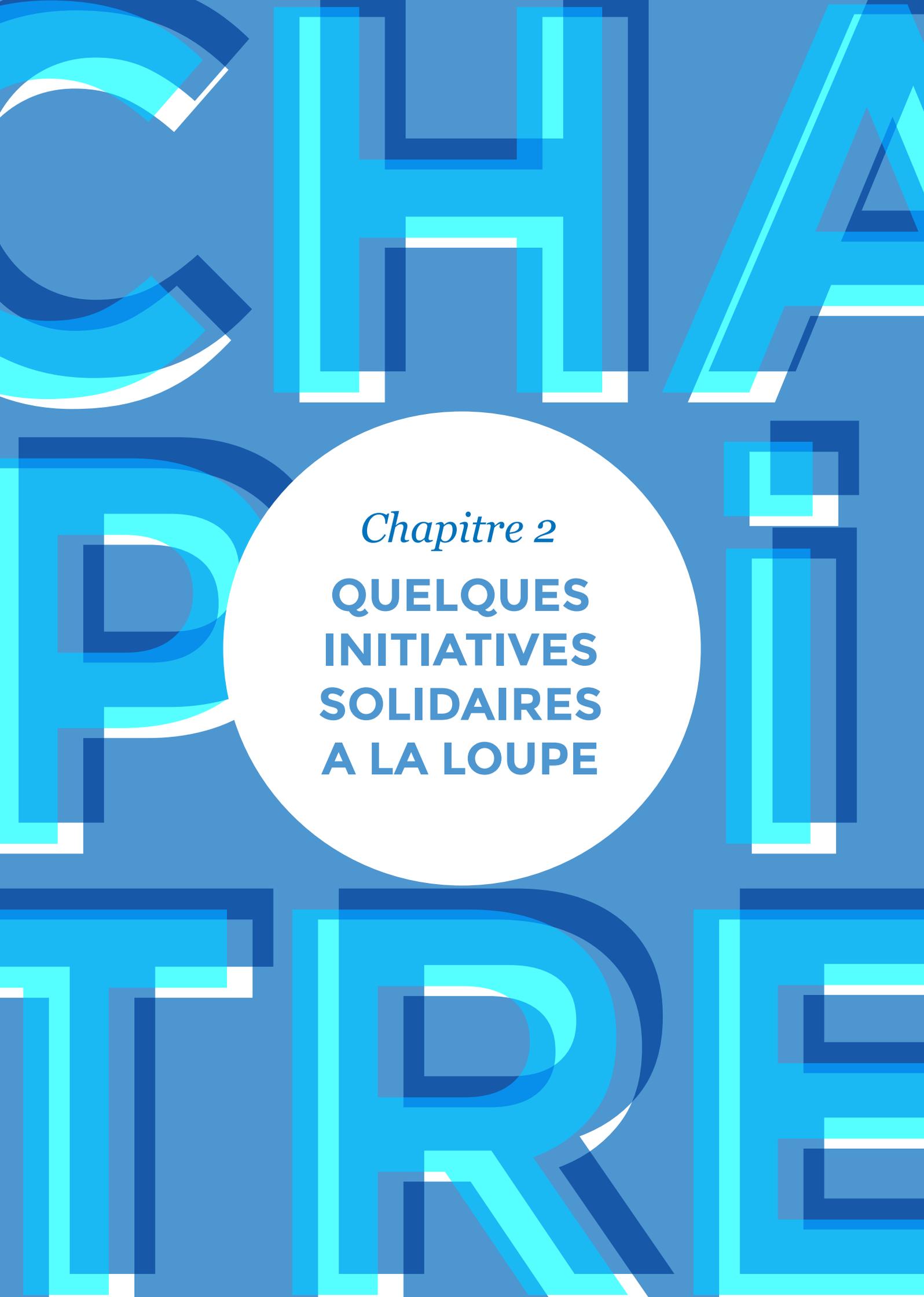
- Animateurs professionnels
- Insister sur l'idée que c'est un travail collaboratif sur la citoyenneté des malades

### **Améliorations futures possibles :**

S'appuyer sur une structure pour partager les carnets d'adresses (pour éviter redondance de certains participants) et se déplacer sur toute la partie 77, notamment dans les zones rurales où il y a un vrai problème de réseau.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Gratuité du programme
  - Richesse des échanges grâce à la diversité des participants
  - Les ressources humaines mobilisées :
    - \* une chargée de mission UNAFAM qui fait un retour d'expérience pour représenter les malades et leurs famille
    - \* une psychologue formée et connaissant l'UNAFAM
    - \* un bénévole qui reste présent lors des 2 premiers modules pour témoigner au nom des familles
-



*Chapitre 2*

**QUELQUES  
INITIATIVES  
SOLIDAIRES  
A LA LOUPE**

# « NOTRE MODÈLE DE SOLIDARITÉ ENFERME LES PAUVRES DANS L'ASSISTANAT. »

# NON

Les personnes confrontées à la pauvreté ne sont pas «accros» à l'assistance. A cette idée reçue, il existe au moins deux réponses (...):

les taux élevés de non-recours: les personnes en situation de précarité préfèrent souvent s'en sortir par leurs propres moyens plutôt que de recourir à l'assistance à laquelle elles ont droit,

la plupart des personnes exclues de l'emploi sont prêtes à en occuper un, même sans gain financier immédiat.



**SARROT, TARDIEU et ZIMMER**  
**«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,**  
Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

# LES « VESTIBOUTIQUES » : DES BOUTIQUES DE PRÊT-À-PORTER À MULTIPLES FACETTES SOCIALES



● **AUTEUR** : Mireille HUMBERT

Vice-présidente et directrice des actions sociales de la Croix-Rouge en Seine-et-Marne (France)  
mireille.humbert@croix-rouge.fr

● **RÉDACTRICE** : Pauline RIFFIER

● **RÉSUMÉ** : *Trouver une alternative au don et redonner l'estime de soi à des personnes en précarité, voici l'objectif que s'est donné la Croix-Rouge en 1999 après avoir fait le constat des limites de ses « Vestiaires ». Présente sur tout le territoire national, l'initiative « Vestiboutiques » permet de récolter des dons de vêtements grâce à des enseignes partenaires afin de les vendre à des prix modiques dans de vrais magasins ouverts à tous. L'acte d'achat permet alors à des personnes en difficultés socio-économiques d'être valorisées en devenant des consommateurs ordinaires et en retrouvant l'estime de soi. Les bénéfices des ventes sont alors réinvestis dans des actions sociales de la Croix-Rouge.*

● **MOTS-CLEFS** : PRÉCARITÉ, MIXITÉ SOCIALE, ESTIME DE SOI, DON, AUTOFINANCEMENT, BIENS ESSENTIELS, CONSOMMATION, VENTE, SERVICES, SEINE-ET-MARNE, FRANCE

## 1. INTRODUCTION : DES VESTIAIRES AUX VESTIBOUTIQUES

La Croix-Rouge française ([www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)) est une des plus anciennes associations nationales. Principalement connue pour ses actions de secourisme, elle réfère en réalité à un grand nombre d'activités sociales, telles que la distribution alimentaire, les aides sociales, le microcrédit, l'aide aux réfugiés migrants, la lutte contre l'illettrisme, les actions prisons-justice, la lutte contre la précarité énergétique et pour l'accès à l'énergie, l'hébergement et l'insertion, les haltes-répît détente-Alzheimer, et les Vestiboutiques.



Figure 1. Vitrine d'une Vestiboutique © La Croix-Rouge

En 1999, les « Vestiaires » de la Croix-Rouge, proposant des dons de vêtements aux personnes dans le besoin, sont repensés par le bureau national de la Croix-Rouge et laissent place aux « Vestiboutiques ». En effet, le but était de trouver une alternative au don qui, malgré sa finalité altruiste, possède quelques effets pervers comme la stigmatisation et le manque de valorisation des bénéficiaires. Les Vestiboutiques, ouvertes à tous, permettent donc aux personnes en situation de précarité d'accéder à de réelles boutiques de vêtements neufs, vendus à des prix modiques symboliques, afin qu'ils puissent se sentir comme des consommateurs ordinaires et retourner dans le circuit économique.

En Seine-et-Marne, la première Vestiboutique a ouvert ses portes en 2009 dans la ville de Provins. Ce département compte aujourd'hui six enseignes. Les objectifs des Vestiboutiques sont triples :

- elles permettent un accès à des vêtements neufs pour les personnes en précarité ;
- elles redonnent l'estime de soi et la dignité à des personnes dans le besoin via l'acte d'achat de vêtements (et non par le don) ;
- les bénéfices générés par les ventes sont réutilisés afin de financer d'autres projets sociaux.

## 2. MÉTHODES : UNE VENTE BASÉE SUR UN PRIX SYMBOLIQUE ET DES PARTENAIRES PUBLICS-PRIVÉS

Chaque Vestiboutique répond au cadre strict du règlement de la Croix-Rouge nationale. Elles obéissent aux principes de fonctionnement suivant :

### ● VENTE DE VÊTEMENTS NEUFS

A chaque changement de saisons, les Vestiboutiques récupèrent des vêtements neufs d'enseignes partenaires comme Caroll, Intermarché, Auchan et Carrefour. Elles les revendent à des prix symboliques allant de 0.50€ à 3€ en moyenne. Les fournisseurs de vêtements partenaires peuvent communiquer indirectement sur leur image sociale. Des vêtements d'occasion donnés par des particuliers sont parfois proposés mais à condition de répondre à un contrôle qualité extrêmement rigoureux.

## ● CODE DES ENSEIGNES DE PRÊT-A-PORTER

Les Vestiboutiques ont également la particularité de respecter les codes des enseignes de prêt-à-porter : devanture soignée, étiquetage des produits, portants, cabines d'essayage, accompagnement des clients et passage en caisse. La manutention, le conseil-client et la vente sont assurés par des bénévoles de la Croix-Rouge : une équipe de dix à douze bénévoles pour chaque enseigne. À leur arrivée à la Croix-Rouge, tous reçoivent une formation à l'accueil et l'écoute.

Les Vestiboutiques sont ouvertes deux à trois jours par semaine.



Figure 2. Intérieur d'une Vestiboutique © La Croix-Rouge

## ● MIXITE SOCIALE

Les Vestiboutiques sont accessibles à tous, quel que soit le revenu des visiteurs, ce qui permet une mixité des origines économiques et sociales, ainsi qu'une non-stigmatisation des personnes en précarité.

## ● PARTENARIAT AVEC LES MUNICIPALITES

Un autre volet partenarial concerne les locaux, le chauffage et l'électricité qui sont assurés par les communes partenaires.

## ● REEMPLOI DES BÉNÉFICIAIRES A DES FINS SOCIALES

Les bénéfices tirés des ventes de vêtements sont réinvestis dans les œuvres sociales de la Croix-Rouge. La plupart des bénéfices sont utilisés pour les aides sociales : des aides financières permettant de payer le loyer ou la facture d'électricité d'une personne en grande précarité par exemple. Certaines Vestiboutiques ont fait le choix de réinvestir les bénéfices sous d'autres formes d'actions sociales, comme celle de Moret-sur-Loing qui reverse une grande partie de ses recettes pour aider des enfants à partir en vacances.

## 3. RÉSULTATS

Il existe aujourd'hui 318 Vestiboutiques en France. Les clients-bénéficiaires, anciennement exclus du système marchand et limités à recourir aux dons de vêtements, sont ici revalorisés et resocialisés. Venir dans une Vestiboutique, pouvoir choisir ses vêtements, neufs de surcroît, prendre le temps de les essayer, être conseillé et aller les régler en caisse peuvent paraître des actes anodins ; alors qu'ils permettent de redonner la dignité et l'estime de soi à des personnes en précarité et d'être considéré comme des consommateurs ordinaires.

Depuis quatre-cinq ans, la typologie des bénéficiaires a évolué et l'on remarque aujourd'hui l'arrivée de travailleurs pauvres, d'étudiants, ou encore de retraités en difficulté. Bien que la part des personnes

n'ayant pas de difficultés financières soit encore marginale, les Vestiboutiques sont ouvertes à tous et permettent une mixité sociale et économique au sein des magasins. Chacun se côtoie sans aucun jugement. Les magasins sont donc principalement fréquentés par des personnes en difficultés sociales et économiques. Cette différence tend à diminuer petit à petit, notamment grâce à des partenariats avec des enseignes reconnues, comme la marque Caroll par exemple.

Dans une Vestiboutique, on compte une moyenne de 500 à 700 clients par mois, un chiffre qui permet d'affirmer la bonne fréquentation des magasins. Les bénéfices s'élèvent en moyenne à 1000 € mensuel.

La première et plus importante difficulté à laquelle se sont heurtées les Vestiboutiques sont le changement des mentalités des donateurs et bénévoles sur la question du don. Pour cause, ceux-ci ne considéraient le don uniquement comme pouvant être redistribué gratuitement, ne comprenant donc pas qu'un don puisse être vendu par la suite. Ce fut alors le rôle des bénévoles de sensibiliser et responsabiliser les donateurs à la philosophie des Vestiboutiques et à ses transformations.

En outre, le passage des Vestiaires aux Vestiboutiques a impliqué que les bénévoles apprennent le métier de vendeur. Une formation à l'accueil et l'écoute pour acquérir ces compétences et savoir-faire est ainsi dispensée pour tous les nouveaux bénévoles. Par ailleurs, la Croix-Rouge a recruté des services civiques permettant une présence plus régulière et une professionnalisation du bénévolat.

## 4. DISCUSSION

Les Vestiboutiques de la Croix-Rouge ont la particularité d'être conçues comme de réelles boutiques : conviviales et chaleureuses grâce aux services d'accueil et à la décoration et aussi attentives à la qualité des produits vendus (des vêtements neufs ou en excellent état). Parallèlement, les Vestiboutiques ont la volonté d'être ouvertes à tous afin de permettre une mixité sociale et économique de la clientèle.

Le très faible coût des Vestiboutiques est un atout considérable : il faut compter 1 000 € de frais d'installation et seulement 100 à 200 € par magasin comme budget annuel. A titre d'exemple, les financements de la Croix-Rouge Seine-et-Marne proviennent du Bureau national, de dons et des partenaires.

La réussite des Vestiboutiques tient non seulement au soutien des différents partenaires, sans lesquels cette initiative n'aurait pas pu se concrétiser ; mais également à l'implication des bénévoles qui « font vivre » les boutiques (entretien, manutention, animation, permanences, etc.). Le recrutement de service civique contribue à une professionnalisation du bénévolat.

Les trois facteurs de réussite à retenir de cette initiative sont donc :

- de constituer une équipe solide et importante en termes d'effectif ;
- un local adéquat, c'est-à-dire un espace suffisamment grand et bien aménagé. Les anciens Vestiaires étaient d'ailleurs situés dans des locaux peu attrayants ;
- mettre en place des partenariats pérennes et diversifiés.

# LA MÉDIATION PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SELON LE «PIMMS»



● **AUTEUR** : Guillaume LAHOZ  
Directeur du PIMMS Melun  
Guillaume.lahoz@pimms.org

● **RÉDACTRICE** : Emeline BRUN

● **RÉSUMÉ** : Depuis 2011, le Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) de Melun offre des services de proximité aux habitants de la ville. En partenariat avec le pôle solidarité d'EDF, il propose une médiation précarité énergétique afin de permettre aux personnes de se maintenir dans l'énergie et d'accéder à des solutions et des tarifs adaptés à leurs besoins et à leur situation. Ses méthodes innovantes permettent un traitement plus adapté et plus humain des problèmes de précarité énergétique, dont personne n'est à l'abri.

● **MOTS-CLEFS** : ENERGIE, NON-RECOURS, PRÉCARITÉ, MÉDIATION, PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ, PIMMS, MELUN, FRANCE

## 1. INTRODUCTION :

### 1.1. QU'EST-CE QU'UN PIMMS ?

Le Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) de Melun fait partie du réseau PIMMS de France, qui regroupe environ 60 Points Information Médiation Multi Service. Créée en 1995 à Lyon, l'association a pour vocation de servir d'intermédiaire entre les populations les plus fragiles, et les entreprises, dont les offres et services ne sont pas toujours compréhensibles par tous. Grâce à son implantation locale, le PIMMS développe et fournit une offre adaptée au territoire couvert.

Le concept PIMMS repose sur quatre piliers ou principes d'action<sup>1</sup>

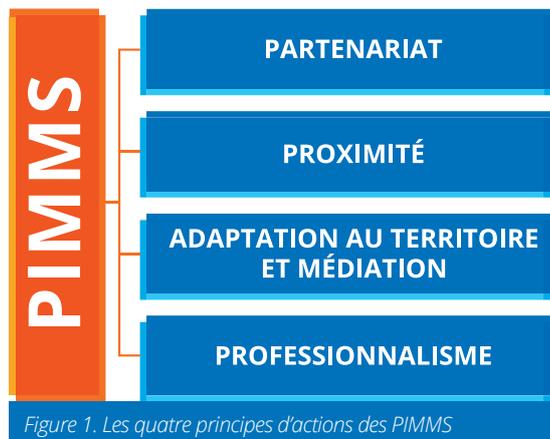


Figure 1. Les quatre principes d'actions des PIMMS

#### ● Le partenariat

Un PIMMS naît généralement de l'identification d'un besoin par le partenaire privé, c'est-à-dire l'entreprise. Celle-ci se tourne alors vers une collectivité locale pour voir si les mêmes besoins sont ressentis sur son territoire. Elle va alors, avec l'aide du réseau PIMMS, créer un PIMMS local répondant aux besoins évoqués dans le cadre d'un partenariat public-privé. Les financements viendront à moitié du secteur public (la collectivité territoriale) et à moitié du privé (l'entreprise).

#### ● La proximité :

Un PIMMS va déployer son action et entrer en contact avec le public grâce à un lieu d'accueil physique « convivial et ouvert à tous », où toute personne, sans critère ni conditions, peut obtenir un entretien gratuitement et sans rendez-vous. Un PIMMS a souvent un périmètre d'action géographique assez limité en raison de ce souci de proximité et de suivi personnel de chaque individu. Il va donc préférer une action peu étendue mais plus efficace et proche du public. L'objectif n'est pas d'offrir de la « prestation de service », mais de mettre en place, au-delà de la consommation immédiate d'une offre, une démarche de création de lien.

#### ● L'adaptation au territoire et la médiation :

Les services proposés correspondent aux besoins identifiés du lieu d'implantation. Cette adaptation de l'offre par rapport à la demande réelle de la population est assurée dans la mesure où un PIMMS naît généralement de l'initiative partagée d'une entreprise et d'une collectivité locale. Cet ancrage local donne aux médiateurs une bonne connaissance du territoire, de ce qu'il offre et de ce dont il a besoin pour s'améliorer.

1. <http://www.pimms.org/webilib/page.jsp?currentNodeld=4>

● **Le professionnalisme :**

Même si le PIMMS est un partenaire associatif intermédiaire, il offre un service de qualité, assuré par des professionnels formés et ayant les compétences nécessaires pour répondre aux besoins des personnes rencontrées. Le processus est rigoureux et comprend la formation des agents médiateurs, la communication avec les élus, des procédures de suivi et d'évaluation des programmes en cours, afin de s'assurer du bon fonctionnement et de la pérennité de chaque Point d'Information.

Que ce soit à Melun ou ailleurs en France, un PIMMS répond à deux objectifs<sup>2</sup> :

LE SERVICE AUX CLIENTS	LE TREMPLIN PROFESSIONNEL
<p>Le PIMMS développe une activité multiservices, plus ou moins spécialisée selon les besoins du territoire et surtout selon les besoins des clients qui s'y rendent.</p> <p>Il propose différents services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer, sur les services ou prestations d'opérateurs publics ou privés</li> <li>Expliquer quelque chose que le client n'aurait pas bien compris et pour lequel il a besoin d'une explication (lecture d'une facture, recherche d'emploi...)</li> <li>Conseiller, pour orienter le client une fois que le besoin a été identifié</li> <li>Accompagner le client dans les démarches de la vie quotidienne qui posent problème et qui peuvent être source de conflit avec un opérateur</li> <li>Offrir ou vendre des services ou produits de base</li> </ul>	<p>Tous les médiateurs sont en contrat aidé. Leur travail au sein d'un PIMMS constitue un moment propice pour acquérir des compétences et de l'expérience, et une étape dans un parcours de professionnalisation qui leur permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se spécialiser dans le domaine des services à la personne</li> <li>Se constituer un éventail de compétences valorisables et mobilisables chez d'autres employeurs</li> <li>Elaborer un projet professionnel à concrétiser avec l'aide d'autres membres du PIMMS pour à terme obtenir un emploi durable, qualifié et valorisant.</li> </ul>

**1.2. LE PIMMS DE MELUN**

DATE DE CRÉATION	PARTENAIRES	
2011	<p><b>Publics :</b> La Ville de Melun, Le conseil Régional d'Ile de France, La préfecture, L'état</p> <p><b>Privés :</b> EDF, ERDF, GDF Suez, SNCF, Véolia Eau, La Poste</p>	<p><b>ACTIONS PRINCIPALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la compréhension et remplissage de divers documents.</li> <li>• Information sur les produits et services proposés par les entreprises partenaires ou les services publics.</li> <li>• Orienter vers le bon interlocuteur ou le service concerné.</li> <li>• Médiation en cas de difficultés de paiement et dans les situations contentieuses</li> </ul>

Figure 2. Schéma explicatif de l'organisation du PIMMS de Melun

Créé en 2011, le PIMMS de Melun a une très forte action autour de la précarité énergétique. Il est né du besoin d'améliorer l'action que menait déjà le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Melun, en partenariat avec EDF et Veolia Eau. Il ne s'agissait alors que d'un PIMS, Point Information Multi Service, qui n'avait pas de rôle de médiation, mais uniquement d'information et de conseil auprès des clients. Ce manque s'est vite fait ressentir car il limitait l'action des travailleurs sociaux et empêchait d'offrir un service vraiment efficient. Le PIMS est devenu PIMMS, sous l'impulsion des partenaires publics comme privés. L'objectif était d'« élargir le partenariat public-privé » et d'« enrichir l'offre de services de proximité aux

usagers ». La lutte contre la précarité énergétique constitue environ un tiers de l'activité du PIMMS de Melun : sur les 6000 actions qu'il a menées, environ 2000 demandes concernaient cette thématique. Les autres activités du PIMMS concernent majoritairement l'accompagnement dans des démarches administratives et dans l'accès au droit des personnes. Les médiateurs sociaux aident les personnes à s'inscrire à Pôle emploi et à toucher leurs droits, les informent et conseillent sur les aides sociales telles que la CMU ou l'ACS. Un grand nombre de demandes concerne également un accompagnement lors d'une demande de naturalisation.

