



DIPLÔME INTER-UNIVERSITAIRE SANTÉ SOCIÉTÉ MIGRATION

Un accueil inclusif, pour se sentir TOUS mieux *(Collectivité territoriale et situation irrégulière)*

Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »
Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON



Affiner les connaissances sur la prise en charge et les problématiques d'accompagnement du public migrant en vue d'améliorer la pratique professionnelle avec un regard pluridisciplinaire

TARDY, Clémence

Année 2021-2022



« Benti, tu verras, être migrante c'est comme danser devant un aveugle »

Une grand-mère berbère à sa petite-fille, avant son départ en France

« Il est plus facile de briser un atome que de briser un préjugé »

Albert Einstein

« L'imaginaire relationnel fait de la mondialité une compétence de la conscience »

Frères Migrants, Patrick Chamoiseau

« La règle d'or de la conduite est la tolérance mutuelle, car nous ne penserons jamais tous de la même façon, nous ne verrons qu'une partie de la vérité et sous des angles différents »

Gandhi

« On conçoit généralement les voyages comme un déplacement dans l'espace. C'est peu. Un voyage s'inscrit simultanément dans l'espace, dans le temps, et dans la hiérarchie sociale. Il déplace, mais aussi il déclasse - pour le meilleur et pour le pire - et la couleur et la saveur des lieux ne peuvent être dissociées du rang toujours imprévu où il vous installe pour les goûter. »

Tristes tropiques, Claude Lévi-Strauss

« Les institutions ne s'établissent pas par décret, mais elles résultent de la vie sociale et ne font que la traduire au- dehors par des symboles apparents »

Emile Durkheim

« La migration est un voyage à la recherche de la dignité »

François Crépeau, rapporteur spécial des Nations Unies sur les droits de l'homme des migrants

« Il n'y a pas d'étrangers sur cette terre » !

La Cimade

Remerciements

Je tenais à remercier l'ensemble de l'équipe de l'Orspere Samdarra pour cette formation innovante, bienveillante qui amène le professionnel à mieux comprendre les difficultés qu'il rencontre, le public qu'il accueille, à réfléchir pour l'aider à décaler sa pratique.

Je remercie aussi les professionnels qui sont intervenus cette année, pour la qualité et la justesse ainsi que la façon très inspirante avec laquelle ils transmettent leur expérience et leurs savoirs.

Je remercie ma structure de m'avoir permis de suivre cette formation, ainsi qu'à l'ensemble de l'équipe, responsables et agents, d'avoir pu m'accompagner dans ma réflexion : en m'accordant du temps, en me partageant leur expérience et m'enrichissant à travers chaque échange sur ce sujet.

Je remercie mes proches, famille, amis et collègues anciens et actuels, de leur soutien indéfectible, pour me rassurer quand je doutais, pour leur patience, leur écoute et leur ouverture d'esprit. Le temps qu'ils m'ont accordé pour m'aider à avancer, me relire. Sans cette solidarité tous azimuts, je ne serais pas arrivée à ce résultat. Merci.

Merci aussi à mes deux fils pour leur patience pendant cette année écoulée et d'être toujours mes premiers soutiens.

Je remercie infiniment les personnes qui m'ont fait confiance, qui m'ont accordé leur temps pour me livrer leur histoire, leurs sentiments et leurs espoirs. Malgré les difficultés qu'elles rencontraient, toutes ont tenu à prendre le temps d'échanger avec moi. Ces personnes d'âges et de sexes différents, de pays différents, d'histoires différentes partagent toutes des facultés communes : la volonté et l'intégrité, assorties de cette positivité à toute épreuve, qu'ils partagent très simplement, et sont une véritable source d'inspiration.

Merci à Amor, Linda, Soumare, Mohammed, Amara, Hayet, Abdourahmane, Sekou, Jean, Souhalio, Eve...

Table des matières

GLOSSAIRE.....	5
INTRODUCTION.....	6
1. Revue de Littérature	7
1.1. Personne en situation irrégulière	7
1.1.1. De qui parle-t-on ?.....	7
1.1.2. Comment se retrouve-t-on en situation irrégulière ?.....	9
1.1.3. Quelles sont les possibilités de régularisation ?.....	10
1.2. La prise en charge de la personne en situation irrégulière	11
1.2.1. L'Aide Médicale d'Etat	11
1.2.2. Les PASS - Permanences d'accès aux soins de Santé	12
1.2.3. Les CAO (Centre d'Accueil et d'Orientation).....	13
1.2.4. Les CASO (Centres d'Accès aux Soins et d'Orientation)	13
1.2.5. Les dispositifs de la collectivité territoriale	13
1.2.6. Les dispositifs de l'Etat.....	14
1.2.7. Les associations	14
1.3. L'accès aux droits et aux services.....	15
1.3.1. Le non-recours	15
1.3.2. La médiation en santé ou médiation sanitaire	16
1.4. Différentes notions	16
1.4.1. Les Préjugés et Discriminations.....	16
1.4.2. La clinique de la mondialité.....	18
1.4.3. L'accompagnement global et le Développement du Pouvoir d'Agir des usagers et des professionnels (DPA)	18
2. Mon cheminement	19
2.1. Mon questionnement	19
2.2. Mon secteur d'investigation	21
2.2.1. Le territoire (données INSEE 2019)	21
2.2.2. La population interrogée	21
2.3. Présentation des résultats.....	22
2.3.1. Les représentations des professionnels	23
2.3.2. Les difficultés récurrentes " <i>Derrière l'eau</i> "	25
2.3.3. L'Aide Médicale d'Etat et violence administrative ?.....	25
2.3.4. Des injonctions paradoxales	26
3. Quelles pistes d'amélioration ?.....	26
3.1. Accueillir et se comprendre : le souci de la relation.....	27
3.1.1. Prendre soin de l'utilisateur.....	27
3.1.2. Vers une meilleure connaissance de l'AME	28
3.1.3. Un besoin de reconnaissance	29
3.1.4. Prendre soin du professionnel.....	30
3.2. L'avenir des personnes en situation irrégulière, une question sociétale et de Santé publique.....	33
3.2.1. Le droit au travail.....	33
3.2.2. La difficulté d'accéder à une promesse d'embauche	33
3.2.3. La suspicion	34
3.2.4. Travailleur de l'économie informelle et sans droits.....	35
3.2.5. Une meilleure visibilité de l'Aide Médicale d'Etat, un choix politique majeur nécessaire	36
POUR FINIR	38
DES RESSOURCES QUI GAGNENT A ETRE CONNUES	39
BIBLIOGRAPHIE	40
ANNEXES.....	42
1. Trames d'entretien.....	42
2. Retranscriptions d'entretiens	44

GLOSSAIRE

AME - AIDE MEDICALE D'ETAT

CADA - CENTRE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

CAO - CENTRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

CCAS - CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIAL

CMU - COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE

CNDA - COUR NATIONALE DU DROIT D'ASILE

CNFPT - CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

COMEDE - COMITE POUR LA SANTE DES EXILES

CSS - COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE (*anciennement CMU*)

DDETS - DIRECTION DEPARTEMENTALE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITES

DPA - DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

MDM (MDMS) - MAISON DE LA METROPOLE (POUR LES SOLIDARITES)

MDM - MEDECINS DU MONDE

MVS - MAISON DE LA VEILLE SOCIALE

OFII - OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET INTEGRATION

OFPRA - OFFICE FRANÇAIS DE PROTECTION DES REFUGIES ET APATRIDES

OIM - ORGANISATION INTERNATIONALE POUR LES MIGRATIONS

OQTF - OBLIGATION DE QUITTER LE TERRITOIRE

PMI - PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE

PUMA - PROTECTION UNIVERSELLE MALADIE

RSA - REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE

CPAM - CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

INTRODUCTION

Très peu de chiffres existent sur les personnes en situation irrégulière en France, les chiffres officiels se basent sur le nombre d'Aide Médicale d'Etat demandée, 320 000 en 2019, ils atteignent environ les 400 000 en 2021. L'Institut de Recherche et Documentation en Economie de la Santé (Irdes), pour sa part, estime à 49% le non-recours à l'AME en s'appuyant sur le programme de recherche pluridisciplinaire "Premiers Pas", de l'Agence Nationale de la Recherche.

Le non recours aux droits et aux services s'est accentué en France de manière significative avec la dématérialisation, les confinements et la fermeture des guichets. Les populations précaires sont les plus en difficulté avec une littératie informationnelle¹ non maîtrisée. Et cette réalité prend encore plus d'ampleur dans une situation irrégulière. Disposant de moins de personnes ressources dans un système qu'elles ne maîtrisent pas ou peu, cela les rend encore plus invisibles.

Au cours des campagnes électorales de cette année 2022, les discours politiques relayés par les médias, ont véhiculé de nombreuses idées discriminantes et préjugés sur les personnes en situation irrégulière. Néanmoins, avec la migration causée par la guerre en Ukraine, le système français a su montrer qu'il pouvait accueillir vite et dans de bonnes conditions. Pouvons-nous espérer que ce modèle d'accueil de personnes migrantes, sera étendu désormais à tous ceux dans la même situation ? Et quels avantages y trouverait notre société ?

Je travaille dans une collectivité territoriale comme médiatrice santé. En suivant ce diplôme universitaire Santé, Migration et Société dispensé par l'Orspere Samdarra, j'ai souhaité approfondir et améliorer mes connaissances sur le public en situation irrégulière et ses difficultés, partagées par les professionnels qui les accompagnent. Mon mémoire portait initialement sur le fait de comprendre pourquoi beaucoup de personnes ne demandaient pas l'Aide Médicale d'Etat alors qu'ils y avaient droit. Enrichie par les apports et les éclairages des différents intervenants de la formation, j'ai finalement choisi une réflexion sur l'accueil dispensé dans une collectivité territoriale à l'égard de ce public ainsi que les difficultés rencontrées par les agents.

Est-ce que la personne en situation irrégulière est accueillie aujourd'hui comme un usager lambda dans une collectivité territoriale ? Dans quelles mesures la qualité de l'accueil, de la relation, du lien social, permet à la personne de se sentir mieux, d'aller mieux ou d'avancer plus sereinement ? Est-ce qu'en (re)questionnant les représentations de chacun, usager et professionnel, sur l'autre et sur l'institution, on arriverait à mieux se comprendre ?

1 = capacité d'une personne à utiliser les technologies de communication et de l'information comme moyen d'atteindre des objectifs personnels et professionnels particuliers.

1. Revue de Littérature

1.1. Personne en situation irrégulière

En 2021, selon l'Insee, 7,0 millions d'immigrés vivent en France, soit 10,3 % de la population totale, parmi eux 47,5 % sont nés en Afrique et 33,1 % sont nés en Europe. La population étrangère vivant en France s'élève à 5,2 millions de personnes, soit 7,7 % de la population totale. Les pouvoirs publics et les associations estiment que près de 300 000 à 400 000 personnes sont en situation irrégulière sur le territoire français.