2. Source : Document interne « Un nouveau lien entre population et services publics », PIMMS de Lyon

Le PIMMS de Melun a mis en place un protocole d'accompagnement des personnes les plus fragiles pour les aider au mieux et éviter les risques de coupure de courant ou d'isolement. Il travaille surtout avec EDF et son Pôle Solidarité : en effet, le partenariat avec la structure privée ne se limite pas au financement, il y a aussi un échange entre les deux structures. Le rôle du PIMMS est de créer du lien avec les personnes, de leur faire comprendre qu'elles n'ont pas affaire à EDF ou à des travailleurs sociaux. La précarité énergétique est un épiphénomène au cœur d'un problème personnel et/ou économique plus vaste. La finalité est donc de mener une action de prévention et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, de donner des conseils sur le paiement des factures, le plus tôt possible, avant que la situation ne soit désespérée. Le médiateur se place comme un interlocuteur neutre qui négocie auprès des fournisseurs d'énergie des délais ou des échéanciers, pour permettre aux personnes d'honorer leurs factures (ce qui satisfait le créancier) tout en leur offrant des facilités (ce qui satisfait le client).

Les rendez-vous sont ouverts à tout public. Le PIMMS de Melun est assez récent mais commence à se créer une clientèle et une réputation, grâce au bouche-à-oreille et à des méthodes de prospection pro-actives. Comme il doit couvrir un assez grand territoire, le PIMMS de Melun ne s'ancre pas dans un quartier spécifique de la ville, contrairement à la plupart des autres PIMMS, mais en centre-ville, afin d'être le plus facile d'accès possible pour l'ensemble de la population de Melun, et même de ses environs, le bouche-à-oreille commençant à porter ses fruits.

## 2. MÉTHODES : LA MÉDIATION SELON LE PIMMS

Pour les PIMMS, et tout particulièrement pour le PIMMS de Melun, le cadre du partenariat public-privé ne se réduit pas au partage des sources de financements entre deux types d'acteurs.

### 2.1. LA MÉDIATION SOCIALE

**« La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »<sup>3</sup>**

Figure 3. Définition officielle de la DIV (Délégation Interministérielle à la Ville)

Cette méthode, utilisée par les PIMMS, est reconnue institutionnellement : c'est un métier reconnu par le gouvernement et qui a fait ses preuves. Elle permet de placer un intermédiaire qualifié et neutre entre deux parties, en cas de conflit ou d'incompréhension. La médiation crée ou rétablit un dialogue entre deux parties qui ont du mal à communiquer l'une avec l'autre. Elle est particulièrement adaptée à chaque individu car elle apporte des solutions « sur-mesure », grâce à la proximité entre le médiateur et son interlocuteur. La solution trouvée a de fortes chances d'être plus durable, car grâce aux négociations et aux compromis proposés par le médiateur, elle sera potentiellement mieux acceptée par chaque partie, moins vécue comme une imposition. Cela évite d'en arriver à des procédures lourdes et éventuellement violentes pour les usagers (coupure de courant, expulsion...) et permet à la personne concernée de revenir à une situation régulière et d'apaiser au moins une partie de ses problèmes financiers.

### 2.2. LA MÉDIATION SORTANTE

Le PIMMS de Melun mène une action proactive vers la communauté. Chaque semaine, EDF lui envoie un listing de 40 clients « fragiles », endettés et difficiles à joindre, dans une perspective, non pas de recouvrement mais de prise de contact. L'objectif est d'éviter l'enfermement des personnes dans leurs difficultés et dans un cercle vicieux d'endettement. Le PIMMS effectue des appels

téléphoniques, envoie des courriers contenant des conseils sur la maîtrise de l'énergie et incite les personnes contactées à venir bénéficier d'un entretien personnalisé. Contrairement à d'autres structures PIMMS, le PIMMS de Melun ne se déplace pas chez les gens et se contente de les contacter pour les inciter à venir rencontrer un médiateur. La rencontre permet alors d'échanger, avec comme point d'entrée la facture qui pose problème. Le médiateur essaie d'avoir un aperçu global de la situation des personnes afin de les accompagner au mieux dans l'accès à leurs droits. Toutes les personnes éligibles ne bénéficient pas des tarifs sociaux, soit parce qu'elles n'ont pas connaissance de leurs droits, soit à cause de la complexité des démarches administratives. En ce qui concerne l'énergie, principal domaine d'intervention du PIMMS de Melun, les médiateurs ont constaté que l'attribution des tarifs sociaux sur l'électricité ou le gaz est loin d'être automatique.

Cette médiation sortante permet aussi de toucher des personnes qui ne sont pas forcément enregistrées comme ayant des difficultés sociales, et qui n'ont pas le réflexe d'avoir recours à un médiateur social. Cette action les sort de la solitude qu'elles peuvent éprouver face à de grosses difficultés énergétiques.

Le PIMMS mène également des actions de prévention sous forme d'atelier d'animation collectif dans les centres sociaux, les épiceries sociales... pour sensibiliser les gens à une meilleure maîtrise de l'énergie. Ces actions de proximité encouragent des populations potentiellement concernées par les problèmes de précarité énergétique à recourir à un accompagnement et diffusent des informations de prévention permettant d'éviter d'en arriver à une situation difficile.

Avantages et inconvénients de la médiation sortante :

**« C'est une médiation non sollicitée par les personnes, qui porte sur un problème d'impayé de facture. La motivation initiale du contact place donc d'emblée les agents Pimms dans un cadre où leur intervention les assimile à du recouvrement de créance. Les agents contactent des personnes qui n'ont rien demandé, et ne les connaissent pas nécessairement, à propos d'un problème de facture, sans qu'elles »**

3. <http://www.ville.gouv.fr/?mediation-sociale,1715>

●● aient donné leur accord pour que soit communiqué leur numéro de téléphone ou livré des informations sur leur situation personnelle. Pour les agents, la proposition de médiation consiste donc d'abord à faire accepter l'intrusion concrète et symbolique que représente un contact dans l'espace privé de la personne. Pour « rétablir le contact avec le client », qui est l'un des objectifs de cette médiation sortante, il faut donc en premier lieu faire accepter le contact, c'est-à-dire passer au-delà de l'effet de contexte. Malgré ce cadre, a priori peu propice à la réalisation d'une interaction réussie, les agents parviennent, dans une moitié des cas, à entrer en contact avec les personnes et à effectuer une médiation.

Figure 4. Analyse compréhensive de l'offre de médiation sociale proposée par les Pimms (Points Information Médiation Multi Services) sur les problèmes d'impayé de facture, P.Mazet

### 3. RÉSULTATS

#### 3.1. RÉSULTATS LOCAUX : PIMMS DE MELUN

<b>CHIFFRES DE 2013</b>	<b>1816 maintiens dans l'énergie</b>	• Ex : évitement de coupures
	<b>510 personnes sensibilisés à l'économie d'énergie</b>	• par courrier • pendant un entretien
	<b>1092 informations transmises sur les tarifs sociaux</b>	• Possibilité d'en bénéficier en immeuble • Réductions sur le gaz ou l'électricité pour les titulaires de la CMU

Figure 5. Résultats quantitatifs de l'action du PIMMS de Melun pour l'année 2013

Le PIMMS de Melun est un lieu ouvert à tous, mais dans les faits, ce sont plutôt des gens avec peu de ressources, ou qui maîtrisent mal la langue française, à l'écrit comme à l'oral, qui s'y rendent. Le PIMMS leur apparaît comme un interlocuteur dans l'accompagnement des démarches et est très identifié dans ce domaine sur le territoire de Melun. Au niveau national, avec la loi Brottes, les tarifs sociaux vont concerner 4 à 5 millions de personnes. Les chiffres concernant les personnes touchées

par la précarité énergétique sont donc beaucoup plus élevés, puisque c'est un problème qui ne touche pas uniquement les bénéficiaires des tarifs sociaux. En ce qui concerne les résultats, le PIMMS de Melun a permis 1816 maintiens dans l'énergie sur 2500 contacts environ. Mais une grande part de la population n'en connaît pas encore l'existence, et l'on estime que la précarité énergétique pourrait concerner 15% à 20% de la population de Melun.

<b>330 000 personnes accueillies</b>	• Soit 12% de plus qu'en 2011
<b>530 000 motifs d'accueil</b>	• Soit 1,6 par personnes
<b>En moyenne, un PIMMS traite 60 demandes par jour</b>	• <b>60%</b> : utilisation de services pratiques de proximité (internet, photocopieuse) • <b>37%</b> : renseignements sur les services publics • <b>44%</b> : renseignements sur les services d'entreprises privées

Figure 6. Résultats quantitatifs de l'activité nationale des PIMMS pour l'année 2012

#### 3.2. RÉSULTATS NATIONAUX DES PIMMS

En 2012, le nombre de personnes accueillies par le PIMMS a augmenté. La plus forte progression d'une année sur l'autre concerne les actes de médiation sortante, que le PIMMS semble vouloir fortement développer pour en faire un axe prioritaire d'action, puisqu'il en a effectué 184 000 en 2012, soit 40% de plus que l'année précédente.

# CHIFFRES CLÉS 2012

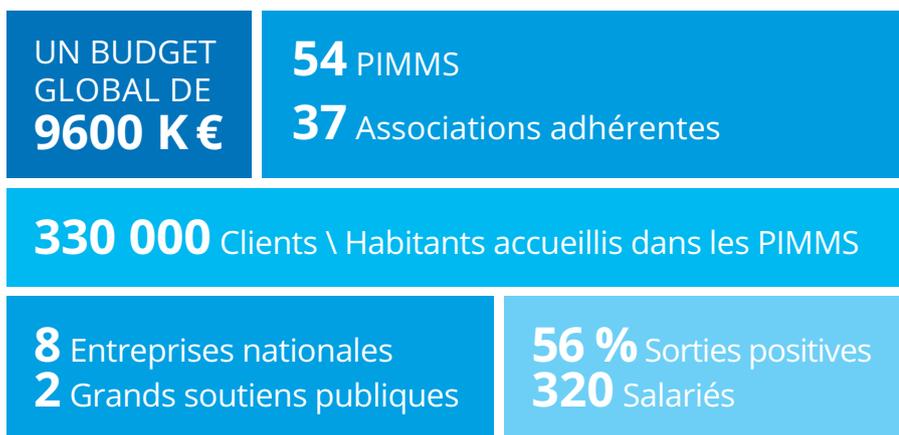


Figure 7. Rapport d'activité 2012, Union Nationale des PIMMS

Les 56% de « sorties positives » présents dans les chiffres clés correspondent au nombre de médiateurs qui après avoir exercé et été formés dans un PIMMS, ont immédiatement trouvé un emploi ou une formation.

Que ce soit au niveau local ou au niveau national, on constate que le PIMMS a une réelle utilité sociale, qui se démontre d'année en année puisque le nombre de personnes qui recourt à ses services ne fait qu'augmenter. Le type de méthode employé, à savoir la médiation, qu'elle soit directe ou sortante, semble particulièrement adapté au contexte et au public concerné par ce service. En effet, si les personnes se rendent au PIMMS, c'est majoritairement parce qu'elles ont un problème de communication avec une institution qu'elles n'arrivent pas à régler elles-mêmes. La présence d'une personne tierce, neutre, pouvant par son statut de médiateur social obtenir des avantages et des facilités pour le client, semble donc une solution très adéquate pour ce genre de problème. De manière plus large que le simple règlement d'une facture d'énergie, ce type de médiation permet de traiter en partie le problème de l'accès au droit des personnes. On sait que de fait, une partie de la population, parce qu'elle n'est pas renseignée ou parce qu'elle ne parvient pas à faire les démarches, ne touche pas ce à quoi elle a pourtant droit, et se retrouve dans des situations difficiles qui pourraient être évitées. La médiation sociale, grâce à la proximité avec les populations, son statut neutre et d'écoute, permet d'accompagner des personnes exclues du droit vers la possession de ces droits.

## 4. DISCUSSION : QUEL AVENIR POUR LA MÉDIATION SOCIALE ?

L'action du PIMMS de Melun est innovante car elle s'inscrit dans un partenariat public-privé assez rare, où les fournisseurs d'énergie relaient des informations aux médiateurs afin que ceux-ci puissent entrer en contact avec des personnes qui refusent de se laisser joindre par leur créancier. Or, cela ne correspond dans les faits qu'à 1% des sources de repérage des publics en précarité énergétique. C'est quelque chose qui pourrait donc fortement être développé, puisque cela permet de repérer rapidement des personnes en difficulté énergétique avant que leur situation ne devienne insolvable. Cela reste cependant difficile à mettre en place en raison des réticences des fournisseurs d'énergie à fournir des informations confidentielles sur l'identité de leurs clients.

Le PIMMS de Melun est le seul à mener une telle action dans son département, qui est pourtant très vaste. Il est ouvert à tous, il n'y a pas de refus à l'entrée sur des critères géographiques. Mais il s'agit d'une démarche de création de lien plutôt que de prestation de service. La volonté n'est pas de faire du « one-shot » mais de l'accompagnement. Si la demande est pertinente et que les gens ont les moyens de se déplacer, le PIMMS peut accueillir des gens venant d'autres zones géographiques. Cependant, il semble difficile aujourd'hui pour le PIMMS de Melun de faire la démarche

## LES PRINCIPALES SOURCES DE REPÉRAGE DES PUBLICS EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

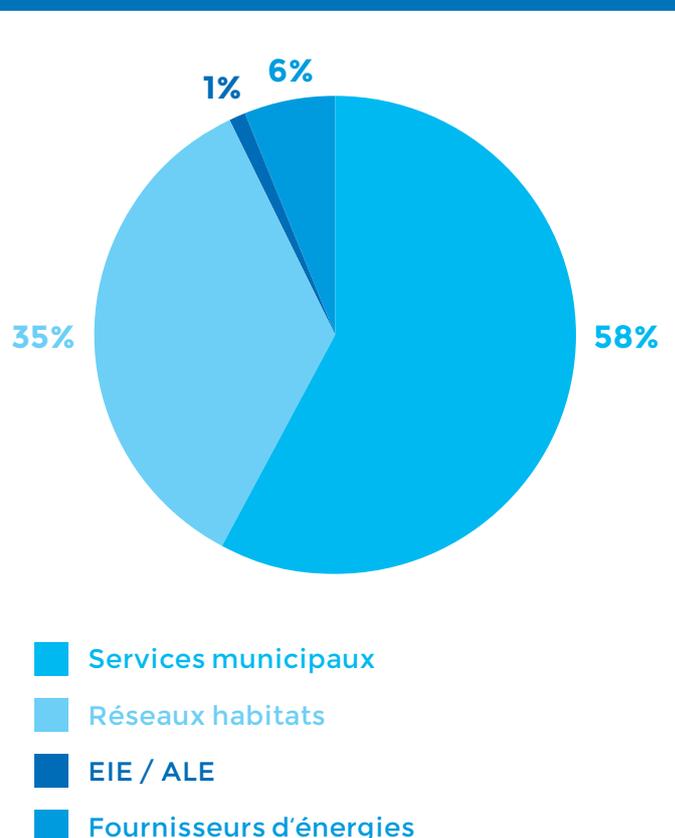


Figure 8. LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, Analyse des initiatives et des besoins en France, ADEME, 2012

de s'étendre vers d'autres territoire, en raison du manque de ressources de la structure. De plus, le principal partenaire public est la ville de Melun, qui n'envisage pas d'exercer autre part que sur son territoire. Il y a cependant un projet d'extension vers l'ensemble de la communauté d'agglomération, qui fait suite au constat que le public vient de plus en plus loin pour consulter le PIMMS. Cependant, il serait plus pertinent de créer d'autres structures sur d'autres territoires plutôt que d'élargir le rayon d'action du PIMMS de Melun.

Ce n'est pas un secteur concurrentiel, au contraire, il y a beaucoup de besoins. Comme il s'agit d'un service de proximité, local, un PIMMS n'a pas vocation à s'agrandir et à devenir une grosse structure, pour ne pas risquer de perdre sa raison d'être. Cependant, la structure mère, l'Union Nationale des PIMMS, permet la création de nouvelles structures locales et la coordination de

chacune d'entre elle au niveau national. Pour qu'une structure ait le statut de PIMMS, elle doit faire l'objet d'un partenariat public-privé et naître du constat d'un besoin commun entre le partenaire privé et la collectivité locale. Ce partenariat ne doit pas se limiter qu'au financement : l'objectif est que les deux partenaires participent à la vie du PIMMS en étant présent aux comités d'administrations et en proposant des services pertinents pour les besoins du territoire. Si ces conditions sont réunies, un contrat de franchise sociale est signé et la structure peut faire partie de l'Union Nationale des PIMMS. De plus, au-delà du réseau interne des PIMMS, il est important pour toutes les associations ou structures travaillant sur le même thème de créer des réseaux de partage d'expérience et d'information, afin d'être complémentaires et de se renforcer mutuellement, et in fine d'accompagner plus efficacement les personnes qui en ont besoin à un instant T.

## 5. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### **Dossier de presse 2013 : GDF SUEZ s'engage contre la précarité énergétique en France :**

[http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/07/130114-DP-GDF-SUEZ\\_Precarite-energetique-janvier-2013-hdef.pdf](http://www.gdfsuez.com/wp-content/uploads/2012/07/130114-DP-GDF-SUEZ_Precarite-energetique-janvier-2013-hdef.pdf)

### **Un nouveau lien entre population et services publics, PIMMS de Lyon :**

[http://www.ale-lyon.org/download/zone\\_telechargement/atelier\\_tech/09-03-10/atelier\\_090310\\_PIMMS.pdf](http://www.ale-lyon.org/download/zone_telechargement/atelier_tech/09-03-10/atelier_090310_PIMMS.pdf)

### **LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, Analyse des besoins et des initiatives en Ile-de-France, ADEME, avril 2012 :**

[http://www.arenedf.org/medias/fichiers/lutter\\_contre\\_la\\_prekarite\\_energetique\\_analyse\\_des.pdf](http://www.arenedf.org/medias/fichiers/lutter_contre_la_prekarite_energetique_analyse_des.pdf)

### **Rapport d'activité 2012, Union Nationale des PIMMS :**

[http://www.pimms.org/weblib/SilverpeasWebFileServer/componentid/kmelia40/attachmentid/10499/lang/fr/name/Rapport%20Activite%202012\\_VF.pdf](http://www.pimms.org/weblib/SilverpeasWebFileServer/componentid/kmelia40/attachmentid/10499/lang/fr/name/Rapport%20Activite%202012_VF.pdf)

### **Site internet des PIMMS :**

<http://www.pimms.org/weblib/page.jsp>

### **Site internet du PIMMS de Melun :**

<http://pimms-melun.reso77.asso.fr/>

### **A propos de la médiation sociale, le site du Ministère délégué à la ville :**

<http://www.ville.gouv.fr/?mediation-sociale,1715>

# « SE LOGER ET MANGER, C'EST PLUS IMPORTANT QUE LA CULTURE »

## FAUX

(...) Dans le cadre d'un programme de recherche mené par le mouvement ATD Quart Monde, un groupe de chercheurs-acteurs a proposé un autre modèle de relations entre les différents besoins humains: «Lorsqu'on vit dans la pauvreté, l'accès à la beauté de la nature ou de l'art demeure un besoin profond. La culture est une nourriture essentielle pour l'être humain. Le matériel, au sens large, ne suffit pas pour redonner de l'élan dans une vie. Les gens ne se mettent pas en route pour cela. La difficulté, par exemple, que peuvent avoir des personnes en situation de précarité à prendre leur santé en main peut provenir d'une absence de but, d'un manque de finalité dans leur existence. Les besoins culturels des personnes défavorisées sont méconnus. [...] Il existe à la fois des besoins primaires vitaux et des aspirations (reconnaissance, culture, beauté...) qui font que quelqu'un est un être humain à part entière. Pour passer de l'assistance à la participation, il faut que ces aspirations soient prises en compte.



**SARROT, TARDIEU et ZIMMER**

**«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,**

Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

## CULTURES DU COEUR : L'INSERTION SOCIALE PAR L'ACCÈS À LA CULTURE, AUX SPORTS ET AUX LOISIRS



● **AUTEURS** : Céline ABISOROR  
Secrétaire générale de la structure nationale  
secretairegenerale@culturesducoeur.org

Elsa GEOFFROY  
Adjointe au Développement  
adjointe.cdc77@gmail.com

● **RÉDACTRICE** : Pauline RIFFIER

● **RÉSUMÉ** : *En 1998, l'association nationale Cultures du Cœur est créée. Son objet est la lutte contre l'exclusion en permettant l'insertion par l'accès à la culture, aux sports et aux loisirs en faveur des plus démunis. Se basant sur un double partenariat, travailleurs sociaux et établissements culturels et sportifs, l'association se voit offrir des invitations pour des sorties culturelles et sportives. Elle les propose ensuite à des personnes dites « vulnérables » via une plateforme solidaire numérique : aujourd'hui, en moyenne 600000 invitations sont proposées annuellement sur tout le territoire national. Cette initiative permet une resocialisation des personnes, la (re-)découverte d'un territoire oublié, un dialogue familial et intergénérationnel, ainsi qu'une médiation favorisée entre les travailleurs sociaux et les personnes suivies au quotidien.*

● **MOTS-CLEFS** : ACCÈS À LA CULTURE, INSERTION SOCIALE, EXCLUSION, PRÉCARITÉ, TRAVAIL SOCIAL, MÉDIATION, NUMÉRIQUE, APPROPRIATION DU TERRITOIRE, SEINE-ET-MARNE, FRANCE

### 1. INTRODUCTION :

En 1998 lors du Festival d'Avignon, Edgard Dana, alors directeur général de l'ANPE spectacle, réalise un double constat. Premièrement, les salles de spectacles ne sont pas entièrement pleines. Deuxièmement, les populations éloignées de la culture sont très nombreuses, pour des raisons économiques ou plus « symboliques » car pousser les portes d'un théâtre n'est pas forcément évident. Cette année-là, il décide donc de créer l'association Cultures du Cœur ([www.culturesducoeur.org](http://www.culturesducoeur.org)) d'envergure nationale, afin de permettre l'accès aux pratiques artistiques et culturelles aux plus démunis.

Les objectifs de l'association sont multiples :

- permettre aux personnes précaires d'accéder aux biens culturels et sportifs;
- lutter contre l'exclusion par un accès à la culture et aux loisirs pour tous;
- défendre la mixité des publics au sein de lieux culturels;
- agir en faveur de la cohésion sociale et de l'égalité des chances en considérant la culture comme un outil d'insertion sociale et professionnelle.

### 2. MÉTHODES :

#### 2.1. TROIS VOIES POUR OUVRIR L'ACCÈS À LA CULTURE

Chaque structure départementale Cultures du Cœur promeut la culture comme levier d'insertion sociale et professionnelle de trois manières :

##### ● **MEDIATEUR** :

Elle organise des sorties culturelles et sportives gratuites pour des personnes en situation d'exclusion, en offrant des places afin d'assister à des événements ou pour avoir accès aux équipements (patinoire, cours de théâtre, etc...). Il peut s'agir de retraités, d'étudiants, de personnes en situation de handicap ou en réinsertion, de familles ou enfants accueillis dans des foyers, etc., ainsi que de personnes suivies par une structure sociale. Pour cela, l'association s'appuie sur un double réseau : d'une part des partenaires culturels ou sportifs qui offrent des invitations et d'autre part des structures sociales adhérentes qui permettent à un public en difficulté d'accéder à une programmation culturelle de qualité. Ces sorties culturelles et sportives sont alors référencées sur une

plateforme internet (le site [www.culturesducoeur.org](http://www.culturesducoeur.org)), accessible à tout public. Sur cette plateforme, les relais (voir 2.3) ont alors accès aux places de spectacles, musées, expositions, etc. proposées, et peuvent activer des réservations via un code de connexion. Le code de connexion est fourni lorsque la structure adhère à Cultures du cœur, à condition que celle-ci signe la charte et accepte les conditions de la délégation locale de Cultures du Cœur. Les places proposées au sein du programme sont offertes par des acteurs culturels. Cultures du Cœur joue le rôle d'interface entre les acteurs culturels voulant réaliser des actions sociales, et les structures sociales sans partenariat culturel. Les acteurs culturels ne connaissant pas la méthodologie pour entreprendre des actions sociales ou certains seulement à l'échelle locale, Cultures du Cœur devient alors le médiateur. Elle lève un premier frein, le prix, en mettant à disposition des places, fournies gratuitement par les acteurs culturels.

##### ● **FORMATEUR** :

De par son statut d'organisme de formation professionnelle, la fédération nationale de Cultures du Cœur propose également des formations à la médiation culturelle pour les travailleurs sociaux. Ce sont des cycles de formation payants qui contiennent

●● plusieurs modules sur la médiation culturelle et les différents supports culturels (cinéma, théâtre, musique, patrimoine). Lorsqu'une structure adhère à Cultures du Cœur, elle est informée de la possibilité de participer à ces formations et elle a la liberté de les suivre ou pas.

Elle forme ses partenaires à sa plateforme internet qui est utilisée pour la programmation et les réservations et leurs propose des outils de communication et le langage à employer.

#### ● ACCOMPAGNATEUR :

Chaque structure territoriale Cultures du Cœur joue un rôle d'accompagnateur en identifiant les partenaires locaux les plus proches et en expliquant les actions déjà mises en place ailleurs afin de contourner les réticences de certaines personnes en grande difficulté à « consommer » de la culture. En effet, beaucoup de personnes isolées et/ou en situation de précarité considèrent qu'assister à un spectacle n'est pas pour eux.

Cultures du Cœur intervient aussi comme appui aux bénévoles de certaines associations caritatives. Elle joue un rôle d'accompagnement des équipes pour leur expliquer comment utiliser l'accès à la culture comme outil complémentaire de l'action qu'ils mènent au quotidien.

## 2.3. LE RÉSEAU NATIONAL DE CULTURES DU CŒUR

Le réseau national Cultures du Cœur a développé un maillage territorial fort pour mener à bien ses actions. Il repose sur une forte présence territoriale grâce aux 39 associations territoriales et 13 coordinations régionales de Cultures du cœur.

L'association nationale bénéficie de partenariats financiers publics :

- Ministère de la culture
- Ministère délégué chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion
- Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative
- Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances (ACSE)
- Agence pour le Service civique

et de partenariats avec des mécènes privés, dont :

- ADAMI
- La Société Générale
- La Fondation RATP
- La Fondation Abbé Pierre
- La Fondation FDJ (Française des Jeux)
- la Fondation ADP (Aéroport de Paris).

Le budget annuel de la structure nationale est de 400 000 euros.

Pour la mise en œuvre de ses activités, elle peut compter sur :

- environ 9 000 structures culturelles, sportives et sociales éducatives;
- environ 9 000 relais sociaux et éducatifs (associations, missions locales, antennes jeunes, foyers d'hébergement, hôpitaux de jour, associations de quartier, etc.);
- 5 000 permanences Cultures du Cœur dans l'ensemble des relais sociaux et éducatifs du réseau national.

## 2.2. LA CULTURE COMME UN OUTIL D'INSERTION

Cultures du Cœur encourage les professionnels de ses structures adhérentes à utiliser la culture comme moteur de l'action sociale.

Les travailleurs sociaux utilisent également la culture comme outil dans leur accompagnement social. Les relais sociaux et éducatifs, comme les travailleurs sociaux, les éducateurs ou encore les enseignants, identifient en amont les publics bénéficiaires. Puis, dans le cadre de permanences ou d'ateliers de sensibilisation, ils initient et accompagnent aux pratiques culturelles et sportives. La culture sert ainsi à remobiliser des personnes et à travailler sur des difficultés concrètes, comme par exemple prendre les transports.

### 3. RÉSULTATS

Les sorties culturelles de Cultures du Cœur ont de multiples effets qualitatifs.

Pour les **personnes bénéficiaires**, les sorties sont considérées comme une « bouffée d'oxygène », où l'on s'accorde un temps pour soi et où l'on se sent mieux. Ces personnes se sentent aussi « comme tout le monde » du fait que les publics soient mixtes, ce qui leur permet d'être « noyés dans la masse ».

Pour rassurer certains bénéficiaires, les partenaires culturels leurs proposent de visiter la salle vide afin de découvrir « l'envers du décor » et de s'approprier les lieux avant la représentation.

De plus, ces sorties culturelles sont la plupart du temps pratiquées en famille ce qui a pour effet de faciliter la médiation familiale. Elles contribuent en cela à renouer le dialogue familial et intergénérationnel. Assister à une sortie pendant la période de Noël par exemple est particulièrement gratifiant pour des personnes en situation de précarité. Quant aux personnes isolées, celles-ci retrouvent leurs repères en se réappropriant un lieu, et ce, en (re-)découvrant leur territoire et entrant ainsi dans un processus de resocialisation, d'insertion sociale.

Pour les travailleurs sociaux, cette méthodologie permet d'avoir un contact différent avec les publics accueillis et suivis, un contact moins professionnel, plus personnel et personnalisé.

Quant aux résultats quantitatifs, Cultures du Cœur Seine-et-Marne collabore avec une centaine de partenaires dont 60 très réguliers, en particulier des municipalités et salles de spectacles. Ces partenaires offrent des places selon une convention signée chaque saison, fixant le nombre de places de spectacles. Quarante autres partenariats sont ponctuels, en raison du caractère aléatoire et irrégulier de leur calendrier des spectacles proposés. En moyenne, grâce à ces partenariats, Cultures du Cœur Seine-et-Marne parvient à obtenir 20 000 invitations par an, offertes par les partenaires, dont 8 000 sont effectivement réservées par les travailleurs sociaux ou les associations adhérentes pour leurs publics en difficulté.

A l'échelle nationale, l'ensemble des partenariats de Cultures du Cœur a permis deux millions de sorties, ce qui représente 600 000 invitations annuelles, soit 2 000 quotidiennes.

La réussite de Cultures du Cœur s'explique par son excellente collaboration avec les intervenants sociaux qui assurent une médiation sociale et culturelle entre les bénéficiaires et l'association. D'autre part, la pérennité des partenariats sécurise les actions menées.

La principale difficulté du projet concerne son financement afin de faire vivre le réseau. En effet, la culture n'est pas perçue comme un domaine prioritaire par les financeurs qui restent réticents à s'engager. Parallèlement, l'association a décelé des défauts dans l'accueil des bénéficiaires par certains salariés de structures culturelles. Pour contrer cela, elle a élaboré des formations à la médiation culturelle.

### 4. DISCUSSION

Cultures du Cœur est considérée comme la seule association française se positionnant uniquement vis-à-vis de l'outil culture et utilisant une plateforme numérique solidaire. L'originalité de cette initiative réside dans l'élaboration de réseaux solidaires permettant ainsi une mise en relation de divers acteurs : une structure associative, des établissements culturels et sportifs, et des personnes isolées. Cette association se distingue aussi par son rôle à faciliter le recours à la culture comme outil de remobilisation et d'insertion sociale. Les améliorations à venir pour Cultures du Cœur concerneront le développement de nouveaux modèles économiques et la communication, afin de renforcer la visibilité de ses programmes.

Le principal facteur de réussite pour développer un programme similaire à celui de Cultures du Cœur est la constitution d'un solide réseau. Il est en effet conseillé de mutualiser des réseaux et d'apprendre à travailler en étroite collaboration avec eux. Des partenariats pérennes sont primordiaux, en particulier avec les travailleurs sociaux.



*Chapitre 3*

**TRAVAIL EN  
RESEAU ET PARTAGE  
D'EXPERIENCE DANS  
LE DOMAINE DE L'ACTION  
SOCIALE : LA BELLE  
EXPERIENCE  
DE RESO77**

# « LES OUTILS DE LA PARTICIPATION EXISTENT MAIS LES PAUVRES NE LES UTILISENT PAS. »

## PAS SI SIMPLE

Il faut aussi créer les conditions d'une réelle réciprocité des savoirs.

Dans son rapport *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion des politiques publiques*, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) (...) précise l'esprit et les conditions d'une participation réelle de chacun: «La participation doit être le résultat d'une confrontation de points de vue entre des expertises différentes: l'expertise donnée par une expérience de vie, l'expertise politique et l'expertise technique. Ce n'est plus décider pour les personnes en situation de pauvreté, mais bien décider avec elles. [...] Il ne s'agit pas seulement de solliciter un simple témoignage de ces personnes mais bien de créer les conditions d'une réciprocité des savoirs. [...] Il y a une certaine méthodologie à mettre en place pour que cette participation soit réelle. Elle consiste à former et préparer des personnes en situation de pauvreté et les institutionnels à ces pratiques.



**SARROT, TARDIEU et ZIMMER**  
**«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,**  
Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

# CONTRE LA PAUVRETÉ : SYSTÉMATISER L'ÉVALUATION, LE PARTAGE ET LA COORDINATION

---

Définir la pauvreté est un exercice difficile car sa définition dépend du regard qui l'observe, économique, sociologique, moral, éthique, politique ou religieux. La pauvreté a toujours existé. En occident, avec le développement des sciences, ses applications industrielles, l'essor des productions agricoles, la démocratie politique, les luttes syndicales, la pauvreté a régressé au XXème siècle, alors que dans le même temps elle restait toujours massive dans les pays du sud. Mais en ce début de XXIème siècle et malgré cette évolution, apparaît un phénomène nouveau, l'aggravation des inégalités sociales: les plus riches sont de plus en plus riches et les pauvres de plus en plus pauvres. Les constats brossés dans ce numéro ne sont pas nouveaux, en revanche l'aggravation des situations et la précarisation des personnes aux revenus modestes sont des plus inquiétantes. La précarité sévit dans tous les domaines: le logement, la santé, l'emploi, l'éducation ou encore l'accès à l'énergie. Le taux de pauvreté ne rend pas bien compte de tous ces degrés de pauvreté.

Quelle que soit la définition qu'on lui donne, la pauvreté marque terriblement les personnes qu'elle frappe. Ses conséquences les plus observées et les plus graves sont la rupture du lien social et le repli sur soi. En plus, ces phénomènes sont aggravés par des sentiments de honte, d'abandon, de fatalité et d'impuissance. Beaucoup de ces personnes n'ont plus d'énergie vitale, elles souffrent d'état dépressif les conduisant pour certaines à des recours irrémédiables.

Tous les gouvernements, quelle que soit leur appartenance politique, ont tenté et tentent toujours de lutter contre ce fléau social. Le nombre de lois et de programmes votés est considérable. Il faut posséder une grande expertise juridique et administrative pour maîtriser cet écheveau et ce millefeuille. Comment une personne déprimée, seule, sans vitalité et sans moyen numérique, peut-elle s'y retrouver dans ce labyrinthe ? Sans parler du nombre de papiers à fournir et à remplir et de la description répétée de sa situation à des interlocuteurs différents.

Quand on met en balance les investissements cumulés dans le temps et par les différents acteurs (dispositifs publiques, associations, actions citoyennes et la bonne volonté de certaines entreprises) par rapport aux impacts et aux résultats sur le niveau de pauvreté, le bilan est décevant. La crise en cours ne justifie pas tout. Les chiffres du non-recours aux droits témoignent des défaillances du système, où le recours à des mécanismes de type «réparateur», bien plus coûteux, prévaut aux solutions préventives.

Face à ce tableau, la tentation du fatalisme est forte mais la société française dispose de ressorts de solidarité et de générosité. Depuis des années, une multitude d'associations s'est créée sur tout le territoire national, chacune d'elles apportant une compétence spécifique pour soutenir des personnes, des familles en difficulté et tenter, petit à petit, d'assurer leur survie et les sortir de la pauvreté.

Cet engagement de milliers de bénévoles et de quelques salariés, rend un véritable service d'intérêt général et vient compenser les carences et les insuffisances des services sociaux de l'administration publique.

Le secteur associatif a aussi ses faiblesses. Outre les problèmes de financement et de fidélisation des bénévoles, il subit une importante déperdition d'efficacité imputable aux manques d'évaluation et aux difficultés à partager ses expériences. Cette objectivation des résultats est souvent vécue comme une contrainte alors qu'elle leur permet de prendre du recul, d'ajuster la mise en œuvre de leur programme et de s'inscrire dans une démarche de progrès continu. L'automatisation du suivi de leurs activités commence pourtant simplement par le suivi de leurs bénéficiaires. Nous sommes néanmoins conscients que l'évaluation est subtile dans un domaine aussi subjectif et politisé que l'action sociale. Cet exercice repose sur une approche mixte, c'est-à-dire rendre compte des résultats quantitatifs et qualitatifs. Les associations peinent à fournir des données chiffrées des impacts de leurs activités. De même, la définition d'indicateurs d'impacts, pour mesurer des notions telles que l'estime de soi ou le renforcement des liens sociaux, est ardue.

Ce secteur souffre également d'un déficit de reconnaissance et de coordination. La majorité des problèmes de pauvreté sont de nature transversale ce qui implique des réponses coordonnées. L'enjeu est de trouver des jonctions parmi les actions de terrain bien souvent étanches. Les groupes de travail animés par RESO77 illustrent les vertus du travail inter-associatif. D'autre part, combien de projets originaux, efficaces, à dimension locale, actifs depuis des années sont méconnus et mériteraient d'être valorisés et largement diffusés pour être plus largement déployés ? Les responsables d'associations bénévoles, sous le poids de la gestion quotidienne, n'ont pas le temps de faire la promotion de leurs actions auprès de leurs pairs. La généralisation de pratiques locales novatrices soulève aussi de nombreux défis. Ces pratiques répondent souvent à des problématiques propres à un territoire. De plus, la seule validation de type scientifique n'est pas suffisante. Les institutions publiques et le secteur privé ont un rôle à jouer pour favoriser l'adhésion à la généralisation des pratiques performantes.

Ce sont tous ces défis et questions qui ont motivé le lancement du programme «Pauvreté France» de RESOLIS. Son objectif est d'identifier et de mettre en valeur des projets originaux, efficaces, de lutte contre la pauvreté et d'en assurer la plus large diffusion possible. Il s'appuie sur une méthode d'évaluation rigoureuse des résultats qui sera effectuée par des experts des différents thèmes retenus. C'est un pari mais je crois à l'efficacité du savoir et à sa transmission. Nous pouvons également nous réjouir que cet appel ait déjà été entendu par les institutions, à l'instar de la Délégation de prospective du Sénat dans son rapport d'information « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? Osons la fraternité ! », paru en février 2014.



**Michel Brugière**

Membre de RESOLIS

Président de la Fondation Primo Levi  
Ancien directeur de Médecins du Monde  
brugierem@gmail.com

## LE GROUPE D'ÉCHANGE DE PRATIQUE ENTRE LES DIRIGEANTS D'ASSOCIATIONS CARITATIVES DE RESO77



● **AUTEUR** : Fabienne Degoulange  
Directrice de RESO77  
direction@reso77.asso.fr

● **RÉDACTRICE** : Emeline Brun

● **RÉSUMÉ** : RESO77 est une structure innovante, qui réunit des professionnels qui œuvrent pour le progrès social, selon une logique territoriale et transversale. Elle a mis en place un groupe où se retrouvent régulièrement les dirigeants des associations caritatives les plus importantes de Seine-et-Marne. L'objectif est de leur permettre d'échanger, de mieux se connaître et de mieux travailler ensemble.

● **MOTS-CLEFS** : MUTUALISATION, ECHANGES, PARTENARIAT, PARTAGE D'EXPÉRIENCE, RÉSEAU, ANCRAGE TERRITORIAL, SEINE-ET-MARNE, FRANCE

### 1. INTRODUCTION : RESO77, UNE STRUCTURE UNIQUE EN FRANCE



**RESO 77**

«Association départementale dont le but est la promotion de la communication, de l'information, de l'observation et de l'échange dans les champs de l'action sociale et médico-sociale, de la solidarité, de l'insertion et de la lutte contre les exclusions sur le territoire de Seine-et-Marne.»

«Elle développe une dynamique de réseaux entre les organismes, les professionnels et les bénévoles. Elle favorise l'actualisation, le partage des connaissances et la mutualisation des compétences et des pratiques entre les adhérents.»

Figure 1. Source : [http://www.reso77.asso.fr/c1\\_Notre\\_Association\\_p21\\_Presentation-de-l%27association.html#sthash.BmkkXply.dpuf](http://www.reso77.asso.fr/c1_Notre_Association_p21_Presentation-de-l%27association.html#sthash.BmkkXply.dpuf)

RESO77 est un réseau de solidarité basé en Seine-et-Marne, né en 2007 avec 27 structures adhérentes prêtes à s'investir pour créer une dynamique de partage. Il est issu de la collaboration entre ces associations, une communauté territoriale et deux institutions (le Conseil Général et la CAF). Le but de cette collaboration était de créer une association afin d'offrir un espace de concertation pour l'ensemble des structures du département. Aujourd'hui, cette association rassemble 144 structures adhérentes, dont 70% sont des associations, le reste étant les collectivités territoriales, beaucoup de Centres Communaux d'actions sociales (CCAS), entre autres, qui participent au réseau. En termes de financements, RESO77 a deux partenaires : le Conseil Général et la Caisse aux Affaires Familiales (CAF), qui lui donnent une ampleur départementale. Il y a de plus en plus de soutien au niveau institutionnel. Son mandat est présenté dans la figure 1.

### 2. MÉTHODES : RESO77, UNE STRUCTURE INNOVANTE

#### 2.1. LA TRANSVERSALITÉ DE RESO77

La particularité de RESO77, réside dans sa transversalité : ni le statut des organisations ni leur champ d'intervention ne conditionnent leur adhésion. Seul le critère géographique, être basé dans le département de Seine-et-Marne, est retenu et joue le dénominateur commun de ses adhérents. Ce type de réseau n'existe a priori pas ailleurs<sup>1</sup>. En effet, la plupart des fédérations d'associations regroupent des associations travaillant sur le même thème.

1. Un conseiller a mené une étude pour RESO77 et n'a pas trouvé d'équivalent.

RESO77 permet l'ouverture d'un espace de réflexion entre différents professionnels, entre différentes structures quel que soit le domaine d'actions. La transversalité du réseau est permise grâce à cette diversité.

Bien que n'opérant pas sur les mêmes champs, les adhérents de RESO77 peuvent être amenés à travailler ensemble puisqu'ils peuvent intervenir auprès des mêmes personnes, notamment sur leur lieu d'habitation. RESO77 n'agit pas directement auprès des bénéficiaires, toutefois son activité (cf. figure 2) a un impact indirect vers ces publics. En effet, la rencontre entre acteurs encouragée par RESO77 leur permet de coordonner leurs actions et donc de gagner en efficacité. Le rôle de facilitateur de rencontres, d'échanges, de mutualisation, et de création d'espaces de dialogue sont toutes les raisons qui motivent les organisations à rejoindre RESO77. Il s'agit d'une opportunité pour elles : se faire connaître et se faire reconnaître.

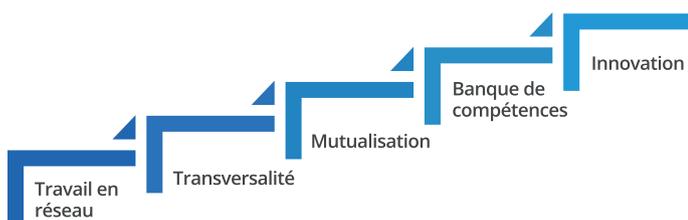


Figure 2. Les objectifs de RESO77

## 2.2. UNE STRUCTURE VIVANTE ET DYNAMIQUE BASÉE SUR L'IMPLICATION DE SES ADHÉRENTS

Une autre particularité de RESO77 réside dans le fait qu'elle est portée par ses adhérents. Même si RESO77 permet à ses adhérents de mettre en place un grand nombre d'activités, son équipe est seulement constituée de 3 personnes (2,60 équivalents temps-plein) pour 144 structures adhérentes ; ce qui représente environ 10000 professionnels et bénévoles sur le département. La vitalité de RESO77 repose donc sur l'engagement de ses adhérents, c'est-à-dire qu'ils soient prêts à porter eux-mêmes des projets.

Ainsi, RESO77 propose la mise en place de « **groupes d'échange de pratique** », qui visent à améliorer la pratique de chacun grâce au partage des expériences et des points de vue. Dans les faits, une thématique particulière pour monter un groupe est soumise par les adhérents. Par exemple, une réunion sur le surendettement, à laquelle vont participer une assistante sociale, un bénévole de la Croix-Rouge ou du Secours Catholique, un animateur d'un centre social.

## 3. RÉSULTATS

### 3.1. VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS DE RESO77

Le premier indicateur de succès est l'augmentation continue du nombre d'adhérents. RESO77 refuse même des demandes d'adhésion en raison d'une implantation géographique hors du département du 77 ; même si ce phénomène reste marginal, cela confirme la thèse de l'absence d'équivalent d'un tel réseau.

Evolution des adhésions depuis 2007

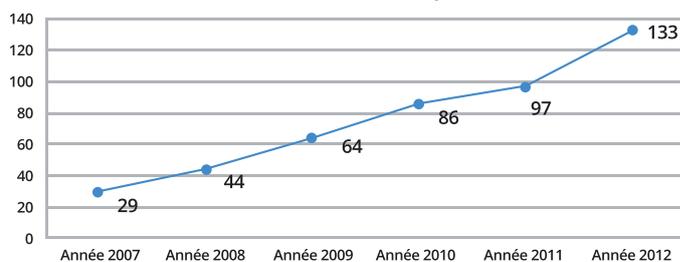


Figure 3. Evolution des adhésions enregistrées par RESO77 depuis 2007. Source : rapport d'activité 2012

La vitalité de RESO77 reposant sur l'implication de ses adhérents se vérifie dans les faits : en 2012, sur les 133 structures adhérentes à cette date, 48 ont eu une participation vraiment active, comme illustrée sur la figure ci-contre. Cela représente plus d'un tiers du réseau.