1.1.1. De qui parle-t-on ?

Commençons tout d'abord par quelques définitions importantes, très souvent utilisées et pas forcément à bon escient. Je commencerai par celle qui me paraît la plus importante, du fait de son utilisation détournée pour une seule catégorie de personnes :

« **Migrant** », Pour les Nations Unies : « toute personne qui a résidé dans un pays étranger pendant plus d'une année, quelles que soient les causes, volontaires ou involontaires, du mouvement, et quels que soient les moyens, réguliers ou irréguliers, utilisés pour migrer ». Cependant, il n'y a pas de définition juridiquement reconnue du terme.

Puis, celles que nous utilisons, sans parfois mettre une définition exacte, derrière :

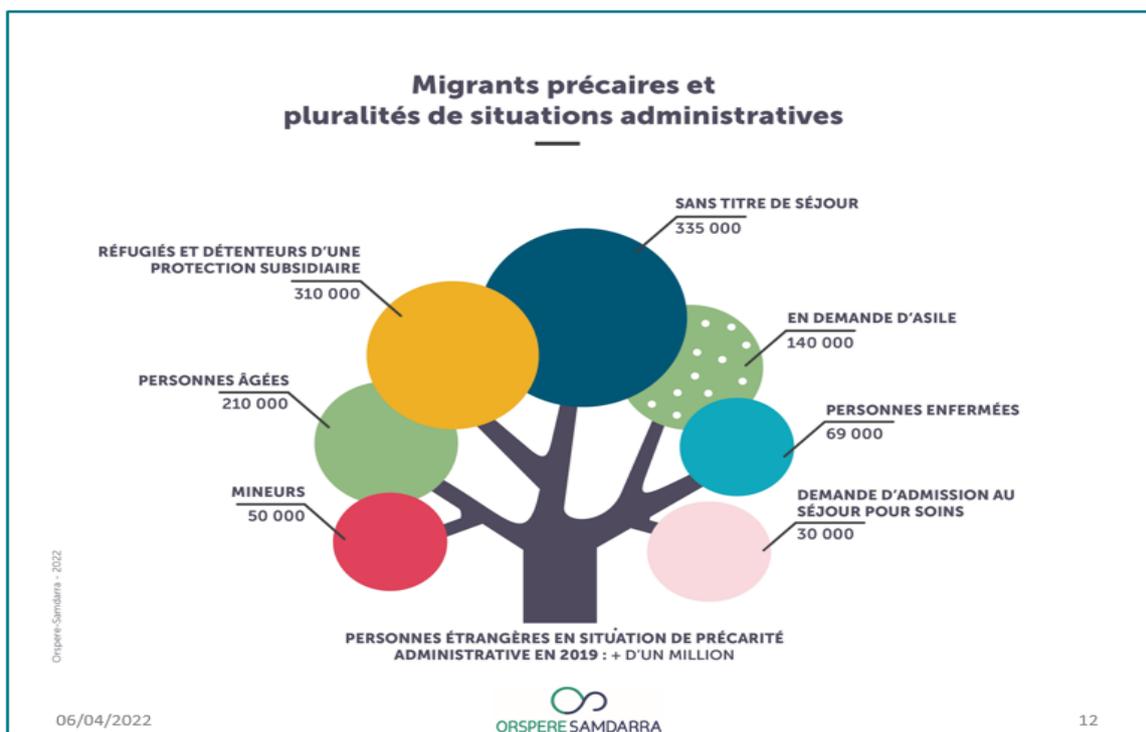
Etranger, « Un étranger est une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française, soit qu'elle possède une autre nationalité (à titre exclusif), soit qu'elle n'en ait aucune (c'est le cas des personnes apatrides). Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité (ou plusieurs) sont considérées en France comme françaises. Un étranger n'est pas forcément immigré, il peut être né en France (les mineurs notamment). » Définition INSEE

Immigré, Personne qui est venue de l'étranger, par rapport au pays qui l'accueille.

Exilé, Personne contrainte de vivre hors de sa patrie pour survivre ou fuir des persécutions. Il englobe les migrants et les réfugiés.

Réfugié (Convention de 1951), « Personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner. »

Demandeur d'asile, Personne sollicitant la protection internationale. Dans les pays appliquant des procédures d'examen individualisées, le demandeur d'asile est une personne dont la demande d'asile n'a pas encore fait l'objet d'une décision définitive de la part du pays d'accueil potentiel. Tout demandeur d'asile n'est pas nécessairement reconnu comme réfugié à l'issue du processus, mais tout réfugié a, dans un premier temps, été demandeur d'asile. (Source : *Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Rapport global 2008*)



« **Débouté** », Est débouté de l'asile toute personne dont la demande d'asile a été rejetée définitivement par l'Ofpra et par la CNDA et ayant épuisé tous les recours possibles.