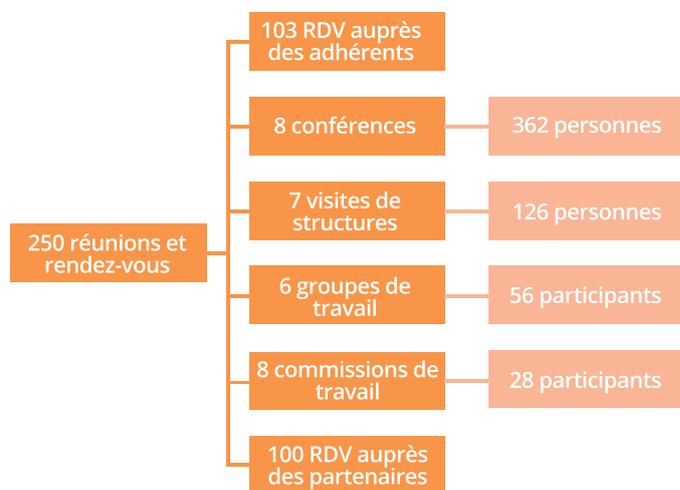


Figure 4. Répartition des activités organisées au sein de RESO77 en 2012. Source : Rapport d'activité 2012 de RESO77

En 2013, un audit de 85 structures adhérentes, réalisé par une étudiante de l'université de Marne-la-Vallée pour RESO77, a permis de faire ressortir deux éléments :

- RESO77 est plébiscité comme étant un réseau de structures qui **permet de se faire connaître, de se mettre en relation et de faciliter le partenariat**.
- RESO 77 est plébiscité comme **source d'information en accès libre et gratuit**, grâce à plusieurs éléments : le site internet, la newsletter qui donne des informations sur l'agenda en Seine-et-Marne et met en valeur les documents produits par les organismes de RESO ou ses partenaires, et les mails aux adhérents.

Au-delà du contenu des discussions, la richesse des groupes de travail thématiques réside dans l'échange privilégié et les opportunités de collaboration entre les adhérents. En effet, pour chacun d'entre eux, l'approche n'est pas la même. Chacun, selon sa profession, n'envisage pas le public de la même manière et ne lui apporte pas la même chose. Cela crée une dynamique

●●● relativement unique. De plus, une autre plus-value importante est le lien qui se crée entre des structures qui a priori n'ont rien à voir entre elles, qui de fait ne vont pas aller l'une vers l'autre.

**interactions possibles entre les deux structures, alors qu'a priori elles n'avaient aucun lien entre elles du fait de leur domaine d'actions différents et cloisonnés.**

**Ex. : Cultures du cœur vient de passer un partenariat avec une association spécialisée le handicap, après leur rencontre au sein de RESO77. Ce partenariat concrétise les**

Enfin, les témoignages des adhérents (cf. figure 5) confortent la démarche de RESO77.

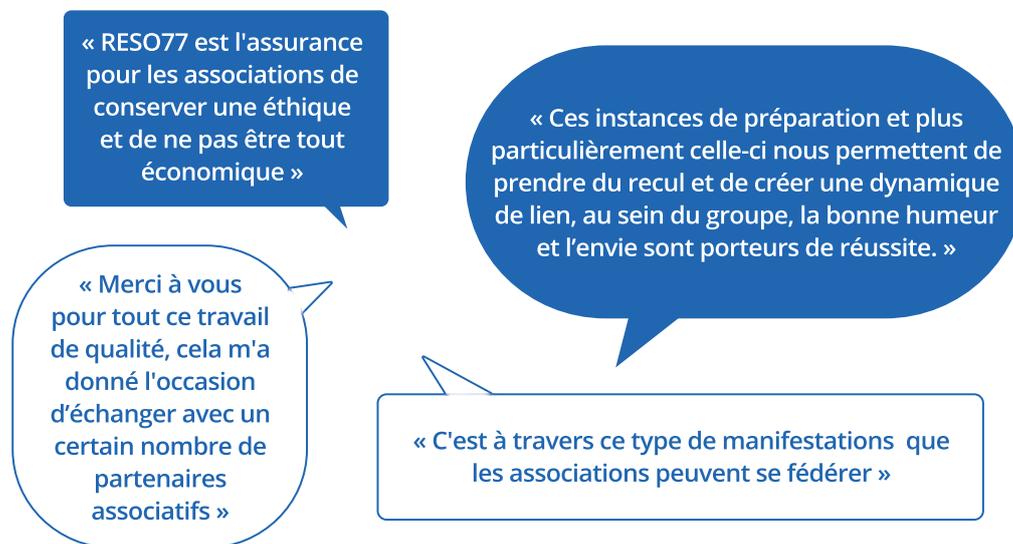


Figure 5 Témoignages d'adhérents de RESO77

### 3.2. EXEMPLE DES IMPACTS D'UN PROGRAMME DE RESO77 : LE GROUPE D'ÉCHANGE DE PRATIQUE ENTRE DIRIGEANTS D'ASSOCIATION CARITATIVE

En 2011, les dirigeants de certaines associations caritatives ont fait le constat d'un manque de communication entre les principales associations du département. Malgré un travail dans le même champ d'action sur le même territoire, ils estimaient mal connaître leurs confrères et être trop peu en contact avec eux. RESO77, qui existe pour mettre autour de la table des structures désireuses d'échanger, a donc été facilitateur et porteur du projet qui en a émergé : créer un groupe de travail entre les dirigeants des associations caritatives travaillant sur le territoire de la Seine-et-Marne.

RESO77 joue le rôle de facilitateur dans la mesure où il prend en charge toute la partie logistique, afin d'alléger les associations d'un aspect fastidieux et chronophage : prise de rendez-vous, horaires, lieu de rendez-vous, rédaction des compte rendus. Un membre de RESO77 est toujours présent lors des réunions afin de s'assurer de leur bon déroulement et de la satisfaction de chacun.

Ce groupe de travail est aujourd'hui composé des associations caritatives les plus importantes dans le département : Croix-Rouge, Restos du cœur, Secours Populaire, Secours Catholique, Emmaüs et Petits Frères des pauvres. Une réunion est organisée tous les 2 ou 3 mois, selon les besoins et les demandes. Il restera en place tant que les responsables des associations éprouveront le besoin d'avoir un cadre dans lequel échanger. Chaque association est représentée par son président ou son directeur. L'objectif initial était d'apprendre à mieux se connaître mais aussi à mieux présenter sa propre activité. Au fil des réunions, une

meilleure connaissance mutuelle et la naissance d'une confiance a permis d'aller plus loin et de transformer cette opportunité de communication en collaboration.

Les réunions de ce groupe de travail peuvent porter sur :

- Les choix et les orientations des structures nationales et le positionnement que les délégations locales veulent adopter en retour
- Des échanges pour construire un discours commun, plus cohérent et plus fort lors des plaidoyers. Il ne s'agit pas d'être d'accord sur tout, mais de pouvoir parler ensemble. Les rencontres permettent aux dirigeants de se mettre d'accord pour unir leur voix plutôt que de s'époumoner chacun de son côté
- Les demandes de subventions : sans aller jusqu'à faire une demande de subvention unique pour toutes les associations, le faire de façon concertée permet de valoriser les actions de chacun au niveau départemental en les faisant paraître plus coordonnées.

De plus, ce groupe d'échange de pratique entre les dirigeants des associations caritatives ne fonctionne pas qu'en huis clos, mais communique également beaucoup avec le reste du réseau de RESO77. Ainsi, les dirigeants ont récemment rencontré un groupe de travail qui s'intéresse au parrainage et qui souhaitait prendre connaissance de l'avis et de l'expérience des grandes organisations caritatives du département. RESO77 cherche à jouer un rôle de médiateur et de facilitateur de communication, notamment en faisant remonter les questionnements des bénévoles et des autres acteurs du territoire aux dirigeants. L'objectif est de permettre une circulation des informations du niveau local au niveau de la gouvernance. Si la tête est cohérente, l'objectif est de faire redescendre cette confiance et cette cohérence au sein des équipes locales.

Récemment, dans le cadre d'une expérimentation menée en Seine-et-Marne par le gouvernement pour simplifier l'accès aux prestations sociales, les associations caritatives ont été consultées. Pendant un an, à travers leur dirigeant, elles ont pu s'exprimer et donner leur opinion sur la problématique du non-recours aux droits. Cette expérience a été l'occasion de vérifier la pertinence et l'intérêt d'un groupe de travail : avoir la possibilité de se réunir et de se concerter en amont a permis aux dirigeants associatifs de parler d'une seule voix et de donner plus de poids à leur parole.

Dans l'ensemble et comme le démontrent les quatre témoignages de représentants de structures adhérentes participantes (cf. Annexe 1), les retours de ce groupe de travail sont assez positifs.

#### 4. DISCUSSION : QUELQUES CONSEILS POUR DUPLIQUER UN TEL RÉSEAU

Grâce à son ancrage territorial, dont elle puise sa cohérence, RESO77 facilite le décloisonnement et la fédération entre des structures et des professionnels. A partir du point commun de leur situation géographique, les acteurs découvrent des affinités et explorent des possibilités de travailler ensemble. Les initiatives conduites par RESO77, comme ses groupes d'échange de pratique, permettent de définir des terrains d'entente et des projets à mettre en place et in fine de répondre beaucoup plus efficacement à leur public respectif. RESO77 fonctionne comme une association pour et avec les professionnels et les bénévoles. Toutes les animations qu'elle porte, sont préparées et animées par le réseau. La motivation et l'implication des adhérents est inhérente au dynamisme du réseau.

En 2014, RESO77 souhaite faire une étude sur son impact social, afin de déterminer ce qui se passe au sein du réseau : quels sont les liens qui se sont créés, quels sont les réseaux qui se sont développés, l'impact que RESO77 aura eu sur les associations.

Il serait nécessaire que chaque département ait sa propre structure, capable de rassembler les organismes travaillant avec le même public. Pour démarrer une initiative comme RESO77, il faut être entouré et bien l'être. Cela signifie qu'un tel projet doit être porté par des structures suffisamment motivées et animées par les valeurs du partage et de la mutualisation. RESO77 a été lancée par deux institutions et une quinzaine d'associations. Comme nous l'avons vu la force de RESO77 ne se résume pas au dynamisme de son équipe permanente. Au-delà des financements requis, il faut prévoir beaucoup de travail et de temps parce que l'animation d'un réseau demande beaucoup de prises de contacts et de communication.

### ANNEXE 1 : TÉMOIGNAGES DES DIRIGEANTS ASSOCIATIFS PARTICIPANT AU GROUPE DE TRAVAIL DE RESO77

#### ● L'AVIS DE JEAN LEDOUX, PRÉSIDENT DES RESTOS DU CŒUR EN SEINE-ET-MARNE :

*« Les Restos du Cœur participent à ce groupe d'échange de pratique depuis bientôt 3 ans. Cette participation leur a permis d'entrer en contact avec les autres associations, de mieux collaborer avec elles. Mieux connaître les autres associations caritatives, c'est aussi pouvoir intégrer certaines de leurs bonnes pratiques pour améliorer les Restos du Cœur. L'intérêt est surtout de ne pas travailler seul. Ça n'a pas eu de répercussion directe sur nos actions quotidiennes mais on a quand même mis en place une action commune, qui pèse d'autant plus qu'elle est collective. Ainsi, grâce à ce groupe d'échange de pratique et à la collaboration qui en ressort, les associations caritatives participantes ont réussi à s'opposer avec succès aux volontés d'une municipalité qui allaient contre leurs principes et leurs besoins. De même, lors des commissions de travail sur le dossier unique, avoir une parole commune a permis aux associations caritatives de mieux se faire entendre. On a par exemple réussi à faire passer des éléments qu'on estimait important, comme la nécessité de simplifier les dossiers ou de former les bénévoles sur la question du non-recours et de l'accès au droit sur le territoire seine-et-marnais. »*

● L'AVIS DE BERNARD ROUX, PRÉSIDENT DÉPARTEMENTAL DE LA CROIX-ROUGE :

« La Croix-Rouge a été invitée à adhérer à RESO77 il y a quelques années : RESO77 lui est apparu comme une structure à couverture départementale qui fédère les associations qui œuvrent en faveur d'un public défavorisé, et a donc spontanément adhéré. La Croix-Rouge a eu l'occasion de constater que RESO77 est une structure qui bouge, très dynamique, qui organise des rencontres et communique beaucoup. En participant à plusieurs activités de RESO77 avec d'autres dirigeants d'associations caritatives, une proposition est née de mettre en place des réunions entre dirigeants de façon régulière. Le projet a été très bien porté par le management de RESO77 et l'initiative des dirigeants d'association. L'ambiance de travail est excellente et donne envie d'aller plus loin que les activités traditionnelles pour travailler ensemble et mieux se connaître. RESO77 a été le fil rouge qui a permis aux relations personnelles et occasionnelles qu'entretenaient déjà les différentes associations de se formaliser. Ainsi, la collaboration a pu continuer malgré les changements de dirigeants de différentes associations, ce qui n'aurait sans doute pas été possible si les échanges n'avaient reposé que sur une entente personnelle.

Le groupe d'échange de pratique permet à chacun de partager ses difficultés, d'autant plus que les associations caritatives font souvent face aux mêmes problématiques. Par exemple, toutes font face aux problèmes liés à la crise de 2008 et à l'augmentation du nombre de personnes défavorisées. Les possibilités de subvention ont tendance à stagner, alors que les besoins augmentent. Les réunions ont permis d'apporter une meilleure solidité aux plaidoyers des associations : par exemple, lorsqu'on a des inquiétudes sur l'éventuelle disparition d'une subvention, quand on se manifeste à plusieurs, on est beaucoup plus fort que tout seul, car on représente un nombre vraiment conséquent de bénévoles et de familles prises en charges. Les échanges permettent aussi de régler certains problèmes pratiques sur le terrain : par exemple, on essaye de ne pas faire les quêtes alimentaires tous au même endroit le même week-end en mettant en place un calendrier et en se concertant au préalable. Ce que le groupe d'échange de pratiques a surtout permis de construire, c'est une attitude commune : on s'est rendu compte que malgré certaines différences, on partage des valeurs communes, qu'il est plus facile de défendre à plusieurs. Par exemple, on est très attaché à l'anonymat des personnes que l'on aide. Quand une ville a voulu mettre en place un système de passeport pour les personnes en difficulté, on s'y est opposé ensemble : tout seul on peut paraître isolé, mais à plusieurs on peut dire non. »

● L'AVIS DE LUCIENNE SABY, PRÉSIDENTE DÉPARTEMENTALE DU SECOURS POPULAIRE :

« Avec les associations comme la Croix-Rouge et le Secours Catholique, nous avons l'habitude de faire des démarches communes auprès des politiques lorsque nous rencontrons des difficultés identiques. La proposition de RESO77 de former un groupe de travail pour nous réunir régulièrement a grandement facilité cette démarche. En effet, lorsque les dirigeants des associations se rencontrent, cela peut permettre de résoudre des difficultés locales. Même si nous nous entendons bien, cela n'empêche pas qu'il y ait parfois quelques tensions liées à l'action de terrain.

Ce groupe d'échange de pratique nous a aussi permis de rencontrer d'autres structures locales que nous ne connaissions pas, ou très peu. Par exemple, le Secours Populaire ne collaborait plus avec l'antenne départementale de France Bénévolat, dont l'équipe était dissoute. La nouvelle équipe est venue se présenter pendant une réunion du groupe d'échange de pratique, ce qui nous a permis de renouer avec eux. Cela nous permet de mieux connaître les autres acteurs, ceux qui travaillent avec le même public que nous, mais que nous ne connaissons pas très bien. Par exemple, nous avons des problèmes avec la CAFDA<sup>2</sup> : ●●

●● RESO77 l'a invitée pour qu'ils viennent nous expliquer leur fonctionnement. Même si cela n'a pas réglé tous les problèmes sur le terrain, cela nous a permis de mieux comprendre leurs difficultés et les limites de leur action.

*On intervient chacun avec nos spécificités mais on le fait ensemble. Nous composons moins facilement, nous maintenons mieux nos positions. Nous sommes très redoutables ensemble. Malgré nos spécificités, il ne nous est jamais arrivé d'être en désaccord profond. Nous divergeons sur la façon de mettre en œuvre mais nous avons des valeurs communes. De toute façon, nous préparons toujours en amont ce que nous allons dire à nos interlocuteurs, ainsi, nous y allons mieux « armés ». Lorsque nous nous rendons compte que nous avons tous le même problème avec une structure, une collectivité locale ou un public difficile, il est plus facile d'obtenir une réunion lorsque nous le demandons tous en même temps.*

*C'est un des rares départements où les dirigeants d'association caritative se rencontrent régulièrement et je pense que c'est une vraie force. C'est une expérience qui devrait être profitable dans chaque département, à condition de respecter les différences de chacun. »*

#### ● L'AVIS DE JACQUES CLOUET, PRÉSIDENT DÉPARTEMENTAL DU SECOURS CATHOLIQUE :

*« Je suis président de la délégation départementale du Secours Catholique depuis septembre 2013. J'ai auparavant été bénévole de terrain et responsable d'une équipe à partir de 2004, puis membre du bureau pendant 1 an et demi. J'ai donc eu l'occasion de participer aux groupes d'échange de pratique avant de devenir président de la délégation. Je voudrais dire beaucoup de bien de RESO77 : c'est une association vraiment à notre écoute. Elle peut être d'une grande aide dans des situations un peu exceptionnelles, comme par exemple notre grande campagne nationale. RESO77 nous a vraiment aidés au niveau de la logistique. Sa connaissance du terrain a permis que ça se passe bien, et son réseau a permis de faire venir beaucoup de personnes qui maîtrisaient bien le sujet que l'on voulait mettre en avant (l'emploi). On est très proche de RESO77 et on est très heureux d'avoir une association qui fédère la parole des caritatifs.*

*A propos des groupes d'échange de pratique entre dirigeants d'associations caritatives, je trouve qu'il y a une parole qui se fait vraiment dans la confiance et dans l'estime réciproque. C'est un enrichissement important. Chacun garde son identité, mais il y a de l'écoute. Au Secours Catholique, nous défendons des valeurs de respect de la dignité et de la personne humaine, de fraternité et de vivre-ensemble. On est tous d'accord pour dire que pour n'oublier personne, il faut commencer par les plus pauvres, on est tous sur la même longueur d'onde. On partage nos observations des situations. Par exemple, dans le cadre de la consultation sur le non-recours, ça a été un avantage de pouvoir parler d'une seule voix et d'avoir ce groupe pour faire le travail en amont. On a été écouté, on n'était pas simplement là pour occuper les strapontins.*

*Je pense que l'on pourrait aller plus loin dans notre collaboration. Ce qu'on pourrait développer dans le futur, ce serait par exemple faire en sorte d'éviter les doublons. Aujourd'hui, il y a des territoires sur lesquels il y a des équipes de différentes associations qui font sensiblement la même chose. On pourrait essayer d'améliorer ça. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle au Secours Catholique, même si on continue l'aide alimentaire et vestimentaire, on essaye de se recentrer sur un accompagnement plus global et personnalisé de la personne. Depuis deux ans, un comité de pilotage du Secours Catholique travaille à évaluer la pauvreté sur le territoire, les forces et les faiblesses de notre délégation, afin d'établir des priorités d'actions. Quand ce sera finalisé, on aimerait en discuter avec les autres dirigeants d'associations caritatives. Enfin, ce groupe pourrait servir l'innovation de terrain. Il se passe beaucoup de choses sur le terrain, mais ce n'est pas forcément connu de tous. Si on pouvait entre nous en parler, ce serait enrichissant, car il y a beaucoup d'actions intéressantes mais méconnues qui pourraient nous être utiles à tous. »*

# ACTES DU SÉMINAIRE : « PARTAGEONS NOS INNOVATIONS SOCIALES EN SEINE-ET-MARNE »



● **AUTEUR** : Agnès Chamayou  
Directrice de l'Observatoire RESOLIS  
observatoire@resolis.org

● **RÉDACTRICE** : Emeline Brun

● **RÉSUMÉ** : Le 6 février 2014, RESO77 et RESOLIS ont co-organisé un séminaire, à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée (UPEM), qui a réuni sept représentants d'associations implantées en Seine-et-Marne, afin d'échanger sur le thème des innovations sociales. Ces témoignages de terrain dans des domaines variés (l'accès aux biens essentiels, la culture, le médico-social ou encore la parentalité) ont abouti aux mêmes constats : placer la création du lien social au cœur de leurs actions, abandonner les démarches d'assistantat et développer des aides de proximité. Les intervenants ont tous reconnu l'importance du travail en réseau, de la capitalisation et mutualisation des savoirs et savoir-faire ; autant d'éléments qui contribuent à valoriser les bonnes pratiques, diffuser les innovations sociales et encourager le travail inter-associatif pour in fine lutter plus efficacement contre la pauvreté.

● **MOTS-CLEFS** : INNOVATIONS SOCIALES, LIEN SOCIAL, DIGNITÉ, PARTAGE D'EXPÉRIENCE, MUTUALISATION, PARTICIPATION CITOYENNE, GÉNÉRALISATION, SEINE-ET-MARNE, FRANCE

## 1. INTRODUCTION

Le séminaire «Partageons nos innovations sociales en Seine-et-Marne» est le fruit d'un partenariat entre RESO77 et RESOLIS ainsi que du travail de cinq étudiants<sup>1</sup> de la Licence professionnelle Management des Organisations de l'Economie Sociale de l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée (UPEM). Il s'est tenu le 6 février 2014 dans les murs de cette université.



Figure 1. Photo du séminaire

L'association **RESOLIS**, fondée en 2010 par le Professeur Philippe Kourilsky, recherche, évalue et valorise les innovations et les meilleures pratiques de terrain qui contribuent au progrès social. Elle participe à l'action sociale en encourageant les acteurs de terrain à publier de manière objective les résultats de leurs activités. Sa démarche s'inspire de celle des milieux scientifiques. Après l'avis favorable du Comité de lecture, son Observatoire publie les résultats et retour d'expérience de terrain décrits sous forme de fiches synthétiques. Il révèle des actions bien souvent méconnues et pourtant riches d'enseignements et met en avant

la formidable inventivité des acteurs. Son laboratoire se saisit de ces informations pour rechercher et définir des actions innovantes de lutte contre les problèmes sociaux de notre temps. Enfin, le *Journal RESOLIS* valorise les actions de terrain sous forme d'articles validés par les pairs et commente leur potentiel de généralisation. Le présent Séminaire s'inscrit dans le programme « Pauvreté France » par lequel RESOLIS vise à faire remonter et promouvoir, à partir d'un travail de capitalisation d'actions solidaires en France, des expériences de terrain originales apportant des solutions aux problèmes de pauvreté.

**RESO77** est une association basée en Seine-et-Marne, dont la vocation est de rassembler les différents acteurs du secteur social et de la solidarité dans ce département, en vue notamment de stimuler et de coordonner les échanges des acteurs locaux.

Ce partenariat a été initié et soutenu par la **Chaire d'Economie Sociale et Solidaire** (ESS). Créée en 2010, cette chaire est portée par l'UPEM, la scop Alternatives économiques, l'Atelier (centre de ressources régional en économie social et solidaire d'Île de France), Cides Chorum, l'Institut Régional Universitaire Polytechnique de Saint-Etienne (IRUP), la Casden BP et le Conseil général de Seine-et-Marne. Elle poursuit au sein du monde académique un objectif de reconnaissance de l'ESS comme une autre économie. Pour cela, elle développe un programme d'actions structurées autour de trois axes : la formation, la recherche et la sensibilisation.

Ce séminaire conclut une consultation menée par ces cinq étudiants auprès d'une dizaine adhérents de RESO77 en vue de partager leur

1. Marine Gandrey, Erwan Le Guillou, Inès Lemoine, Chloé Leureaud et Lydie Saidj

●● expérience sur le terrain selon la démarche proposée par RESOLIS. Il est l'occasion pour ces acteurs d'échanger autour de « L'innovation sociale » et du « partage d'expérience », thèmes des deux tables rondes de ce séminaire, animées par Agnès Chamayou, Directrice de l'Observatoire de RESOLIS. La parole a été donnée à sept intervenants (cf. figure 2).

Première table ronde: L'innovation sociale	Seconde table ronde: Le partage d'expérience
 <p>Première intervention: <i>Les Vestiboutiques de La Croix Rouge</i>  <b>Mme Mireille Humbert</b>            Vice-présidente départementale de la Croix-Rouge Française et Directrice des actions sociales</p>	 <p>Première intervention: <i>Les Épiceries Sociales du Secours Catholique</i>  <b>Mme Giovanna Brunet</b>            Ancienne présidente de la délégation de Seine-et-Marne du Secours Catholique</p>
 <p>Deuxième intervention: <i>La médiation précarité énergétique du PIMMS de Melun</i>  <b>M. Guillaume Lahoz</b>            Président du PIMMS de Melun</p>	 <p>Deuxième intervention: <i>Les Ateliers Prospect Professionnels de l'UNAFAM</i>  <b>Mme Nadia Moujoud</b>            Chargée de mission de l'UNAFAM</p>
 <p>Troisième intervention: <i>RESO 77</i>  <b>Mme Fabienne Degoulange</b>            Directrice de RESO 77</p>	 <p>Troisième intervention: <i>Les formations Parents/Professionnels du Temps des Parents</i>  <b>M. Alain Maucherat</b>            Directeur du Temps des parents</p>
	 <p>Quatrième intervention: <i>Les sorties de Cultures du Cœur</i>  <b>Mme. Elsa Geoffroy</b>            Adjointe au Développement</p>

Figure 2. Programme du Séminaire «Partageons nos innovations sociales en Seine-et-Marne» (6 février 2014, UPEM)

## 2. ETRE UN CITOYEN COMME LES AUTRES

### 2.1. RETROUVER SA DIGNITÉ

Les acteurs français de la solidarité abandonnent aujourd'hui progressivement les logiques d'assistantat au profit d'un accompagnement prenant en compte la dignité des personnes suivies. Les différents intervenants ont convenu qu'une aide pertinente et efficace est celle ciblée et adaptée aux besoins spécifiques de chacun. Pour éviter les écueils de l'anonymat et de la bureaucratie, il est préférable de privilégier les aides de proximité. Les échanges durant ce séminaire ont mis en évidence que les personnes doivent être au centre de l'aide de façon à leur permettre d'être le moteur de leur propre changement et non pas des récepteurs passifs. Cette conception de l'aide évince les sentiments de honte et de fatalisme, bien souvent suscités par la démarche d'assistantat, et qui peuvent même entretenir la passivité du bénéficiaire. En leur mettant à disposition les moyens de redevenir maître de leur destin, les personnes retrouvent le sentiment d'existence et leur dignité. Tous les intervenants se sont accordés pour dire que ce changement d'état d'esprit des bénéficiaires était déterminant pour la réussite d'une action de solidarité.

Les programmes sociaux doivent être pensés, conçus et mis en œuvre de façon à ce que les personnes en situation de précarité ne soient plus stigmatisées comme « des pauvres », qui reçoivent un traitement spécial. Au contraire, ils doivent donner les moyens et permettre l'accès aux biens et services comme n'importe quel autre consommateur et ainsi leur permettre d'exercer pleinement leur citoyenneté. Dans le cadre de ses ateliers Prospect destinés aux professionnels du secteur psychiatrique, l'**UNAFAM** aborde le thème de la citoyenneté des personnes malades. Mme Nadia Moujoud a signalé que « souvent, les malades ont l'impression de n'être

qu'un numéro de dossier, une pathologie, alors qu'ils sont avant tout des citoyens et personnes à part entière, et veulent être considérés comme tels, et le demandent aux professionnels ».

Les Vestiboutiques de **la Croix-Rouge** s'inscrivent dans ce nouveau paradigme depuis le mot d'ordre donné en 1999 de modifier les modalités de leur aide. Cela s'est traduit pour les Vestiboutiques par l'arrêt du don de vêtements. Les vêtements sont désormais distribués moyennant un prix symbolique. Toutes les conditions sont réunies pour que les visiteurs se sentent comme un consommateur lambda: le passage à la caisse, la mixité sociale (les Vestiboutiques sont ouvertes à tous), les cabines d'essayage ou encore le conseil de vente des bénévoles. Ce changement de logique a requis également un travail de sensibilisation auprès des partenaires réticents à ce que leur don soit revendu, même si les fonds étaient reversés aux œuvres de la Croix-Rouge.

En contrepartie de l'engagement autour d'un projet personnel défini par le bénéficiaire lui-même, les Epicerie sociale (ou solidaire selon les appellations) du **Secours Catholique** ouvrent l'accès à des produits alimentaires à des prix très inférieurs de ceux du marché. Les personnes bénéficient alors d'un accompagnement individuel qui les incite à devenir les actrices de leur vie et pour surmonter leurs difficultés. Cet accompagnement vise aussi à les guider dans la gestion de leur budget, notamment la dépense des économies faites sur le poste de l'alimentation. Quoique symbolique, le prix des denrées alimentaires bouleverse la conception et la perception de l'aide. De surcroît, ces épicerie ressemblent à des magasins ordinaires: des rayons, un large choix de produits, un passage en caisse etc. Elles permettent une forme de « consommation non-disqualifiante<sup>2</sup> » faisant reculer le sentiment de honte des personnes accompagnées.

2. Le regard des usagers sur les épicerie solidaire: une évaluation sur trois sites, <http://www.epicerie-solidaires.org/files/evaluation.pdf>

Comme le démontre l'expérience de **Cultures du Cœur**, l'accès à la culture et aux loisirs peut contribuer à la lutte contre les précarités et mettre les personnes dans une dynamique positive. Elsa Geoffroy a expliqué que les sorties gratuites de cette association apportent une bouffée d'oxygène permettant de sortir de son statut de demandeur d'emploi 24h/24 et de se sentir comme tout le monde. Ces sorties offrent un moment de répit aux bénéficiaires, dont l'attention est bien souvent exclusivement portée à leurs difficultés. Cultures du cœur s'emploie à lever ce frein psychologique: bien des personnes en situation de précarité considèrent que les spectacles et les vacances «*ce n'est pas pour moi*».

«**Je suis comme tout le monde!**» a été le témoignage de bénéficiaires le plus cité en exemple par les intervenants du séminaire.

## 2.2. RENOUER SON LIEN SOCIAL

La plupart des intervenants a souligné l'importance de renforcer le lien social pour rompre les situations d'isolement voire d'exclusion et de marginalisation des personnes. Ainsi les Vestiboutiques de **la Croix-Rouge** contribuent au processus de resocialisation comme le précise Mireille Humbert: «*le but principal de cette initiative est de resocialiser les personnes qui avaient perdu l'habitude, faute de moyen, de pousser les portes de magasin. Ce geste resocialise et permet de trouver du plaisir à aller dans ces boutiques*».

Les sorties de **Cultures du cœur** encouragent aussi la mixité sociale puisqu'elles sont organisées dans des lieux de spectacle ouverts à tous. Les bénéficiaires renouent avec la vie en société.

Les Epicerie du **Secours Catholique** ont aussi une forte dimension sociale: la fonction sociale de ce lieu est aussi importante que celle de l'accès aux biens essentiels. Il s'agit d'un lieu d'accueil, d'écoute et de socialisation, où l'on se rend aussi bien pour faire ses courses que pour faire des rencontres. Giovanna Brunet a bien insisté sur l'importance «*de faire un pas avec la personne*».

## 3. L'ENJEU DU PARTAGE D'EXPÉRIENCE

### 3.1. LES SYNERGIES PERMISES PAR LE TRAVAIL EN RÉSEAU

La pauvreté n'épargne aucun secteur et ses conséquences sont transversales. La précarité énergétique est une illustration frappante des nombreux défis liés à cette transversalité. Le Point Information Médiation Multi Service (**PIMMS**) de Melun s'est emparé de ce problème multidimensionnel auquel il répond par une action de médiation sociale. Guillaume Lahoz désigne la précarité énergétique comme un «*épiphénomène au cœur d'une situation bien plus globale*». En partenariat avec EDF et d'autres fournisseurs d'énergie, le PIMMS joue le rôle de médiateur auprès de clients en situation d'endettement et difficiles à joindre. Son rôle consiste à fournir l'information et faciliter l'accès aux droits dont ils peuvent bénéficier. Il les conseille ainsi sur la maîtrise de l'énergie, la possibilité de disposer de facilités de paiement, ou de se diriger vers des services compétents. Ses activités reposent dès lors sur un travail en réseau.

Les acteurs de la solidarité sont multiples et exercent dans un paysage associatif et administratif complexe. Ils ne se connaissent pas tous forcément et ignorent bien souvent les actions entreprises par leurs pairs; alors qu'il peut exister un fort potentiel de synergies

entre leurs activités. Ce séminaire a été l'opportunité de donner quelques exemples concrets des retombées du travail en réseau.



Figure 3 : Photo de la première table ronde du séminaire (de gauche à droite : Fabienne Degoulange, Agnès Chamayou, Guillaume Lahoz et Mireille Humbert)

**RESO77** est un réseau de solidarité basé en Seine-et-Marne réunissant 144 structures. Son mandat visant à favoriser le partage d'expérience, la mutualisation et la valorisation des compétences, contribue significativement à la coordination et l'efficacité des actions de solidarité à l'échelle locale. Pour créer du lien entre ses adhérents, RESO77 a adopté une approche transversale qui apporte une cohérence aux différentes actions menées dans le département et permet d'éviter la dispersion des forces. Elle rend possible la collaboration entre des acteurs agissant sur des champs différents. Fabienne Degoulange a rappelé que: «*il n'y a pas une seule structure qui peut tout faire à elle toute seule. Ce qui est important, c'est le partenariat, c'est le lien qui va se créer, qui va faire avancer le travail et permettre d'accompagner directement les personnes qui en ont besoin à un instant T.*». RESO77 est unique en France et plébiscité tant par les acteurs locaux que par les pouvoirs publics. Plusieurs intervenants ont reconnu que ce réseau était un réel atout qui leur facilite notamment l'orientation des bénéficiaires et la mise en relation avec des organisations aux activités complémentaires.

Cette articulation et coopération inter-associatives, optimisées par les réseaux de solidarité, impactent nécessairement la performance des actions de solidarité et les populations en tirent donc indirectement grandement profit.

**Cultures du cœur** met en relation deux univers a priori non voués à collaborer: les travailleurs sociaux et les professionnels de la culture. Cette expérience démontre que cette rencontre a permis la création d'un service supplémentaire. De même, l'association **Le Temps des parents** réunit, dans le cadre de formations, parents et professionnels pour échanger autour des difficultés en matière d'éducation des enfants et de parentalité. Ces formations participent à l'animation du réseau de professionnels intéressés et à la formulation de solutions pour les parents.

### 3.2. LES VERTUS DE LA MUTUALISATION DES SAVOIRS ET DES SAVOIR-FAIRE

Le recours au partage d'expériences et de compétences a fait l'objet de nombreuses questions du public.

La plus-value de **RESO77** ne se limite pas à la prise de contact entre adhérents. Ce réseau permet la mise en commun des savoirs et savoir-faire, via notamment le partage de fonds documentaires ou l'animation de groupes de travail sur des problématiques telles que le non recours aux droits.

Chaque cycle de formation de **l'UNAFAM** regroupe des professionnels de différentes spécialités et opérant à différents niveaux du traitement des patients. L'objectif est de leur permettre de partager leurs expériences, leurs difficultés et les limites de leurs actions. Alors que la personne suivie connaît tout le corps médical, ces professionnels, bien qu'intervenant sur le même public, se connaissent peu ou pas. Ces ateliers sont un lieu de rencontre, d'échange et d'informations qui offre une meilleure vision et compréhension du paysage professionnel du secteur psychique. Cette redécouverte de leur environnement de travail enrichit la pratique de ces professionnels et permet de dissiper d'éventuels discords ou préjugés nuisibles.

De la même manière, les formations du **Temps des parents** sont l'occasion d'échanger et partager des expériences sur des thématiques telles que l'inter-culturalité. Les parents et professionnels peuvent à la fois trouver une écoute et avoir la possibilité d'exposer leur point de vue.

L'ensemble des interventions a confirmé que la mutualisation des savoirs et savoir-faire était possible et profitable quel que soit le secteur ou le type d'acteur concerné. Cette mutualisation est profitable à plusieurs niveaux. Elle permet d'une part aux acteurs d'enrichir leurs pratiques: elle est tout autant une source d'inspiration pour reproduire dans son milieu ce qui fonctionne ailleurs; qu'une source de dissuasion pour éviter de reproduire les échecs que leurs pairs auraient pu essayer. A cet égard, tous les intervenants étaient très favorables à dupliquer les expériences réussies et à ce que leurs actions puissent servir d'exemple. M. Guillaume Lahoz a précisé qu'« *on n'est pas sur du copyright ou des droits d'auteur dans notre champ d'intervention, donc si on peut dupliquer les actions pour en faire profiter la population, c'est ce qui compte* ». La plupart des intervenants ont salué des initiatives comme RESO77 et RESOLIS qui centralisent ce type d'informations et mettent à disposition les outils nécessaires pour généraliser les bonnes pratiques. D'autre part, cette mutualisation est bénéfique pour les destinataires des actions de solidarité qui reçoivent une aide optimisée.

Julia, étudiante en Licence professionnelle a confié que: ce séminaire **« m'a permis de me rendre compte de la multitude d'actions entreprises en Seine-et-Marne, je n'en soupçonnais pas la moitié ! »**.

Une professionnelle, adhérente de RESO77, a salué l'initiative de ce séminaire qui **« m'a offert une meilleure connaissance des partenaires, d'échanger sur nos compétences et d'appuyer sur l'importance de la transversalité des acteurs sociaux »**.

Figure 4. Témoignages du public collectés par Damien Lerebourg, étudiant en Licence à l'UPEM

### 4. CONCLUSION ET DEFIS POUR LE FUTUR: LA GÉNÉRALISATION DES INNOVATIONS SOCIALES

Les sept interventions de ce séminaire ont établi l'enrichissement et le gain d'efficacité acquis grâce au travail en réseau et au partage d'expériences, dans des domaines aussi variés que l'accès aux biens essentiels (alimentation, énergie et vêtements), la culture, le médico-social ou encore la parentalité. Comme l'a très justement résumé Chloé Leureaud, une des étudiantes impliquées dans la présente initiative: « *Il est essentiel de s'entraider pour être plus efficace. Chacun peut apporter sa pierre à l'édifice, (...) la co-construction est plus efficace que quelqu'un qui agit de manière isolée* ».

#### 4.1. PARTICIPATION CITOYENNE

La question de la participation citoyenne a occupé une place importante dans les échanges de ce séminaire. Non seulement les intervenants ont mis en garde contre le difficile exercice et l'oubli du statut de citoyen des personnes en situation de précarité; mais ils ont également évoqué la force que représente le bénévolat, engagement altruiste à la portée de tous.

#### 4.2. L'INVENTIVITÉ DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

Ce séminaire a également été l'occasion de se pencher sur la question de l'innovation sociale. La capacité créative existe aussi dans le domaine de la solidarité, à l'instar des différents programmes exposés lors du présent séminaire. Une innovation peut revêtir de multiples formes: produit, service, savoir-faire, méthode organisationnelle, mode de distribution ou encore événement. Les acteurs ne cessent de réinventer leur pratique et leur démarche pour traiter plus efficacement les problèmes sociaux, s'adapter aux évolutions de la société et aux besoins spécifiques des publics ciblés. Toutefois cette inventivité est sous-estimée par les acteurs de terrain eux-mêmes et souvent ignorée au sein de leur environnement. Les raisons de cette méconnaissance sont multiples: les acteurs ignorent eux-mêmes l'originalité de leurs actions; ils n'ont pas le temps et les moyens de communiquer sur leurs pratiques; les actions concernées sont à une échelle très micro etc. Mme Edwige Fourot, présidente de RESO77, a insisté sur le manque de disponibilité des acteurs pour s'informer sur les activités de leurs pairs voire de communiquer ou même prendre du recul sur leurs propres actions. Des initiatives comme RESO77 ou RESOLIS s'emploient à révéler et donner plus de visibilité à ces innovations méconnues ainsi qu'à apporter la reconnaissance à leur concepteur.

#### 4.3. UNE GÉNÉRALISATION OU TRANSPOSITION DÉLICATE...

Tout en proposant un large échantillon d'exemples de pratiques locales originales, ce séminaire a rappelé l'importance d'apporter des réponses plus globales. Le passage de l'expérimentation d'une innovation sociale à l'échelle locale à une plus large population est fort délicat. Plusieurs défis doivent être relevés comme celui des facteurs de réussite d'une innovation sociale dont les modalités sont intrinsèquement liées aux particularités d'un territoire. La généralisation peut même s'avérer décevante: un impact plus limité de l'aide à une échelle plus globale. Le Laboratoire de RESOLIS facilite le travail de généralisation et de transposition. En tenant compte de tous ces enjeux, il étudie le potentiel de généralisation des innovations sociales repérées par l'Observatoire et promeut celles validées par son Comité de lecture.



*Chapitre 4*  
**LA SOLIDARITE  
DE DEMAIN**

# « LES PAUVRES FONT TOUT POUR PROFITER AU MAXIMUM DES AIDES. »

## FAUX

Au contraire, beaucoup ne sollicitent pas les aides auxquelles ils ont le droit.

Pour différentes raisons (volonté de ne pas dépendre de l'aide publique, complexité des démarches, manque d'information, souhait de ne pas être contrôlé...), une partie des personnes éligibles à différentes aides n'en font pas la demande. C'est ce qu'on appelle le non-recours. Les taux de non-recours sont les suivants: 50% en moyenne pour le RSA (68% pour le RSA activité, 35% pour le RSA socle), 29% pour la CMU complémentaire, 68% pour le tarif première nécessité d'EDF, 62% pour le tarif spécial solidarité de GDF, 50 à 70% pour les tarifs sociaux dans les transports urbains.



**SARROT, TARDIEU et ZIMMER**  
**«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,**  
Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)

## LA SEINE-ET-MARNE (77), UN DÉPARTEMENT PILOTE D'EXPÉRIMENTATIONS CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS



● **AUTEUR** : Giovanna Brunet  
Vice-présidente de RESO77  
brunet.giovanna@wanadoo.fr

● **RÉDACTRICE** : Agnès Chamayou

● **RÉSUMÉ** : *En raison du manque d'informations, de la complexité du système administratif ou encore de freins psychologiques, en moyenne près de 33 % de personnes ne recourent pas aux prestations sociales pour lesquelles elles sont pourtant éligibles (ODENORE). Les conséquences économiques et sociales de ce non recours sont importantes. La circulaire n° DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux lance un vaste mouvement de simplification des droits. Cet article s'emploie à décrire la méthodologie recherche-action proposée dans cette circulaire ainsi que les expérimentations contre le non-recours menées dans les deux départements pilotes : la Seine-et-Marne (77) et le Loire-Atlantique (44).*

● **MOTS-CLEFS** : NON-RECOURS, PRESTATIONS SOCIALES, COÛTS ÉVITÉS, PARTICIPATION, EXPÉRIMENTATION SOCIALE, SEINE-ET-MARNE, FRANCE

## 1. INTRODUCTION : LE PROBLÈME DU NON-RECOURS AUX DROITS

### 1.1. QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

La France possède un des systèmes de protection sociale les plus complets au monde. L'accès à la couverture sociale française est conditionné à l'exercice d'une activité professionnelle. Pour endiguer les inégalités sociales et prévenir les ruptures, des mécanismes sont prévus pour améliorer les conditions de vie des personnes en difficulté, souvent en situation d'exclusion. Il s'agit de mesures préventives qui reposent sur un postulat d'équité et d'universalité des droits de chaque citoyen français ou vivant sur le sol français. Toutefois, les potentiels bénéficiaires n'ont pas automatiquement recours à ces dispositifs.

Ce non-recours est un problème intrinsèquement de non-effectivité et de non-efficacité des politiques publiques de solidarité puisqu'il rate les cibles visées. Les causes de ce non-recours sont multiples : le manque d'informations, la complexité des formalités ou des freins psychologiques (sentiment de honte, peur de la stigmatisation ou refus de l'assistanat...). En effet, la complexité du système administratif explique une bonne partie du désintérêt ou de l'abandon des personnes concernées (les non-recourants) :

- Les pièces justificatives, les périodes de références (durant lesquelles les pièces justificatives sont valides), les échéances, les mises à jour des droits varient selon les prestations ;
- Les interlocuteurs changent pour chaque prestation, obligeant les bénéficiaires à répéter leur situation ;
- Les difficultés d'orientation entre les guichets, distincts pour les caisses de sécurité sociale et Pôle emploi ;
- etc.

Par exemple, un demandeur d'emploi en fin de droits devra entreprendre quatre démarches différentes, équivalentes en pratique à autant de déplacements, onze pages de formulaire à remplir, quinze page de justificatifs pour demander l'Allocation de solidarité spécifique (ASS), puis le RSA, la CMU-C et les allocations logements... De plus, le montant de certaines aides n'est pas suffisamment attractif pour endurer les procédures laborieuses et fastidieuses : plus d'une dizaine de pages à remplir et joindre près d'une vingtaine de pièces justificatives pour obtenir, selon les situations, une aide annuelle entre 100 à 500 euros.

Le système en place « *semble ne pas avoir été conçu pour ces personnes* »<sup>1</sup>. Les procédures des aides ne prennent pas suffisamment en compte les problématiques des publics visés. Il s'agit le plus souvent de personnes en situation d'exclusion. Nombre d'entre elles maîtrise mal la langue française, à l'écrit ou à l'oral, et doivent pourtant remplir des formulaires difficiles à comprendre, même pour une personne à l'aise avec le français.

1. Dossier de presse, Accès aux soins des plus démunis, Mission parlementaire de la Sénatrice Aline Archimbaud

En outre, le non-recours aux droits est pour certains une manifestation de leur dignité : de nombreuses personnes ne veulent pas vivre des aides de l'Etat mais de leur travail. A défaut d'un emploi, ils préfèrent se débrouiller par leurs propres moyens plutôt que de bénéficier des aides qui s'apparentent pour eux comme « *vivre au crochet de la société* ».

En somme, les trois causes majeures sont la non-connaissance, la non-demande et la non-réception. La collecte des chiffres sur le non-recours est fort délicate. Les motivations et les profils des non-

recourants varient selon la prestation sociale. En moyenne, selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), le taux de non-recours de toutes prestations sociales confondues s'élève à près de 33 %. La figure 1 illustre l'ampleur de ce non-recours selon les prestations sociales.