Dans ce mémoire, je vais m'intéresser aux personnes qui n'ont pas ou plus de statut administratif reconnu en France, et sont donc en situation irrégulière, longtemps appelés :

« **Clandestin** » Qui est en contravention avec les lois et règlements ; qui se dérobe à la surveillance ou au contrôle de l'autorité. (*Définition du Larousse*)

« *Les amalgames autour de cette appellation de « clandestin », pour la personne en situation irrégulière, ont fait que les personnes concernées elles-mêmes se sont définies différemment* » comme le souligne Laura Calabrese. (CALABRESE & VENIARD, 2018)

« Sans papiers »

«Le mot "sans-papiers" est un cas très particulier d'auto-dénomination. Il a été fondé par ces immigrés sans titre de séjour, pour ne plus être nommés par des mots dégradants comme "clandestins" ou "illégaux". Ils ont réussi à changer le vocabulaire.». (CALABRESE & VENIARD, 2018) Ce qui peut être complété avec les écrits du professeur Salih AKIN : « Ce qui est caractéristique de leur discours n'est pas tant la recherche de l'élaboration d'une identité spécifique aux sans-papiers, mais la mise en mots des conséquences douloureuses d'une situation administrative ».

La confusion et le mauvais usage de certains mots peuvent provoquer des situations de malaise, d'incompréhension voire de blocages.

Enfin, le COMEDE nous apporte un éclairage particulier sur l'ensemble de ces définitions :

- Migrant, **langage sociologique / santé publique**
- Immigré, **langage démographique**
- Etranger, réfugié, **langage juridique**
- Exilé, **langage psychologique**
- Demandeur d'asile, étranger malade, **langage administratif**
- Sans-papiers et clandestins, **langage politique**
- « Réfugié sans-papier » ou « demandeur d'asile clandestin », **langage médiatique**

1.1.2. Comment se retrouve-t-on en situation irrégulière ?

Pour rentrer en France, il faut demander une autorisation de séjour au consulat de France dans le pays d'origine conditionnée notamment par des ressources stables et régulières. Ces autorisations diffèrent selon le temps de séjour envisagé : Visas court séjour de 0 à 90 jours (visa C) et long séjour (Visa d'installation D) validé obligatoirement par l'OFII à l'arrivée en France (excepté pour les algériens qui doivent se présenter en préfecture).

L'irrégularité administrative découle de situations variées :

- En cas de non obtention ou de non sollicitation d'un visa, lorsque les conditions ne sont pas remplies, certaines personnes prennent alors la décision d'arriver en France sans autorisation.
- En cas de maintien sur le territoire en dépit du refus de la demande d'asile. Les personnes ont la possibilité, en arrivant sur le territoire, de déposer une demande d'asile à l'OFPRA en fonction des raisons qui les ont amenées en France. Si celle-ci est rejetée, elles déposent un recours auprès de la CNDA, si ce dernier est aussi rejeté, elles reçoivent une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF).
- En cas de maintien sur le territoire après expiration du titre de séjour et non renouvelé (par exemple visa conjoint et il y a eu séparation / visa salarié et rupture de contrat/ ...).
- En cas de séjour prolongé en France avec un titre de séjour délivré par un autre pays européen. Certaines personnes ont eu un titre de séjour dans un autre pays européen, mais pour des raisons d'attaches familiales, de racisme, de manque de travail, elles préfèrent rejoindre la France avec leur titre de séjour encore valable. Cependant, s'ils ont trouvé du travail, ils ne peuvent pas renouveler leur titre en France, mais dans le pays d'accueil.
- En cas de non-renouvellement d'un titre de séjour pour Étudiant étranger. Cela concerne les étudiants qui n'ont pu trouver un stage, ou n'ont pu se réinscrire, ou n'ont pas réussi leurs examens du fait aussi d'une adaptation difficile, ou ne remplissent plus les conditions de ressources avec le manque d'emploi. La pandémie a accentué ces difficultés.

Le droit des étrangers n'a cessé de se complexifier en 30 ans. Les difficultés sont nombreuses et ne cessent de s'accumuler : la dématérialisation de la prise des rendez-vous, la rareté des rendez-vous, des pièces justificatives de plus en plus nombreuses à fournir, des décisions

arbitraires qui varient d'une préfecture à une autre et la durée de traitement des dossiers par les services (Préfecture/OFPRA...). L'ensemble de ce formalisme crée des sans-papiers. Durant la période au cours de laquelle leur dossier n'est pas pris en compte, parfois de nombreux mois, les droits que leur procurait leur titre de séjour sont suspendus.

En se maintenant sur le territoire français pour une période comprise entre 3 et 5 ans, ces individus ont pour objectif de demander la régularisation par le travail, (circulaire Valls) processus extrêmement compliqué et qui se complexifie de plus en plus; ou un titre de séjour vie privée et familiale en fonction de l'évolution de leur vie personnelle.

1.1.3. Quelles sont les possibilités de régularisation ?

Les Admissions Exceptionnelles au Séjour :

« Vie privée et familiale »

- **Mineurs de 18 ans** ayant été confiés à l'aide sociale à l'enfance depuis 16 ans ou scolarisés depuis 5 ans et présents depuis 8 ans en France
- **Mineurs de 16 ans** déclarant vouloir exercer une activité professionnelle
- **Etudiants** titulaires d'un master 1 ou dont le séjour est nécessaire au déroulement de leurs études ou scolarisés depuis l'âge de 16 ans et y poursuivant des études supérieures ou présents en France depuis plus de 15 ans
- **Étrangers** présents en France depuis plus de 5 années dont les enfants sont scolarisés depuis plus de 3 ans en France
- **Conjoint de français ou d'un ressortissant européen**, mariés en France, dont la vie commune est supérieure à 6 mois ou mariés depuis plus de 2 ans ou pacsé à un français dont la vie commune est au moins égale à 3 années
- **Parents** d'enfant français, d'enfant scolarisé de plus de trois ans.
- **Conjoint de titulaire d'une carte de résident** dont la vie commune est d'une durée voisine de 18 mois et justifiant d'une présence en France de 5 années
- **Étrangers** présents en France depuis plus de 10 ans

« Vie privée et familiale pour soins »

- **Personne malade**, souffrant d'une affection d'une gravité telle que le défaut de soins entraînerait de graves conséquences, en l'absence de traitements disponibles dans le pays d'origine.