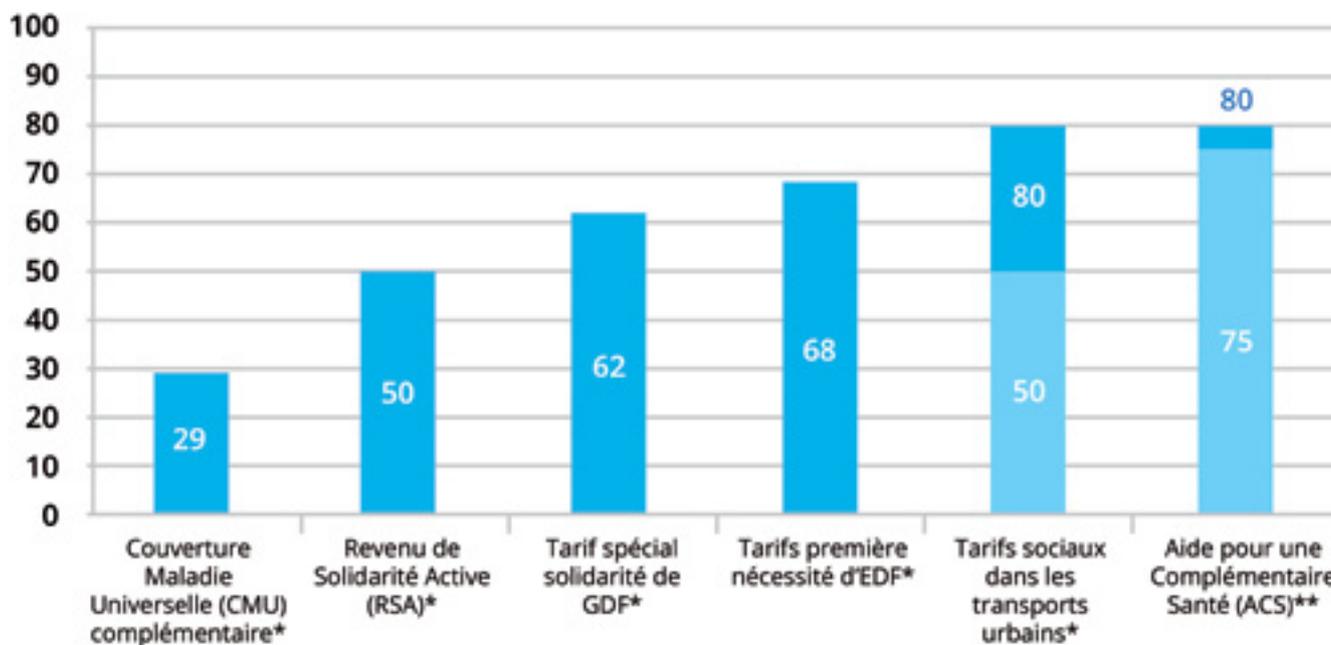


Figure 1. Les chiffres du non-recours aux droits en France (en %)

\* Source : ODENORE, *L'Envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte, 2012

\*\* Source : « *Vers un dossier simplifié* », Ministère délégué chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion

## 1.2. LE COÛT DU NON-RECOURS AUX DROITS

Quel que soit le domaine, la santé ou le logement, le non-recours augmente considérablement les risques des personnes concernées d'être plongées dans une situation de précarité chronique. En effet, ces personnes sont d'autant plus fragiles aux accidents et aux chocs de la vie qui impacteront plus durablement leur niveau de vie.

En outre, la réinsertion de ces personnes est plus difficile et plus coûteuse qu'une personne bénéficiant d'aides préventives ; leur réinsertion se basera sur des aides réparatrices nettement plus onéreuses. Par exemple, l'état de santé de quelqu'un renonçant aux soins par manque de ressources financières peut empirer et requérir un traitement plus cher.

Il convient également de noter que bien des études<sup>2</sup> ont montré que le non-recours coûte plus cher à la sécurité sociale que les fraudes. Un autre effet pervers de la complexité du système en place est de détourner les personnes de leur réinsertion, c'est-à-dire que

le temps passé à accomplir les démarches d'obtention d'aides est autant de temps perdu pour trouver un emploi par exemple.

## 1.3. LE CADRE DES EXPÉRIMENTATIONS CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS

Le non-recours aux droits n'est pas un phénomène nouveau et de nombreuses initiatives ont été lancées à son encontre. Pour y remédier efficacement, il est nécessaire de faire preuve d'originalité. Cela implique aussi un important travail d'harmonisation entre les différents organismes d'aides.

La lutte contre le non-recours s'inscrit aujourd'hui dans les efforts de modernisation de l'action publique déployés par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP), créé le 30 octobre 2012 et placé sous l'autorité du Premier Ministre. Les comités interministériels pour la modernisation de l'action publique (CIMAP), une instance de décision politique et d'arbitrage, orientent ces transformations et la conduite des réformes, notamment en matière de simplification de l'action publique. Fin 2012, ●●

2. Par exemple : *L'Envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte, 2012 ; Negroni Bruno, « *De la fraude au non-recours au droit* », *Vie sociale* 1/ 2008 (N° 1), p. 37-41

●● la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) a lancé une mission « recherche-action » pour concevoir et expérimenter des mesures opérationnelles au non-recours aux prestations sociales. Elle pilote cette mission avec l'appui du SGMAP. Cette mission devait permettre d'affiner le profil des non-recourants et leurs motivations à partir d'un diagnostic de terrain.

Les départements de la Seine-et-Marne (77) et le Loire-Atlantique (44) ont été choisis pour mettre en œuvre cette mission. Les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) en supervisent la réalisation à l'échelle territoriale. Afin de suivre les avancés de ces missions et d'associer les institutions locales et nationales, le SGMAP a mis en place dans chaque département une Commission de pilotage territorial, regroupant tous les organismes touchés, à savoir :

- Caisse d'allocation familiale (CAF)
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- Pôle Emploi
- Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
- Associations de solidarité
- Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)
- Conseil général
- Syndicats et usagers

### ● Focus sur le lancement de la mission recherche-action en Seine-et-Marne

La Seine-et-Marne présente d'intéressantes spécificités géographiques. Elle représente 49% de la superficie de l'Île-de-France. Sa densité de population est faible. Une grande partie de sa population vit en milieu rural ou semi-rural. Les distances à parcourir pour trouver un service peuvent être grandes et les systèmes de transports peu adaptés à des personnes non véhiculées. Les déplacements sont un enjeu envers le recours aux droits sociaux ; il convient de réduire au maximum le nombre de déplacements nécessaires à l'ouverture ou au maintien de droits. La démarche collaborative a été initiée en Seine-et-Marne dès novembre 2012. Un Comité d'acteurs locaux impliqués dans la protection sociale est mis en place pour élaborer les jalons de cette expérimentation. Ce Comité regroupe tous les organismes des aides visées par l'expérimentation ainsi que des associations caritatives locales (Secours Catholique, la Croix-Rouge, Secours Populaire et Restos du Cœur). Ces acteurs se sont entendus autour du constat selon lequel prévenir la pauvreté par des aides sociales était moins coûteux qu'un accompagnement réparateur de situations de précarité installées. Ce Comité a permis la collaboration entre deux univers qui travaillent avec le même public. Ils ont mis au point une méthodologie pour repérer des personnes en situation de non-recours. Avec l'accord de la CNIL (consultée à chaque étape), ils ont interrogé des personnes ayant ouvert des dossiers mais n'ayant pas donné de suite, pour comprendre les raisons de leur abandon.

## 2. MÉTHODOLOGIE DE LA MISSION RECHERCHE-ACTION CONTRE LE NON-RECOURS

Cette démarche s'échelonne en cinq phases (cf. figure ci-dessous). Pas moins de quatre mois sont consacrés aux étapes préalables au lancement de l'expérimentation. Cette mission a pour objectif de brosser des axes d'amélioration déclinés aux niveaux territorial et national dans la perspective de généraliser les solutions testées.



Figure 2. Schéma tiré de la CIRCULAIRE N°DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux.

## 2.1. PHASE N°1 : LE CADRAGE

Cette première phase vise à déterminer le périmètre de la démarche et les modalités opérationnelles ; en d'autres termes, cela consiste d'une part à déterminer des profils prioritaires à partir de critères comme le taux de pauvreté, l'âge ou le degré d'éloignement de l'emploi et d'autre part à cibler des prestations sociales nationales et/ou locales.

Les aides sociales suivantes sont concernées :

- RSA socle (Revenu de Solidarité Active)
- APL (Aide Personnalisée au Logement)
- ASPA (Allocation Sociale aux Personnes Agées)
- CMU-C (Couverture Maladie Universelle - Complémentaire)
- ACS (Aide à l'Acquisition d'une Complémentaire Santé)

Quatre profils d'usagers sont visés :

- Les travailleurs pauvres avec enfants
- Les travailleurs pauvres sans enfants
- Les personnes vivant seules sans activités en âge de travailler
- Les retraités vivants seuls en situation de pauvreté

L'expérimentation a couvert des zones urbaines, périurbaines et rurales.

## 2.2. PHASE N°2 : LE DIAGNOSTIC DE TERRAIN

La consultation et la participation des usagers a occupé une place importante dans la conduite de cette mission. Les usagers sont les mieux placés pour pointer les contraintes et blocages du système : « *lui-seul a une perception du parcours administratif global, qui ne se résume pas à une simple démarche à effectuer, mais qui consiste en des interactions avec plusieurs administrations, des documents à fournir, des dossiers à constituer, des délais à respecter* ». <sup>3</sup> Le point de vue des usagers a été pris en compte autant que possible. Avant de lancer la présente expérimentation, une phase d'écoute et d'analyse des expériences des usagers a ainsi été organisée. Même s'il est nécessaire de considérer la charge de travail des organismes sociaux et leurs difficultés pour assurer leur engagement, les taux de non-recours montrent qu'il faut en premier lieu définir les démarches à partir des besoins et des difficultés des ayants droit <sup>4</sup>.

Ce diagnostic de terrain a suivi la méthodologie du « diagnostic miroir » :

- D'une part une « **analyse du besoin** », constituée d'entretiens avec des usagers en situation de non-recours, ou ayant connu une telle situation. Cette étude du comportement des usagers renonçant à l'offre publique analyse leurs expériences et leurs interactions avec l'administration pendant leurs démarches.

- D'autre part, une « **analyse de l'offre** », constituée d'entretiens avec les professionnels (encadrement supérieur et intermédiaire des institutions, agents, conseillers et travailleurs sociaux et association) en contact avec les usagers en vue d'analyser l'offre institutionnelle d'accompagnement des publics visés.

Ces entretiens ont été menés de décembre 2012 à février 2013. Il en est ressorti que le public est en demande d'aide mais le temps administratif est en inadéquation avec leurs besoins. En effet, l'activation des dispositifs est en décalage avec la vie des personnes nécessitant d'une aide immédiate et concrète. Ces entretiens ont aussi confirmé l'importance des freins psychologique et que les usagers ont un niveau d'information faible et une vision incomplète des différentes aides.

Finalement, cinq logiques émergentes ont pu être distinguées :

- le non-recourant par choix (refus de l'assistanat)
- le non-recourant traumatisé (précédente expérience inaboutie)
- le non-recours abandonniste (complexité du système ou changement dans le parcours de vie)
- le non-recourant par manque d'informations
- le non-recourant non concerné (mise en retrait spontanée)

## 2.3. PHASE N°3 : LA CONCEPTION DE SOLUTIONS

Trois axes d'amélioration ont pu être dégagés et guident les expérimentations départementales :

- La nécessité pour les institutions d'être plus « pro-actives » et d'aller vers les usagers
- Le besoin de travailler en réseau et de façon coordonnée
- La volonté d'aller vers une harmonisation des dispositifs et des temporalités des différentes institutions.

Les diagnostics de terrain ont également permis d'identifier trois leviers stratégiques complémentaires pour améliorer l'accès aux droits :

- **Informer / détecter**
- **Orienter**
- **Simplifier**

A partir des informations réunies durant les deux précédentes phases, la conception de solutions opérationnelles, articulées selon le volet « Accès aux droits : lutter contre le non-recours et sécuriser les aides » du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, a pu être engagée. Il s'agit d'une phase de construction commune et consensuelle.

3. *Suivre pas à pas l'usager POUR AMÉLIORER LE SERVICE AU PUBLIC, Les Cahiers du SGMAP*

4. *Dossier de presse, date ? Accès aux soins des plus démunis, Mission parlementaire de la Sénatrice Aline Archimbaud*

La figure ci-contre représente les axes d'amélioration et le lieu de l'expérimentation de la solution.

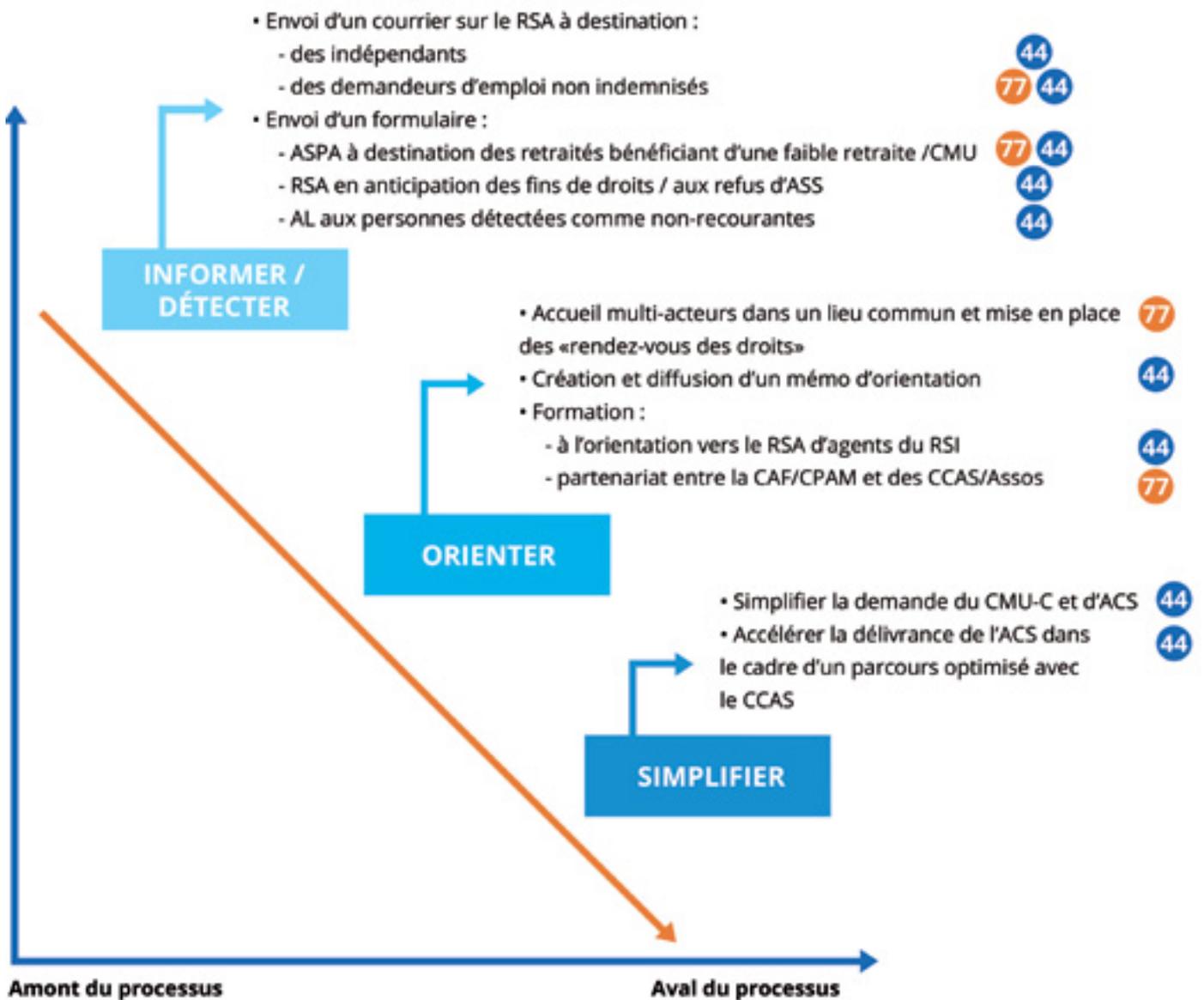


Figure 3. Schéma tiré de la CIRCULAIRE N°DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux

## 2.4. PHASE N°4 : EXPÉRIMENTATION DES SOLUTIONS

Cinq actions correctives ont été expérimentées dans chaque département pilote. Il s'agit notamment de solutions concrètes comme :

- l'envoi d'un courrier d'information sur le RSA socle aux demandeurs d'emploi ayant de faibles indemnités journalière ;
- la mise en place de rendez-vous des droits dans les CAF/CPAM ;
- l'ouverture automatique du droit à l'ACS aux bénéficiaires d'un minimum vieillesse, sans demande de leur part ni exigence de pièces justificatives.

## 2.5. PHASE N°5 : L'ÉVALUATION DE LA MESURE D'IMPACT

L'évaluation a été conduite à partir de la constitution, par tirage aléatoire, de :

- **Groupe(s) test** qui rassemblent les usagers ayant testé les nouvelles solutions ;
- Un **groupe témoin** qui rassemble des usagers qui ne bénéficient d'aucune action.

### 3. RÉSULTATS DE LA MISSION

Les premières actions engagées ont des résultats encourageants :

- **Levier stratégique « Informer / détecter »** : un nombre important de bénéficiaires a pu être atteint pour un coût modéré pour les administrations.
- **Levier stratégique « Orienter »** : même s'il représente une charge forte pour les administrations et un impact modéré sur le non recours, les agents et les bénéficiaires potentiels, en particuliers les publics les plus éloignés ou les plus fragiles, sont satisfaits.
- **Levier stratégique « Simplifier »** : il s'agit des actions ayant l'impact le plus fort sur le non recours (supérieur à 30 points), la complexité pour les bénéficiaires et la charge pour les administrations sont significativement réduites.

Ces trois leviers stratégiques sont synergiques, il faut ainsi parvenir à combiner les actions de chaque levier de façon à maximiser les impacts. Les actions visant l'information couplées à celles de la simplification ont ainsi permis d'augmenter de 33 à 60 % le recours à l'Aide à la complémentaire santé<sup>5</sup>. Le schéma ci-contre résume les impacts mesurés pour chaque levier stratégique.

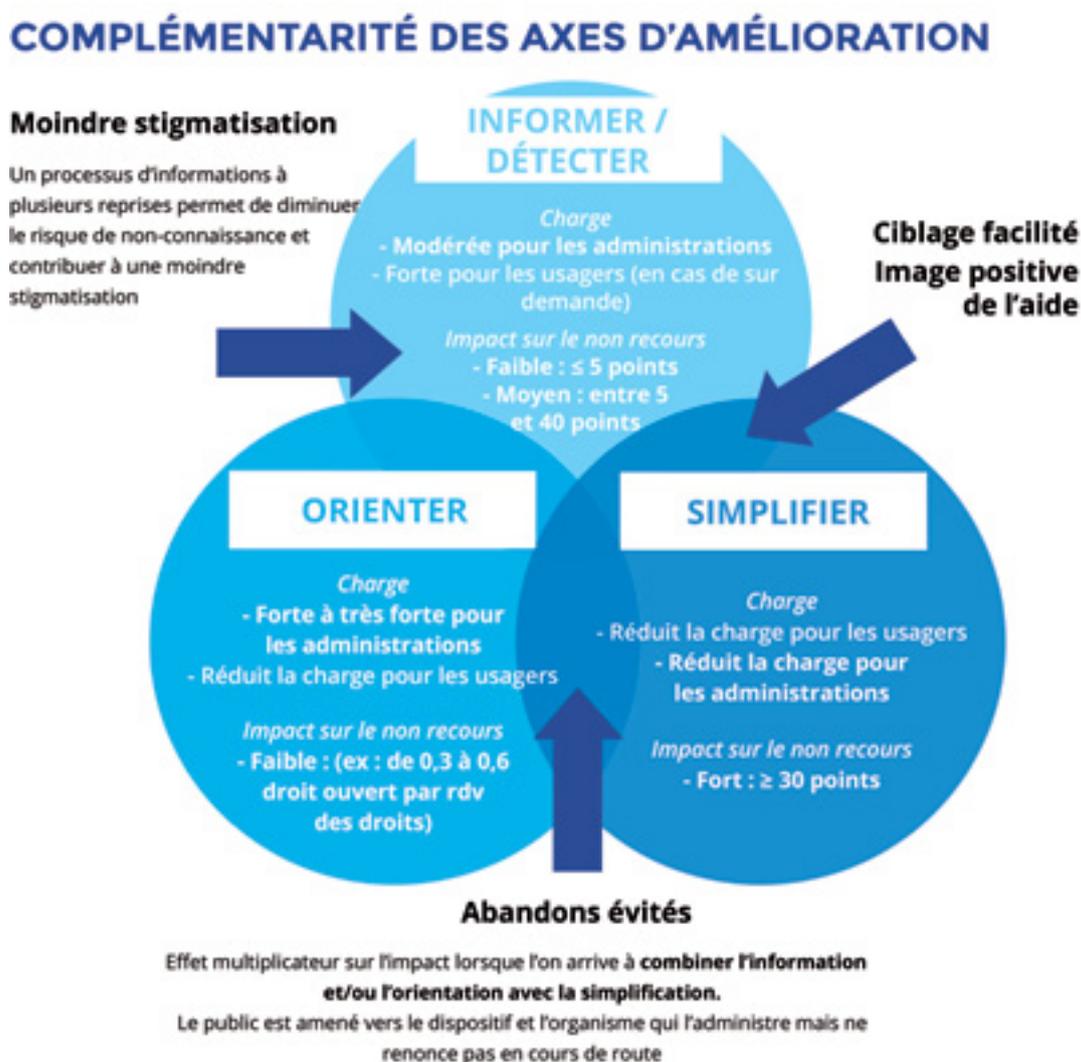


Figure 4. Vue d'ensemble des impacts (source : SGMAP)

Ces actions ont également eu un impact sur la manière de travailler des agents de l'action sociale, qui n'ont pas l'habitude de collaborer, comme Pôle Emploi et la CPAM. En effet, ces initiatives ont entraîné leur mise en réseau.

Quatre facteurs de réussite ressortent des premières actions engagées dans les deux départements pilotes :

- Faire entendre la voix du citoyen et l'incarner dans la politique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont été déterminant pour mobiliser les acteurs et définir des services les plus adaptés aux usagers.
- Observer et appréhender minutieusement la réalité du terrain pour concevoir des solutions adaptées aux enjeux locaux.
- La phase d'expérimentation est souple, c'est-à-dire que des retours en arrière sont possibles et que l'échec est permis.
- Une mise en œuvre sur quelques mois a stimulé la collaboration des acteurs impliqués.