« Au titre du travail »

- **Travailleur** présent en France depuis 3, 5 ou 7 années et justifiant de 8 ou 24 bulletins de salaires et titulaires d'un contrat de travail ou d'une promesse d'embauche

1.2. La prise en charge de la personne en situation irrégulière

Les personnes sans autorisations de séjour ont le droit d'être accompagnées dans leurs démarches, d'être soignées et d'accéder à un hébergement d'urgence.

1.2.1. L'Aide Médicale d'Etat

L'AME est un dispositif exclusivement destiné aux étrangers en situation irrégulière, géré par la CPAM.

Pour obtenir l'AME, le demandeur doit justifier de son identité, de son irrégularité de séjour et d'une présence stable et effective sur le territoire Français de plus de trois mois, ainsi que de conditions de ressources (ressources des 12 mois précédant la demande, plafonnées à un certain montant / nombre de personnes) correspondant au barème CSS. La première demande doit être effectuée en se présentant de manière physique dans un guichet.

Une fois son dossier accepté, il ouvre droit à un « panier de soins » pris en charge, sensiblement inférieur au panier prévu dans le cadre de la CSS. Ainsi, par période d'un an, l'allocataire peut bénéficier de certains soins gratuitement.

L'AME comprend cinq volets :

1. L'AME de droit commun est consacrée à la protection de la santé des personnes étrangères vivant en France depuis au moins trois mois consécutifs en situation irrégulière et, de ce fait, non éligibles à la couverture maladie universelle. Gérée par l'assurance maladie, **elle représente 1,008 milliards d'euros dans le présent projet de loi de finances.**

2. L'AME pour soins urgents concerne les étrangers en situation irrégulière, sans condition de résidence, dès lors que leur pronostic vital est engagé ou qu'ils sont victimes d'une altération grave et durable de leur état de santé. Les soins sont réglés par l'assurance maladie, qui bénéficie d'une subvention forfaitaire versée par l'État. Alors que cette dotation était les années précédentes de 40 millions d'euros, **elle a été relevée à 70 millions en 2022.**

Les trois autres formes suivantes d'AME représentent peu de crédits (entre 1 et 2 millions d'euros selon les années) :

3. L'AME humanitaire vise les prises en charge ponctuelles de soins hospitaliers de personnes françaises ou étrangères ne résidant pas sur le territoire.;

4. les évacuations sanitaires d'étrangers résidant à Mayotte vers les hôpitaux de la Réunion voire ceux de la métropole.

5. l'aide médicale accordée pour les personnes gardées à vue qui se limite à la prise en charge des médicaments - si l'intéressé ne dispose pas des moyens nécessaires à leur acquisition - et aux actes infirmiers prescrits.

Source : commission des finances du Sénat

Pour 2019, le budget total de l'Assurance maladie représente 200,4 milliards d'euros, dont environ attribué 1 milliard d'euros pour l'AME, **c'est-à-dire environ 0,5%.**

Pour compléter, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale nous rappelle l'évolution de ce dispositif :

Créée en 1893, l'Assistance médicale gratuite (AMG) pour les personnes malades les plus pauvres (malades, vieillards et infirmes privés de ressources) permet de bénéficier d'un accès gratuit aux soins de santé. Elle devient l'Aide médicale départementale (AMD) en 1988.

C'est en 1993 que la loi relative à la maîtrise de l'immigration et aux conditions d'entrée, d'accueil et de séjour des étrangers en France, dite « Loi Pasqua », introduit une condition de régularité de séjour pour bénéficier de l'assurance maladie. En conséquence cette loi a supprimé le droit à la protection sociale pour les sans-papier.

La Couverture maladie universelle (CMU) en 1999, devait à l'origine faire disparaître l'AMD et unifier tous les résidents de France dans une protection maladie « universelle », égale pour tous. Mais le maintien de l'exigence de régularité de séjour pour l'assurance maladie a conduit au maintien d'un dispositif d'aide médicale spécifique pour les étrangers en séjour irrégulier.

Un système dualiste persiste depuis 1999. Pour les uns, la PUMA, protection « **UNIVERSELLE** » maladie et la CSS d'un côté, pour ceux en situation irrégulière l'AME pour les sans-papier d'un autre côté. Les bénéficiaires de l'AME ne sont pas des assurés sociaux, ils n'ont donc pas accès aux programmes nationaux de vaccination, de prévention, de dépistages organisés.

Depuis fin 2019, le gouvernement a pris de nouvelles mesures afin de « *prévenir les abus et les détournements* ». Un délai de carence est appliqué, il faut désormais que la personne ait un séjour irrégulier de trois mois avant de pouvoir déposer sa demande. La première demande doit être déposée en personne à la CPAM. L'application d'un délai d'ancienneté à l'AME de neuf mois pour la délivrance de certaines prestations programmées. Ces mesures font reculer l'accès aux soins pour la personne. Les services de la CPAM ont désormais accès à l'outil du Ministère de l'intérieur VISABIO, pour permettre la « *détection des dissimulations de visas* » venant renforcer l'idée de suspicion de fraude, mais ne simplifiant pas pour autant la production de pièces justificatives.

1.2.2. Les PASS - Permanences d'accès aux soins de Santé

Elles ont été créées dans le cadre de la loi d'orientation relative à la lutte contre l'exclusion du 29 Juillet 1998 avec une entrée médecine générale

C'est un dispositif de prise en charge médico- sociale pour les personnes en situation de précarité sociale qui propose un accueil inconditionnel et un accompagnement dans l'accès au système de santé des personnes sans couverture médicale ou avec une couverture partielle. Elles sont implantées au sein des hôpitaux afin de disposer d'un accès aux plateaux techniques (service de radiologie, laboratoire de biologie médicale, pharmacie...). Il existe 5 PASS sur la métropole lyonnaise. Une collaboration existe entre ces PASS afin de ne pas faire doublon dans la prise en charge. Elles ont chacune des spécialités différentes : dentaire, médecine générale, psy, périnatalité.

La Pass de l'hôpital Saint-Joseph Saint-Luc a aussi une **activité mobile**. L'équipe se déplace à la rencontre du public, sur les lieux d'hébergement, dans la rue, soit en collaboration avec des partenaires, soit dans le cadre du suivi. L'objectif est de favoriser un lien depuis les lieux de vie des personnes pour créer une accroche permettant de travailler la question du soin et du prendre soin, avant de pouvoir les accompagner vers un lieu de soins.

Elle fait partie du « Réseau Social Rue Hôpital ». Il a été créé en 2000, pour répondre aux besoins des personnes en situation d'exclusion et faciliter leur accès aux soins en utilisant tous les services de droit commun, ainsi que renforcer et compléter les actions de prévention et de santé de la veille sociale. Il regroupe différents partenaires comme le Foyer Notre Dame des Sans Abri, le Samu Social, l'Armée du Salut, Lit Halte Soins Santé, Médecins du Monde, Interface SDF.

1.2.3. Les CAO (Centre d'Accueil et d'Orientation)

Le CAO est un service social de jour organisé en temps de permanences libres et sur rendez-vous. Sa mission est d'accompagner les personnes sans domicile par la domiciliation, l'accès aux droits, l'accès à l'hébergement ou le logement et à une meilleure reconnaissance sociale.

1.2.4. Les CASO (Centres d'Accès aux Soins et d'Orientation)

Les CASO sont des établissements ayant pour but de faciliter l'accès aux soins des personnes démunies. Ils fonctionnent sur le principe de permanence d'accès aux soins de santé sans frais médicaux, et sans prise de rendez-vous, ce type de structure permet aux plus vulnérables de disposer, entre autres, de consultations en médecine générale, d'une délivrance de médicaments par des professionnels de santé, de soins dentaires, d'un suivi obstétrique et gynécologique. Les personnes sont accueillies gratuitement avant d'être orientées vers les structures médico-sociales du territoire. L'autre élément définissant ces structures de soins et d'orientation est leur engagement sur les droits sociaux en proposant notamment un accompagnement social envers les personnes connaissant de grandes difficultés financières. A Lyon, il est géré par Médecins du Monde.

1.2.5. Les dispositifs de la collectivité territoriale

Domiciliation

Ce dispositif permet d'avoir un justificatif de domicile et une adresse pour recevoir du courrier et accéder à des droits et prestations, grâce à l'attestation de domiciliation délivrée. La domiciliation a une durée de 1 an et est renouvelable. La personne doit prouver son attachement depuis plus de trois mois, avec la commune.

Accueil inconditionnel du service social

Toute personne a le droit d'être reçue dans un service social de la commune dont il dépend pour une aide administrative, orientation, épicerie sociale, diagnostic hébergement/logement, ouverture de droits Santé. En fonction du territoire, dans une MDMS (Maison de la Métropole pour les Solidarités) issues du rapprochement entre les maisons de la Métropole situées à Lyon

et les antennes solidarité du centre communal d'action sociale (CCAS) de la ville de Lyon. Ou pour les autres territoires, en fonction de sa composition familiale, CCAS pour les personnes isolées sans enfants mineurs à charge, MDM (Maison de la Métropole) pour les familles. Cependant, selon le règlement intérieur des CCAS, la personne en situation irrégulière ne pourra pas être aidée financièrement. Si la personne a des enfants mineurs à charge, elle pourra être aidée financièrement, en fonction de sa situation, à la MDM.

La Protection Maternelle et Infantile,

Les centres de Protection Maternelle et Infantile sont des services de santé publique que l'on retrouve dans les MDM/MDMS. La personne y trouvera des conseils et certains soins médicaux (vaccins-pesée-bilan de santé...) de la grossesse jusqu'au 6 ans de l'enfant. C'est un service gratuit situé dans chaque quartier de la métropole.

1.2.6. Les dispositifs de l'Etat

La Maison de la Veille Sociale (MVS)

Le 115 est le numéro à appeler pour un hébergement d'urgence inconditionnel. (Actuellement, il faut appeler à 14h précises, avoir déjà demandé les nuits précédentes, et c'est en moyenne une nuit sur 4 qui est prise en charge, au vu de la saturation du dispositif).

La MVS reçoit toute personne qui n'a pas de référent social pour faire un diagnostic MVS, afin de trouver un hébergement plus stable (le délai d'obtention est très long, et il faut reconfirmer sa demande tous les 2 mois)

Le Dispositif Nuitées d'Hôtel (DNH)

Ce dispositif permet l'hébergement de courte durée de personnes accompagnées par le CAO, mis en œuvre par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), sur le département du Rhône.