5. Communiqué de presse du 18 décembre 2013 du Cabinet du Président Loire-Atlantique

## 4. DISCUSSION

### 4.1. GÉNÉRALISATION DE LA MISSION RECHERCHE-ACTION

La circulaire n° DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux, incite le corps préfectoral à initier une mission recherche-action dans leur circonscription. En attendant la mise en place d'un groupe de « référents accès aux droits », du Club des expérimentateurs issus de l'évaluation des politiques publiques sur la gouvernance territoriale des politiques de lutte contre l'exclusion et d'un extranet<sup>6</sup>, cette circulaire met à disposition en annexe un « document méthodologique » pour « généraliser les actions de coopération territoriale en vue d'améliorer le juste recours aux droits ». Une généralisation de type industrielle n'est naturellement pas préconisée, il s'agit de démarches indicatives. Chaque département doit adapter et dimensionner ce modèle en fonction de ses spécificités territoriales. Les retours d'expérience des deux départements pilotes permettront de compléter la liste des difficultés et obstacles à surmonter et de brosser quelques directives générales de mise en œuvre.

Cette Circulaire distingue trois temps dans cette mission:

- Impulser une mobilisation locale : le but est « de repérer les personnes en difficulté et de les accompagner vers l'ouverture de leurs droits »
- Mettre en œuvre les actions : ce chantier reste sous l'égide du préfet du département
- Mesurer l'impact de ces mesures et les pérenniser

Ce texte insiste aussi sur deux facteurs de réussite pour transposer une démarche similaire dans un autre territoire :

- L'adaptation aux spécificités locales ;
- Une dynamique partenariale permettant la mobilisation et coordination de l'ensemble des acteurs : les services étatiques compétents, les collectivités territoriales, les différents organismes de sécurité sociale<sup>7</sup>, Pôle emploi, Cap emploi, les associations caritatives, les partenaires sociaux et les bénéficiaires. Elle recommande même de constituer un groupe de travail à cet effet ou d'ajouter cette problématique à un groupe en place. Ses missions consisteront à valider les objectifs, le cadrage et les actions à expérimenter.

### 4.2. PROCHAINE EXPÉRIMENTATION : LE « DOSSIER DE DEMANDE SIMPLIFIÉE »

Les deux missions recherche-action ont mis en exergue le besoin de simplification des démarches administratives. Lors du CIMAP du 18 décembre 2013, Marie-Arlette Carlotti, alors ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, a annoncé le lancement de l'expérimentation d'un « dossier de demande simplifiée ». Cette annonce a été entérinée par la **circulaire n° DGCS/SD1B/2014/14 du 16 janvier 2014 relative à la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux**. Il s'agit d'un des chantiers du programme « Futurs Publics » porté par le ministère de la Décentralisation, de la Réforme de l'Etat et de la Fonction publique, qui expérimente de nouvelles solutions pour répondre aux défis des services publics.

Cette expérimentation vise à faciliter et réduire le nombre de démarches des bénéficiaires des prestations sociales, en simplifiant et centralisant les demandes d'aide. En somme, les demandeurs constituent et déposent un seul dossier dans un seul guichet. Ce dossier servira de référence à tous les organismes sociaux. Cela permettra aux ayants droit de décrire leur situation à un seul interlocuteur et de fournir une seule fois l'ensemble des pièces justificatives requises. Cette rationalisation des demandes implique l'automatisation de l'attribution de certaines aides : l'attribution du RSA, par exemple, entraîne celle de la CMU-C. Elle devrait également générer des gains de gestion pour les travailleurs sociaux.



Figure 5. Schéma tiré du document «Vers un dossier de demande simplifiée» du Ministère délégué chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion

6. Cet extranet devrait contenir des supports méthodologiques, des informations et des retours d'expériences territoriales pour stimuler l'échange de bonnes pratiques

7. CAF, CPAM, CARSAT, MSA etc.

Cette nouvelle expérimentation d'un an (cf. figure ci-dessus) se déroule également en Seine-et-Marne et en Loire-Atlantique. Elle est pilotée par le Secrétariat Général des Ministères chargés des affaires Sociales et de la Santé (SGMASS), appuyé du SGMAP. Six aides, explicitées dans la figure ci-contre, sont visées.

<b>MINIMA SOCIAUX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revenu de Solidarité Active (RSA)</li> <li>● Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)</li> <li>● Allocation Sociale aux Personnes Agées (ASPA)</li> </ul>
<b>AIDE À LA COUVERTURE SANTÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Couverture Maladie Universelle (CMU)</li> <li>● Aide à l'Acquisition d'une Complémentaire Santé (ACS)</li> </ul>
<b>ALLOCATIONS LOGEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aide Personnalisée au Logement (APL)</li> <li>● Autres allocations logement</li> </ul>

Figure 6. Les aides du dossier unique

Pour vérifier la faisabilité de cette expérimentation, une démarche de recherche-action isolée a été entreprise pour l'Aide de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) en Loire-Atlantique. La simplification et l'automatisation ont été testées en demandant aux personnes éligibles, ne touchant pas cette aide, de fournir un dossier sans pièce justificative. Les résultats se sont révélés positifs tant pour les ayants droit que pour l'administration : une augmentation de 27% du recours à l'ASPA et une diminution de moitié du temps de traitement des dossiers par les agents.

#### ● Focus sur la contribution de RESO77

Les dirigeants des associations caritatives du 77 ont été consultés pour donner leur avis à propos de l'expérimentation du « dossier de demande simplifié ». La préfecture les a associés pendant un an à une commission de travail et de réflexion sur le problème du non-recours aux droits sociaux.

RESO77, animateur et facilitateur d'un réseau départemental de solidarité de près de 150 structures locales, a mis en place un groupe d'échange de pratique sur ce thème pour que ces représentants puissent se concerter en amont et parler à l'unisson lors des commissions.

Cette union leur a conféré une grande force. Les associations caritatives et RESO77 ont ainsi pu faire valoir la perception de leur public et mettre en garde les institutions contre certains dangers. Certaines propositions ont été retenues par les institutions.

Quelques exemples de recommandations :

- Consulter les ayants droit pour rendre la démarche plus participative
- Consulter les associations caritatives toutes en même temps plutôt que séparément

- Mises en garde quant aux propositions de numériser les dossiers et les demandes (les associations ont rappelé que certaines personnes ne savent ni lire ni écrire et que l'accès à internet n'est pas une réalité effective pour tout le monde.)
- Maintenir l'ouverture de guichets isolés et peu fréquentés (dont la présence est importante pour les personnes les fréquentant)

Ces temps de réflexion commun ont permis aux associations caritatives de définir ensemble leur rôle, limité à l'information et au repérage des personnes en situation de non-recours, et de rappeler que l'action des bénévoles n'a pas vocation à se substituer à l'action publique.

Dès le premier trimestre 2015, un travail d'évaluation, quantitative et/ou qualitative, sera engagé pour mesurer l'impact du dossier unique simplifié, étape décisive pour le sort de la généralisation de cette expérimentation. Certaines avancées pourraient être intégrées dans les projets de loi de finances 2015<sup>8</sup>. La réussite de cette expérimentation sera déterminée en fonction du décloisonnement des compétences de chaque service impliqué et selon l'impact sur le taux de recours aux droits des personnes éligibles.

### 4.3. LES DÉFIS À RELEVER

Au vu des nombreuses questions complexes soulevées, beaucoup de doutes sont émis quant à la faisabilité et à la généralisation de ce mouvement de simplification et d'harmonisation des droits sociaux.

#### ● La Réforme des prestations sociales

L'épineuse harmonisation des normes et procédures des différents organismes est la principale controverse ; cela soulève aussi indirectement la question de leurs compétences. La réussite des expérimentations sera donc inhérente à l'adhésion de ces organismes, à leur bonne concertation et coopération. Les organismes sociaux, comme la CAF saturée avec l'explosion des demandes de RSA, sont favorables à la simplification. La mise en place d'un dossier unique concerne des aides disséminées entre différents services et/ou institutions, qui n'étaient pas appelés antérieurement à travailler ensemble. Ils devront désormais collaborer pour transmettre ce fameux dossier unique. La coordination, la rigueur et la communication seront donc indispensables pour que les dossiers et les pièces justificatives parviennent aux bons interlocuteurs dans les délais impartis par chaque organisme. Pour permettre l'automatisation des attributions entre les aides, une chaîne organisée et coordonnée entre les différents services doit nécessairement être créée.

Il conviendra également de résoudre les conflits entre la transmission des dossiers contenant des données personnelles et la protection de ces données par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## ● Le Débat budgétaire

Si cette expérimentation est concluante, d'importantes ressources devront être mobilisées pour que tous les ayants droit touchent leurs aides. Les économies liées au non-recours aux droits sociaux sont estimées à près de 5,7 milliards d'euros<sup>9</sup>. Ces dépenses devraient néanmoins éviter le versement d'aides d'urgence et réparatrices bien plus onéreuses. Ce retour sur l'investissement est très fort dans le domaine de la santé et du logement mais moindre pour celui de l'emploi.

Une autre difficulté est que le mouvement de simplification des droits répond à une logique de long terme alors que le budget se décide à court terme.

## ● La Généralisation des expérimentations

Pour impacter significativement le problème du non-recours, des initiatives de ce type doivent être généralisées dans les autres départements français. Toutefois les incertitudes liées à la réforme des collectivités territoriales refroidissent la volonté politique locale.

## ● Une Question d'ordre philosophique

Derrière le débat politique, une question philosophique se pose : pour tout autant que l'on cherche à lever les barrières pour accéder aux droits, on ne peut pas non plus forcer les personnes profondément récalcitrantes à y recourir.

## 5. POUR EN SAVOIR PLUS

### **Vers un dossier simplifié, Ministère délégué chargé des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion**

[http://www.reso77.asso.fr/filemanager/files/Infos%20par%20structures/Republique%20Fran%C3%A7aise/demande%20simplifie/2014\\_vers\\_un\\_dossier\\_simplifie.pdf](http://www.reso77.asso.fr/filemanager/files/Infos%20par%20structures/Republique%20Fran%C3%A7aise/demande%20simplifie/2014_vers_un_dossier_simplifie.pdf)

### **Dossier de presse, Rapport sur l'accès aux soins des plus démunis, 40 propositions pour un choc de solidarité, Mission parlementaire de la sénatrice Aline Archimbaud**

[http://www.leciss.org/sites/default/files/Dossier\\_Rapport%20acc%C3%A8s%20aux%20soins\\_Archimbaud.pdf](http://www.leciss.org/sites/default/files/Dossier_Rapport%20acc%C3%A8s%20aux%20soins_Archimbaud.pdf)

### **Suivre pas à pas l'usager pour améliorer le service public, SGMAP**

<http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/cahierusagers.pdf>

### **L'Envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux, Paris, La Découverte (2012)**

#### **«Le non-recours, Définitions et Typologies» :**

[http://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1\\_definition\\_typologies\\_non\\_recours.pdf](http://odenore.msh-alpes.fr/documents/WP1_definition_typologies_non_recours.pdf)

#### **Le non-recours aux droits, CNLE, Dossier n°123, 2010**

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/dossiernonrecours\\_aux\\_droits.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/dossiernonrecours_aux_droits.pdf)

#### **WARIN, «Le non-recours aux droits», Sociologies [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 15 novembre 2012, consulté le 06 avril 2014, Sociologies,**

<http://sociologies.revues.org/4103>

#### **SARROT, TARDIEU et ZIMMER «En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté», Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)**

#### **Michel Lallement, Brigitte Berrat, Marcel Jaeger, 2011, Le non recours aux droits et dispositifs liés au handicap : enjeux de catégorisation, enjeux de reconnaissance. Séminaire de clôture de l'IRESP du 4 mai 2011, Le handicap, un nouvel enjeu de Santé Publique**

---

9. Cf. *L'Envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux, Paris, La Découverte, 2012*

## ACTES DE L'ATELIER DE PROSPECTIVE DU SÉNAT : «COMMENT ENRAYER LE CYCLE DE LA PAUVRETÉ ?»



● **AUTEUR** : Pierre CORVOL  
Vice-président de RESOLIS  
Professeur Emérite au Collège de France (Médecine Expérimentale)  
Administrateur Honoraire du Collège de France  
editorial@resolis.org

● **RÉDACTRICE** : Emeline BRUN

● **RÉSUMÉ** : *Après une année d'auditions et de collecte de données sur la pauvreté en France, la délégation à la prospective du Sénat a rendu un rapport d'information, intitulé « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? Osons la fraternité ! ». L'Atelier de prospective « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? », qui s'est tenu le 19 février 2014, a conclu ce travail de prospective sur la pauvreté. Il a réuni sept acteurs audités pour échanger sur les recommandations de ce rapport d'information. L'ensemble des intervenants s'est indigné des évolutions démographiques de la pauvreté dégagées par le rapport d'information (en ligne de mire : l'hérédité de la pauvreté, les enfants et les familles monoparentales) ainsi que de l'ampleur du non-recours aux droits. Il est ressorti de leurs échanges : une définition incomplète de la pauvreté, le manque de réactivité de l'appareil statistique, le potentiel de l'évaluation vis-à-vis de l'efficacité des actions de terrain et la faible participation des personnes en situation de précarité.*

● **MOTS-CLEFS** : PAUVRETÉ, EVALUATION, NON-RECOURS, PARTICIPATION CITOYENNE, STATISTIQUES, SÉNAT, PROSPECTIVE, FRANCE

### 1. INTRODUCTION : LA PROSPECTIVE SELON LE SÉNAT

Le Sénat français dispose de délégations dont la mission est d'assurer des veilles d'informations et des alertes. Il existe à ce jour quatre délégations composées de façon proportionnelle selon les groupes politiques élus au Sénat :

- La délégation sénatoriale aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, créée le 12 juillet 1999 (36 membres)
- La délégation sénatoriale aux collectivités territoriale et à la décentralisation, créée le 7 avril 2009 (42 membres)
- La délégation sénatoriale à la prospective, créée le 7 avril 2009 (36 membres)
- La délégation sénatoriale à l'Outre-Mer, créée le 16 novembre 2011 (36 membres)

Ces délégations peuvent se saisir de toute question entrant dans son champ de compétence et émettre des propositions. Le Sénat et l'Assemblée nationale peuvent également s'appuyer sur l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques (OPECST)<sup>1</sup> qui éclaire leurs décisions en les informant des conséquences des choix de caractère scientifique et technologique.



Figure 1. Vues du Sénat français © Photo Sénat

La délégation sénatoriale à la prospective est une structure unique au sein du Parlement français. Son rôle est de réfléchir aux transformations de la société et de l'économie. A cette fin, elle élabore des scénarios d'évolution, en liaison avec les autres structures de prospective françaises et étrangères. Elle est actuellement présidée par Joël Bourdin, sénateur UMP de l'Eure<sup>2</sup>.

1. <http://www.senat.fr/opecst/index.html>

2. La délégation à la prospective est composée actuellement de : Mme Natacha Bouchart, MM. Vincent Capo-Canellas, Yvon Collin, Mme Évelyne Didier, M. Alain Fouché, Mme Fabienne Keller, MM. Ronan Kerdraon et Yannick Vaugrenard, vice-présidents ; MM. Gérard Bailly et Jean Desessard, secrétaires ; Mme Jacqueline Alquier, MM. Jean-Paul Amoudry, Pierre André, Claude Bérit-Débat, Pierre Bernard-Reymond, François Calvet, Alain Chatillon, Jean-Pierre Chevènement, Mme Cécile Cukierman, M. Marc Daunis, Mme Marie-Hélène des Esgaulx, M. Philippe Esnol, Mmes Samia Ghali, Françoise Laurent-Perrigot, MM. Philippe Leroy, Michel Magras, Jean-François Mayet, Jean-Jacques Mirassou, Aymeri de Montesquiou, Robert Navarro, Louis Nègre, Mme Renée Nicoux, MM. Philippe Paul, Jean-Pierre Plancade et Jean-Pierre Sueur.

Suivant l'initiative de Yannick Vaugrenard, sénateur socialiste de la Loire-Atlantique, cette délégation a inscrit, lors de sa réunion du 8 novembre 2012, la pauvreté dans son programme de travail pour l'année 2013-2014. Depuis mai 2013, le sénateur Vaugrenard a piloté l'élaboration d'un rapport d'information, intitulé « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? Osons la fraternité ! »<sup>3</sup>.

Ce rapport fait état de la pauvreté en France. Il s'agit d'un rapport engagé et qui dresse une liste de « douze préconisations pour un scénario de rupture », destinée à la puissance publique. Malgré le grand nombre de dispositifs en place, la pauvreté ne diminue pas mais se transmettrait de « façon héréditaire » selon ce rapport qui repose sur énorme travail de collecte de données (cf. Figure 2).

43	Réunions
72	Personnes interrogées
2	Maraudes de nuit avec les équipes du Samu Social
1	Rencontre avec les représentants du Conseil Général de Loire-Atlantique
1	Déplacement à Bruxelles auprès des institutions belges et européennes

Figure 2. Travail de collecte de données sur la pauvreté de la délégation à la prospective du Sénat

L'atelier de prospective « Comment enrayer le cycle de la pauvreté ? »<sup>4</sup> a précédé la remise officielle du rapport d'information aux membres de la délégation à la prospective (le 19 février 2014). Organisé par cette délégation et animé par Dominique Rousset, journaliste à France Culture, il a réuni des porte-paroles symboliques des problématiques soulevées dans le rapport (cf. Figure 3). Leurs échanges ont principalement porté sur les questions des chiffres sur la pauvreté, le non-recours aux droits, la faible participation des personnes pauvres et l'évaluation des actions de lutte contre la pauvreté.



**Dominique Rousset**

Journaliste à France Culture  
*Animatrice*



**Julien Lauprêtre**

Président du Secours Populaire français  
*Le rôle des associations*



**Joël Bourdin**

Sénateur UMP de l'Eure  
*Ouverture*



**Isabelle Maquet-Engsted**

Commission européenne  
*La mesure et les indicateurs de la pauvreté au niveau européen*



**Yannick Vaugrenard**

Sénateur socialiste de la Loire-Atlantique  
*Introduction*



**Jean-Christophe Sarrot**

Membre d'ATD Quart Monde  
*Les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté*



**Pierre Corvol**

Vice-président de RESOLIS (Recherche & Evaluation de SOLUTIONS Innovantes et Sociales)  
*L'expérimentation et l'évaluation des actions de terrain*



**Philippe Warin**

Responsable scientifique de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et aux services)  
*La problématique du non-recours et des non-dépenses qui y sont liées*



**Bintou Diallo**

Membre du 8ème collège du CNLE (Conseil National de Lutte contre les Exclusions)  
*La participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration des politiques publiques*

Figure 3. Intervenants de l'atelier de prospective du Sénat © Sénat / S. Benromdhane

3. <http://www.senat.fr/notice-rapport/2013/r13-388-notice.html>

4. [http://www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/PRO\\_20130129\\_3\\_programme\\_PAUVRETE.pdf](http://www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/PRO_20130129_3_programme_PAUVRETE.pdf)

## 2. LA PAUVRETÉ D'UN POINT DE VUE DÉMOGRAPHIQUE

### 2.1. L'HÉRÉDITÉ DE LA PAUVRETÉ

L'un des principaux constats mis en évidence par le rapport d'information de la délégation à la prospective, est l'hérédité de la pauvreté. En effet, ce rapport d'information parle d'un véritable « cycle de la pauvreté » dans lequel aujourd'hui, les individus héritent de la situation sociale de leurs parents. L'école peine à jouer son rôle de tremplin social ; à tel point que les inégalités s'accroissent et que les déterminismes sociaux s'aggravent. **Les sénateurs Bourdin et Vaugrenard** ont mis en garde contre « la banalisation tragique » de cette progression de la pauvreté et de l'exclusion.

**Dominique Rousset**, animatrice de l'atelier et journaliste à France Culture, a également noté que l'ouvrage d'ATD Quart-Monde, « En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté » démantèle l'idée reçue selon laquelle « la pauvreté, ça peut arriver à tout le monde », confirmant ainsi la thèse de l'hérédité de la pauvreté.

### 2.2. LA FRAGILITÉ DES FAMILLES MONOPARENTALES

La pauvreté actuelle n'est pas qu'une question de « moments difficiles » ou d'« accidents de la vie », les personnes y sont en proie de façon structurelle. Leurs ressources sont insuffisantes ne serait-ce que pour subvenir à leurs besoins de bases. Cette réalité touche les familles monoparentales de façon accrue d'après les observations des organisations caritatives. Pour le sénateur Vaugrenard, il s'agit d'une évolution sociétale majeure insuffisamment prise en compte.



Figure 4. Photo de l'atelier de prospective du Sénat © Sénat / S. Benromdhane

Etre seul(e) avec des revenus modestes pour subvenir aux besoins de ses enfants ou encore une pension alimentaire non versée par les anciens conjoints sont autant de facteurs de risque de sombrer dans une situation de pauvreté chronique. En outre, les familles monoparentales représentent une population en croissance continue. Les enfants sont par là même précipités dans cette spirale, étayant à nouveau la thèse de l'hérédité. Pour contrer cette inquiétante évolution et soutenir les parents célibataires, le sénateur Vaugrenard propose de verser l'allocation familiale dès le premier enfant.

### 2.3. UNE NOUVELLE POPULATION VICTIME DE LA PAUVRETÉ: LES ENFANTS

Les populations touchées par la pauvreté sont différentes de celles remontant à 10 ou 20 ans. Les dernières statistiques ont révélé de « nouveaux publics » : les enfants et les jeunes adultes. **Le sénateur Vaugrenard** s'est inquiété du nombre d'enfants touchés par la pauvreté : « 1 enfant sur 5 ».

42% des personnes victimes de la pauvreté sont des enfants et des jeunes, alors qu'ils ne représentent que 30% de la population globale. Cette proportion et cette augmentation sont inquiétantes. Ces tendances corroborent le postulat d'hérédité de la pauvreté et la part de responsabilité de l'école dans ce bilan. **Jean-Christophe Sarrot, membre d'ATD Quart-Monde et Monde, rédacteur en chef du mensuel Feuille de route Quart Monde**, a soutenu que « l'école amplifie les inégalités » et préconise une plus grande mixité dans les classes. Les résultats du dernier rapport Pisa ne plaident pas non plus en faveur du système scolaire français, comme l'a évoqué **le sénateur Vaugrenard**. Selon lui, les efforts sont trop concentrés sur les collèges et les lycées, alors que l'école primaire est fondamentale dans l'éducation et la construction des enfants.

**Julien Lauprêtre, président du Secours Populaire**, a également souligné l'influence négative exercée par les médias qui « montrent rarement les beaux exemples de solidarité des jeunes ».

## 3. LES CONTOURS DE LA PAUVRETÉ



Figure 5. Les chiffres de la pauvreté en France

### 3.1. LA PAUVRETÉ OBSERVÉE PAR LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

**Julien Lauprêtre** a souligné l'ampleur de la pauvreté actuelle et l'aggravation de la situation des personnes concernées : « un raz-de-marée de la misère ». Entre 2009 et 2012, le nombre de personnes accueillies par le Secours populaire a augmenté de 22 %, le nombre de personnes aidées sur le plan alimentaire de 12 %. L'an dernier, le Secours populaire est venu en aide à 2,5 millions de personnes.