1.2.7. Les associations

De nombreuses associations œuvrent aussi dans l'accompagnement de ce public comme des accueils de jour en proposant un lieu de répit, une possibilité de domiciliation, un accès à une douche, une aide administrative, un café, comme la Maison Rodolphe, Lahso, Les amis de la rue. D'autres proposent un accompagnement juridique spécifique comme la Cimade, le Village du Droit des Etrangers. Les personnes peuvent aussi trouver une aide à l'accompagnement administratif, grâce par exemple aux Pimms et centres sociaux. Ils peuvent aussi participer à des activités sportives, culturelles, apprentissage le français dans les centres sociaux ou les associations comme Singa ou Kabubu. Et enfin recevoir une aide alimentaire ou pour l'habillement, délivrées par de nombreuses associations caritatives.

- | |
|--|
| ✓ Il est aussi important de rappeler que toute personne a le droit d'ouvrir un compte bancaire et la possibilité de déclarer ses revenus, du moment qu'elle puisse justifier de son identité et d'une domiciliation. |
|--|

1.3. L'accès aux droits et aux services

« La loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous, aux droits fondamentaux et aux services. »

1.3.1. Le non-recours

Selon l'Observatoire de non recours aux droits et services (Odenore) «*Le non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas –quelle qu'en soit la raison– une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre*»



(Source ODENOR)

D'après l'enquête Premiers pas de l'IDRES, collectée en 2019, le taux de non-recours à l'Aide médicale d'État (AME) est estimé à 49%. En effet, parmi un échantillon de personnes sans titre de séjour et résidant en France depuis plus de trois mois, et donc a priori éligibles, seulement 51 % sont effectivement couvertes par l'AME. Le taux de non-recours varie selon la durée de séjour en France, les conditions d'entrée, la maîtrise du français et la situation à l'égard de l'emploi. L'IRDES précise que "les personnes en mauvais état de santé restent en grande partie non couvertes, ce qui suggère que le recours à l'AME n'est pas un choix guidé par les besoins" (DOURGNON, JUSOT, & WITTEWER, Le recours à l'Aide médicale de l'État des personnes en situation irrégulière en France : premiers enseignements de l'enquête Premiers pas, 2019).

Bien que de nombreux dispositifs existent pour rendre la santé accessible à tous, l'égalité et l'accès aux droits ne sont pas pleinement effectifs. Méconnaissance et complexité du système de santé, barrières de la langue, représentations erronées, isolement géographique ou social... sont autant de freins qui peuvent empêcher l'accès aux droits, aux soins et à la prévention.

La non connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue,

La non demande, quand elle est connue mais pas demandée,

La non réception, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue.

La non proposition lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.

La non orientation, lorsque la personne n'est pas orientée vers le bon service par l'agent, malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.

1.3.2. La médiation en santé ou médiation sanitaire

« La médiation en santé désigne la fonction d'interface assurée entre les personnes vulnérables éloignées du système de santé et les professionnels intervenant dans leur parcours de santé, dans le but de faciliter l'accès de ces personnes aux droits prévus au présent titre, à la prévention et aux soins. Elle vise à favoriser leur autonomie dans le parcours de santé en prenant en compte leurs spécificités. » et il est précisé que ces dispositifs concernent notamment « les migrants, les demandeurs d'asile, les personnes en situation de précarité, d'isolement, les mineurs isolés, les situations de crainte ou de méconnaissance du système de soins, l'illettrisme, le handicap sensoriel (les sourds et malentendants) » (HAUTE AUTORITE DE SANTE, 2017)

La médiation en santé a été introduite dans la loi de modernisation du système de santé en 2016. Les médiateurs exercent dans des associations, des collectivités territoriales, des hôpitaux.

« Faire le lien entre les professionnels de santé, du social, des institutions et les usagers, c'est aussi faire tomber les barrières, déconstruire les représentations, lever les freins... Mieux se comprendre. La médiation santé sert à « identifier les freins, les comprendre et trouver des solutions pour les lever ... Il faut que les personnes le souhaitent, soient actrices de leur santé. Sans la demande des gens, on ne peut rien faire », souligne Guillemette Hennebicque. Médiatrice santé pour Médecins du Monde « L'idée est qu'avec la médiation, le professionnel de santé prenne en charge la personne dans sa globalité. Et le patient rassuré, sur son droit au consentement éclairé adhère au soin et à l'observance et considère son soignant comme un partenaire fiable et un conseiller pour sa bonne santé », appuie Joseph Situ, responsable accompagnement des parcours au sein de l'association Aides. (LUTHEREAU, 2020)

Être médiateur en santé, c'est faciliter, réexpliquer, orienter, écouter, prendre le temps, redonner confiance, lever les freins, durant le parcours de soins de la personne. Grâce à des accompagnements individuels, mais aussi des actions collectives qui permettent de capter un public qui n'est pas rencontré lors d'une permanence. A l'image d'une canne qui soutient la personne qui a du mal à se déplacer seule, c'est bien elle qui a choisi de prendre la canne, c'est la personne qui sollicite le médiateur, c'est elle qui donne le rythme pour avancer et lorsqu'elle peut de nouveau marcher, elle range la canne.

En résumé, la médiation santé c'est ACCUEILLIR, ALLER VERS et FAIRE AVEC à un moment donné, dans un parcours de soins.