La première chose demandée par les bénéficiaires accueillis est la nourriture : ils ont ainsi distribué 148 millions de repas<sup>5</sup>. Il ne s'agit pas de compléments de nourriture. La situation de ces personnes est tellement critique qu'elles doivent se priver d'aliments de première nécessité. De réels problèmes de malnutrition sont ainsi constatés sur le terrain par le Secours populaire. La solidarité ne peut pas tout régler, pour autant l'aide perçue est irremplaçable pour ces personnes, a-t-il rappelé.

Les chiffres de la pauvreté (cf. figure 5) sont édifiants et démontrent le manque d'efficacité des dispositifs en place. Il est indispensable de connaître la réalité pour bien identifier les publics touchés et mettre en place des actions en conséquence.



Figure 6. Personne sans domicile fixe (France) © Photo Sénat

### 3.2. LA VÉTUSTÉ DES CHIFFRES SUR LA PAUVRETÉ ET LA LENTEUR DE L'APPAREIL STATISTIQUE

Malgré l'objectif pris en 2010 par l'Union Européenne (UE) de faire reculer le nombre de personnes pauvres de 20 millions, le phénomène s'est au contraire accentué et touche 7 millions de personnes supplémentaires. **Isabelle Maquet-Engsted, chef d'unité adjoint, Direction Analyse, évaluation, relations extérieures, DG Emploi, affaires sociales et inclusion de la Commission Européenne**, a souligné que « nos chiffres ont deux ans de retard. Les chiffres de la pauvreté cités aujourd'hui date de 2011 ». Ils ne rendent donc pas totalement compte des grandes difficultés traversées par la Grèce ou l'Espagne. Ce décalage entre les chiffres disponibles et la réalité trouve son origine dans la lenteur à élaborer les statistiques. En France par exemple, l'INSEE s'appuie sur des déclarations de revenus qui portent sur l'année précédente. Un an de compilation et d'agrégation des données est nécessaire pour obtenir des statistiques exploitables.

Ce point de vue sur la nécessité de pouvoir fournir des « données chiffrées crédibles et fraîches » et de mettre au point des moyens de suivre régulièrement l'évolution de la pauvreté a été partagé par **le sénateur Vaugrenard**. Les actions de lutte contre la pauvreté gagneraient en performance si les acteurs avaient à leur disposition des chiffres reflétant « la juste réalité » et les besoins réels à partir desquels ils pourraient adapter leurs

politiques et leurs actions. Il existe pourtant des appareils de mesure statistique beaucoup plus réactifs dans le secteur de l'économie, comme le produit intérieur brut, le taux de croissance ou encore le taux de chômage qui traitent l'année en cours. Les intervenants de l'atelier ont convenu de l'importance d'avoir des chiffres actualisés, tant pour les acteurs de la solidarité, pour orienter leurs actions, que pour les pouvoirs publics pour avoir une vue globale et pouvoir mettre en perspective les taux de croissance, chômage et pauvreté au même rythme.

**Isabelle Maquet-Engsted** a signalé que le projet Euromod, conduit par Eurostat, s'inscrit dans cette logique. Ce projet, dont l'objet est de fournir des indicateurs plus fiables et plus actuels, comprend 13 pays pilotes. Il utilise le mécanisme de la « micro-simulation » qui élabore des estimations à partir de scénarios de prospection. Elle a également fait valoir qu'il était important que les associations puissent « mieux faire remonter les chiffres ».

**Dominique Rousset** a fait remarquer que les chiffres avancés pour 2012 étaient ceux des associations.

### 3.3. UNE DÉFINITION PROBLÉMATIQUE

Quoique la cible commune européenne de réduction de la pauvreté et de l'exclusion soit un échec, Isabelle Maquet-Engsted constate qu'elle a eu le mérite d'organiser une réflexion commune autour de la définition de la pauvreté. Cette définition exprimée principalement en termes monétaires est loin de faire consensus. La plupart des pays la détermine à partir du niveau de revenu des personnes (cf. Figure 7). Le seuil de pauvreté est ainsi fixé à 60% du revenu médian pour tous les Etats membres.

**« Un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. »**

**« Le seuil de pauvreté est déterminé par rapport à la distribution des niveaux de vie de l'ensemble de la population. Eurostat et les pays européens utilisent en général un seuil à 60 % de la médiane des niveaux de vie. La France privilégie également ce seuil, mais publie des taux de pauvreté selon d'autres seuils (40 %, 50 % ou 70 %) »**

Figure 7. Définition de la pauvreté monétaire par l'INSEE

Les débats de l'atelier ont montré que cette définition ne permettait pas une appréciation suffisamment fine de l'évolution de la pauvreté, dans la mesure où les critères de mesures ne sont pas homogénéisés et où les privations matérielles sévères ne sont pas répertoriées. Ainsi, en France, on considère qu'une personne est pauvre si elle dispose de moins de 1000€ par mois ; en Bulgarie, ce seuil est fixé à 300€ par mois ; ce qui pose d'évidents problèmes de comparaison à l'échelle européenne.

**Isabelle Maquet-Engsted** a ainsi fait part de la décision des chefs d'Etat et de gouvernement d'élargir la définition de la pauvreté en incluant une composante liée à la « pauvreté en conditions de vie ». Cela correspond à la mesure des difficultés pour subvenir à certains besoins comme le logement, l'électricité, certains biens de consommation etc. En effet, à l'heure actuelle, avoir un emploi

5. La moitié des repas distribués par le Secours populaire français est financée par l'Union européenne.

et un revenu au-dessus du seuil de pauvreté n'immunise pas contre la précarité. Le seul critère du revenu est insuffisant pour apprécier la situation des individus et les difficultés qu'ils peuvent cumuler. La prise en compte de tous ces paramètres fait alors grimper le chiffre de la pauvreté à 100 millions de personnes. Si l'on y ajoute les personnes sans aucun emploi, la barre de 125 millions de personnes est franchie, soit 25% de la population européenne, qui doit pourtant être abaissée à 96 millions à l'horizon 2020 selon les derniers engagements européens.

La variété des situations de pauvreté ne se traduit donc pas toutes en termes monétaires. Cela reflète la difficulté à appréhender ces situations à propos desquelles des explications simplistes, souvent infondées, circulent. C'est à ce problème de préjugés sur la pauvreté que l'ouvrage d'ATD Quart-Monde s'est attaqué en balayant 88 idées fausses.

#### 4. L'AMPLEUR DU NON-RECOURS AUX DROITS

Le nombre de personnes éligibles aux aides sociales mais n'y recourant pas, est considérable. Cette problématique, longuement abordée dans le rapport d'information, a fait l'objet de nombreuses réactions pendant l'atelier.

**« La définition initiale renvoie le non-recours à toute personne éligible à une prestation sociale [financière], qui – en tout état de cause, ne la perçoit pas. »**

Figure 8. Le non-recours : définition et typologies, Philippe Warin, ODENORE

Philippe Warin, responsable scientifique de l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (ODENORE), a fait remarquer qu'il ne s'agit ni d'un phénomène nouveau, car déjà observé du temps du Revenu d'Insertion (RMI)<sup>6</sup>, ni limité au Revenu de Solidarité Active (RSA: 68%) et ni propre à la France. Il est tout aussi important vis-à-vis des aides à la santé (Aide pour une Complémentaire Santé, ACS : 70%) et des aides des collectivités territoriales. Les raisons de cette ampleur sont multiples : parce que c'est trop compliqué, y compris pour les agents de la sécurité sociale eux-mêmes, parce qu'il faut répéter son histoire à chaque fois, parce qu'il faut fournir des papiers en permanence, etc. Un rapide calcul coût-avantage dissuade le potentiel ayant droit « de traverser un véritable parcours du combattant pour une aide de quelques euros » et les conduisent à se désintéresser du système. Philippe Warin met aussi en avant la part non négligeable de non-recours lié au souhait de vivre d'une politique de salaire et non pas de soutiens publics. A défaut d'un emploi, bien des jeunes privilégient la « débrouille ».

Bintou Diallo, membre du 8ème collège du Conseil National de Lutte contre les Exclusions<sup>7</sup> (CNLE) a ajouté que le non-recours peut être lié à « des questions de dignité, un sentiment de honte et des problèmes d'informations ». Elle a parlé d'une

« certaine discrimination liée à la pauvreté ». Julien Lauprêtre a également observé que « il est très difficile pour les gens d'oser demander » et a soulevé la question du nombre de personnes qui n'osent pas venir. Le Secours populaire a ainsi organisé des permanences mobiles d'accueil et de solidarité à cet endroit.

Jean-Christophe Sarrot a dévoilé que l'ouvrage d'ATD Quart Monde démantèle, chiffres à l'appui, plusieurs idées reçues liées à cette problématique, notamment celles selon laquelle les pauvres vivraient « au crochet de la société ». Il affirme que les aides sociales ne permettent pas de mieux vivre qu'un salaire.

Philippe Warin a présenté « l'envers de la fraude »: alors que le coût des fraudes à la sécurité sociale frôle les 4 milliards d'euros par an<sup>8</sup>, les économies réalisées par les aides sociales non versées en raison de non-recours se chiffrent au minimum à 5.74 milliards d'euros<sup>9</sup>. Ces économies croissent en comptabilisant les non-dépenses en matière de Couverture Maladie Universelle (CMU), d'ACS et de transport. Parallèlement à cette formidable variable d'ajustement, il existe, en outre selon lui, de fortes « marges d'amélioration dans les procédures » à l'instar des déséquilibres entre les indus et les rappels des droits<sup>10</sup>.

Le sénateur Vaugrenard invite à tirer les conséquences de l'ampleur du non-recours et encourage à « inverser la donne »: plutôt que de demander des pièces justificatives à répétition, il conviendrait de s'assurer que tous les ayants droit touchent leurs aides. Cette démarche engendre a priori une hausse des dépenses directes pour les caisses d'assurance. Toutefois, ces aides sociales peuvent éviter de tomber dans un engrenage durable qui expose à des aides d'urgence bien plus coûteuses que des aides préventives et revient à des transferts de charges entre acteurs sociaux. Des personnes renoncent à se soigner en raison du coût des soins, conduisant à une aggravation de leur état de santé qui suscitera des soins plus lourds et plus coûteux que si le problème avait été traité plus tôt. Cette mesure implique de bousculer les mentalités. « il n'y a pas des assistés ; il n'y a que des ayants droit » argue le sénateur qui a été marqué durant les maraudes, par la quête de dignité des personnes vivant dans la rue. Il invite à « oser le regard » vers ces personnes. Le sénateur incite également à s'inspirer du principe de confiance appliqué en Belgique, pays plutôt en pointe sur les questions de pauvreté et d'exclusion. Cela pourrait se matérialiser par une attribution plus automatique des aides et un contrôle a posteriori, contrairement à la pratique française actuelle. La banque carrefour de la sécurité sociale utilisée en Belgique est une autre source d'inspiration pour répondre à certains maux du non-recours. L'expérimentation, dans les départements de la Seine-et-Marne et du Loire-Atlantique, du « dossier unique » partagé par plusieurs travailleurs sociaux, œuvre en ce sens.

6. A l'époque, le non-recours au RMI était proche de 50%.

7. Placé sous l'autorité du premier ministre, le CNLE a pour rôle de donner son avis et conseiller le gouvernement sur toute question touchant à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

8. Cf. rapport du député Dominique Tian sur la fraude aux prestations sociales (2011)

9. Cf. estimations de la Dares et de la Cnaf

10. Un euro d'indu pour trois euros de rappel de droits.

**Philippe Warin** a affiché son scepticisme quant à la réussite du « dossier unique » en raison de la refonte des prestations sociales et du débat budgétaire que cela susciterait. En revanche, l'instauration d'une banque carrefour est, pour lui, une solution plus prometteuse autant en termes d'économies d'échelles que de gains de productivité.

## 5. LA FAIBLE PARTICIPATION DES PERSONNES PAUVRES

La faible participation des personnes pauvres est perceptible dans tous les domaines : la vie civique, la représentation des assurés sociaux dans les conseils d'administration des différents organismes etc. Bien que ces personnes ne se fassent pas entendre par leur vote, les institutions politiques au sein desquelles elles sont sous-représentées, doivent néanmoins les inclure. Les personnes en détresse devraient être plus souvent consultées et associées au processus de décision. Elles sont les mieux placées pour faire part des problèmes rencontrés. Cette connaissance est indispensable pour concevoir des solutions adaptées et connectées à la réalité. Les destinataires des aides restent pourtant écartés au motif de manque de recul et d'objectivité sur leur situation.

**« En principe, celui qui reçoit l'aumône donne lui aussi quelque chose ; il y a une diffusion d'effets allant de lui au donneur et c'est précisément ce qui convertit la donation en événement sociologique. Mais si [...] les pauvres ne remplissent aucun autre rôle que celui de servir de boîte à aumône dans laquelle on jette l'obole à la messe, l'interaction est interrompue ; la donation n'est pas un fait social, mais un fait purement individuel [...] » Dans des cas extrêmes, les pauvres disparaissent complètement en tant que sujets légitimes et centres d'intérêt »**

[...]

**« L'homme pauvre en tant que personne et sa propre perception de sa position dans sa conscience ont aussi peu d'importance qu'elle n'en ont aux yeux du donneur qui donne l'aumône pour le salut de son âme. »**

Figure 9. Citation extraite de l'Ouvrage *Les Pauvres*, G. Simmel (1908)

Julien Lauprêtre a rappelé que derrière les chiffres existent la misère, le calvaire et la détresse quotidiens. Le Secours Populaire cherche à redonner de la dignité aux gens, en leur donnant la possibilité d'agir et d'aider à leur tour. Il a énoncé que « être dans le besoin n'est pas incompatible avec l'engagement bénévole ». En devenant bénévole, via par exemple la participation à des collectes alimentaires ou la vente de billets de tombola pour le « Don'actions », les personnes sont encouragées à l'action et à l'échange. Certains ont même l'impression de répondre à la « dette » dont ils se sentent redevables. Pour le Secours Populaire, il est important de donner la parole à ces personnes. Il le fait dans le cadre de son action des « Cahiers de doléances » appelés « Le dire pour agir »<sup>11</sup> : « pour que le droit de chacun à la parole soit un droit vécu ».

**« Ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi ».**

Figure 10. Citation Nelson Mandela

La Belgique a été citée plusieurs fois en exemple au cours de l'Atelier. Elle est en avance dans le domaine de la participation. Des « experts du vécu » y sont consultés lors de la mise en place de textes législatifs ou de formulaires administratifs. Ils donnent leur point de vue : inconvénients d'une pratique, complexité d'un formulaire, répercussions négatives d'une politique sur les conditions de vie etc. Pour **le sénateur Vaugrenard**, cette expérimentation montre que la participation des personnes pauvres est faisable et sa duplication dans d'autres pays et dans d'autres instances est à envisager. Le rapport d'information préconise ainsi de généraliser le principe de participation des personnes pauvres aux politiques qui leur sont destinées.

L'institutionnalisation du 8ème collège du CNLE, lancé à titre expérimental, est un pas dans cette direction. **Bintou Diallo** a présenté cette expérimentation, dont l'objectif est d'inclure les personnes pauvres à l'élaboration des politiques publiques. Ce collège est constitué de 8 personnes titulaires et de 8 personnes suppléantes, chacune choisies par une association de solidarité. Pour que cette participation soit effective, des outils méthodologiques et un accompagnement pédagogique sont mis en place : explication des textes étudiés, prise en charge logistique etc.

## 6. CONCLUSION ET DEFIS POUR LE FUTUR : LES RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ATELIER

### 6.1. LES PRÉCONISATIONS DU RAPPORT

Cet atelier a été l'occasion de soumettre au débat les recommandations phare du rapport d'information pour rompre avec le fatalisme et le déterminisme. Elles ont été accueillies favorablement par les intervenants et se répartissent autour des trois objectifs suivants :



1. Prendre conscience
2. Instaurer la confiance
3. Oser la fraternité

Figure 11. Couverture du rapport d'information sur la pauvreté

La prise de conscience ne pourra être permise que si des moyens d'évaluation et de mesure statistique réactif sont alloués. **Isabelle Maquet-Engsted** a fait valoir qu'il fallait distinguer deux niveaux de statistiques : celles à vocation d'« alerter » d'une part et celles destinées à « comprendre et évaluer les mécanismes » d'autre part.

Tout au long de l'atelier, **le sénateur Vaugrenard** est revenu sur l'importance de rejeter les postures de méfiance et de défiance vis-à-vis des demandeurs d'aides sociales. Ce changement profond de mentalité est indispensable à la réussite de mesures telles que l'automatisation du versement des prestations sociales sans contrôle préalable, qui éviterait la précarisation de bien des personnes. La proposition « d'un référent unique pour toutes les autres administrations » répondrait également efficacement aux causes du non-recours grâce

à un système de suivi des personnes plus personnalisé et humanisé dans le labyrinthe administratif. Le sénateur a évoqué les défis suscités quant à la protection des données personnelles garantie par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Un climat de confiance sera instauré aussi en agissant en priorité en faveur des enfants. La formation et l'éducation sont fondamentales et ce dès l'école maternelle et primaire.

Plusieurs intervenants ont salué l'audace du dernier objectif « *Oser la fraternité* ». A cette fin, **le sénateur Vaugrenard** recommande de mettre en place une action gouvernementale et locale coordonnée. Ce travail en réseau de grande échelle implique une plus grande collaboration entre tous les niveaux d'actions et surtout un meilleur échange des pratiques et des difficultés entre les différents acteurs.

Le sénateur a insisté sur le fait que « *Ça ne sert à rien de reproduire ce qui a échoué, il faut diffuser et reproduire ce qui marche* ». Le rapport d'information préconise d'échanger les données et de mieux répertorier les bonnes pratiques, autant d'objectifs auxquels s'emploie RESOLIS (Recherche et Evaluation de SOLutions Innovantes et Sociales). La démarche proposée par cette association, fondée par le Professeur Philippe Kourilsky, a fait l'objet d'un développement dans le rapport d'information<sup>12</sup>. Son **vice-président, le professeur Pierre Corvol**, a expliqué que de plus grands efforts de capitalisation, c'est-à-dire des « *informations bien collectées et cataloguées selon une forme standardisée* », permettrait d'éviter les doublons et la répétition d'erreurs. RESOLIS dédie actuellement un programme pour faire remonter et valoriser les meilleures pratiques locales et les actions de terrain innovantes françaises en matière de lutte contre la pauvreté. Toutes les pratiques repérées sont regroupées dans une banque d'informations consultable librement et gratuitement sur son site internet. RESOLIS organise également des séminaires et colloques pour faire progresser les échanges entre les acteurs et le travail inter-associatif. Cette récente initiative a reçu un vif soutien d'ATD Quart Monde très sensible à la promotion et au partage des bonnes pratiques.

## 6.2. L'ENJEU DE L'ÉVALUATION

Le rapport d'information encourage à systématiser l'évaluation des actions et des acteurs en recourant à des procédures moins lourdes. Cette question de l'évaluation a occupé une place importante dans les échanges de l'Atelier. **Le professeur Pierre Corvol** a abondé dans ce sens. Il a fait référence au manque d'informations objectives issues de terrain, certes faute de temps ou de ressources humaines des acteurs mais surtout en raison de l'absence de la culture de l'évaluation dans ces domaines. Il engage à s'inspirer des milieux scientifiques au sein desquels les résultats de recherche sont soumis d'office à la lecture de leurs pairs.



Figure 12. Photo de l'atelier de prospective du Sénat © Sénat / S. Benromdhane

Le recours à l'évaluation dans les domaines de la solidarité tend à se développer, à l'instar de l'UE qui la conditionne à tous ses appels d'offre. Cette objectivation des données demeure néanmoins une tendance minoritaire. L'évaluation est vécue comme une contrainte par les opérateurs car les exigences des bailleurs de fonds sont mal formulées ou inadaptées aux particularités de ce secteur. Quels indicateurs utiliser pour mesurer l'impact d'actions œuvrant pour le bien-être ou l'estime de soi? De plus, les efforts d'évaluation des acteurs qui jouent le jeu, peinent à aboutir à des résultats quantitatifs. RESOLIS propose ainsi des outils adaptés à ces domaines et accompagne les opérateurs dans ce travail d'écriture objective. Les gains

du temps consacré à l'évaluation sont multiples: efficacité accrue, meilleure chance de décrocher un financement et reconnaissance de ses pairs. **Pierre Corvol** a également montré l'importance du « *faire savoir* » autour duquel les communautés scientifiques s'organisent. Le « *faire savoir* » peut indéniablement contribuer à optimiser les impacts de la lutte contre la pauvreté. Les enseignements tirés au cours de l'évaluation sont tout aussi importants pour l'opérateur lui-même que pour ses pairs. **Le sénateur Vaugrenard** a d'ailleurs conclu l'atelier en encourageant à adopter la bonne habitude « *de l'expérimentation, du faire-savoir et de l'évaluation* ».

## 7. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

**Les pauvres**, Georg Simmel, Presses Universitaires de France – PUF, 1908 (édition française : 1998)

**En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté**,

Jean-Christophe Sarrot, Bruno Tardieu, Marie-France Zimmer et Dominique Baudis, Les éditions de l'atelier, 2013

**Comment enrayer le cycle de la pauvreté ?**

Osons la fraternité, Rapport provisoire, Délégation sénatoriale à la prospective dirigée par le sénateur Yannick Vaugrenard :

[www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/PRO\\_20140219\\_Pauvrete\\_Rapport.pdf](http://www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/PRO_20140219_Pauvrete_Rapport.pdf)

Synthèse : [www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/4pagesPAUVRETE.pdf](http://www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/delegation/prospective/4pagesPAUVRETE.pdf)

**Le site internet des travaux du rapport d'information sur la pauvreté** : <http://yvaugrenard.fr/?p=rapport-d-information-sur-la-pauvrete>

**Le site de la délégation sénatoriale à la prospective** : [www.senat.fr/commission/prospective/](http://www.senat.fr/commission/prospective/)

12. cf. page 109 du rapport d'information.

# « IL Y AURA TOUJOURS DES PAUVRES. »

# PEUT- ÊTRE,

# MAIS PAS FORCÉMENT

Si nombreux ni si durablement pauvres. (...) ce qui n'est pas acceptable, c'est qu'un nombre croissant de personnes s'enfoncent dans une pauvreté durable et profonde. Il faut distinguer deux situations:

La précarité, situation rencontrée lorsqu'une ou plusieurs sécurités disparaissent (l'emploi, la santé, le logement...);

La misère ou grande pauvreté, lorsque les précarités s'accumulent en nombre et dans le temps, compromettent les chances de s'en sortir dans un avenir prévisible et attaquent profondément la vie et la dignité des personnes.



SARROT, TARDIEU et ZIMMER

«En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté»,

Éditions de l'Atelier & Éditions Quart Monde (2013)





**RESO**  


  
**FONDATION  
BETTENCOURT  
SCHUELLER**

[resolis.org](http://resolis.org)

ISSN 2276-4275