« C'est comme deux mains qui se lavent » (dicton ivoirien) Chacun a besoin de l'autre pour agir.

1.4. Différentes notions

1.4.1. Les Préjugés et Discriminations

« Le terme « préjugé » fait référence à une attitude défavorable envers les membres d'un groupe social. Cette attitude se manifeste sous forme d'évaluations négatives et de sentiments hostiles. Cette attitude constitue souvent une réaction défensive à une menace perçue pour son groupe d'appartenance, et sert à créer ou maintenir des relations de statut hiérarchiques entre groupes sociaux. Une fois formés, les préjugés sont appliqués à l'ensemble des membres d'un groupe sans tenir compte des traits qui caractérisent chaque individu. D'où l'origine du mot « pré-

juger » : nous évaluons une personne avant de la connaître en fondant notre jugement uniquement sur le groupe social auquel elle appartient. »

« Le terme « discrimination » désigne un comportement inapproprié, voire injuste, envers des individus en raison de leur appartenance à un groupe social donné. Comme les préjugés, la discrimination maintient ou renforce les avantages de certains groupes sociaux par rapport à d'autres.

Préjugés et discriminations ont des conséquences néfastes. Les individus qui en sont les victimes sont plus susceptibles de souffrir de dépression, de stress, d'anxiété et de manifester de l'agressivité. Ils sont caractérisés par une faible estime de soi, un niveau de performance réduit et une satisfaction de vie diminuée. Les préjugés et la discrimination réduisent leurs chances de réussir à l'école, à l'université et dans le monde professionnel. Le coût pour la société est considérable, allant d'un taux d'absentéisme élevé jusqu'à la perte de nombreux talents.» (BRAUER, 2020)

Il est donc important de travailler sur les représentations des professionnels de la santé, de l'administration, du social. Afin que chaque professionnel susceptible de recevoir un public en situation irrégulière, soit sensibilisé sur la réalité, les conditions de vie et les difficultés quotidiennes du public précaire. De sorte, lorsqu'ils se rencontrent, ils peuvent mieux se comprendre, sans rester sur des préjugés.



Les discriminations naissent de préjugés, elles reproduisent les inégalités et peuvent provoquer un sentiment d'exclusion pour la population qui en est victime.

Un très bel exemple est le film d'Annie LEBLANC **« La leçon de discrimination »**

Discussion d'élèves au sujet du film : *Quand on est encouragés, favorisés, on se comporte avec la manière qui va avec et on y arrive mieux. Les enfants étaient moins performants en étant dans le groupe défavorisé. Ça a aussi des conséquences sur le corps, sur la posture et même sur la santé mentale ! Étonnant comme le groupe minoritaire se rassemble et se console, fait penser aux communautés qui se retrouvent en France et créent une solidarité. Mais ça arrive après des larmes, après un début de conflit avec les autres. On n'accepte pas. On peut être triste, passif, effondré, ou alors en colère, comme pour les migrants. Ils s'énervent à cause de beaucoup de choses : les violences sanitaires, policières, administratives etc. extrait de « Entre méritocratie et perception d'inégalités, Le SEUIL »*

Effet papillon : Élément d'une chaîne de causalité, spécifiquement le fait qu'un petit changement de conditions initiales provoque une grosse différence à la fin de la chaîne.

1.4.2. La clinique de la mondialité

« **On ne choisit pas notre situation de départ, notre lieu de naissance...** » (Dérivois, 2020)

Daniel Derivois a tenté de définir la « *clinique de la mondialité* comme : *une disposition d'esprit, une posture dynamique dans laquelle le clinicien, ou n'importe quel professionnel de la relation humaine, se préoccupe de penser le sujet singulier dans le monde et en même temps de se repérer et de prendre compte de ce qui relève du mondial dans les moindres expressions de ce sujet singulier. Elle vise principalement à amener le sujet, patient, citoyen à se penser dans le monde en même temps qu'il se pense dans le pays où il vit, dans ses groupes d'appartenance dans la relation interpersonnelle et dans son intimité psychique propre.* » Il résume en disant que « *la clinique de la mondialité est à la fois une manière d'écouter ce qui, du monde global, nous traverse singulièrement ; une manière de prendre ce monde comme objet d'étude (mondialisation/mondialité) et une manière de se penser dans ce monde-là. Cette posture permet d'analyser la crise migratoire comme crise de soi, une crise identitaire condensée dans la problématique des migrants. Se réconcilier avec l'autre en nous est l'une des clés du vivre ensemble avec les autres.*»(Dérivois, 2020)



La clinique de la mondialité, c'est le versant humain de la mondialisation. L'accompagnement global c'est prendre soin des migrants, des professionnels, de la société d'accueil et celle de départ, et prendre soin du monde.

« **Agis dans ton lieu, Pense avec le monde** » (E Glissant, 2005)

1.4.3. L'accompagnement global et le Développement du Pouvoir d'Agir des usagers et des professionnels (DPA)

Pour Yann LE BOSSE, psychologue, il faut « *Faire ce qu'il est important pour la personne...Il faut inverser le point focus, et non ce qu'on pense ce qu'il est important* » Faire confiance à l'expertise expérientielle, « *je sais ce qui est bon pour moi* ». On ne fait pas l'hypothèse de carence, mais l'hypothèse de compétences. (LE BOSSE, 2022). « *La notion de pouvoir d'agir désigne la possibilité de mener à terme un changement souhaité et défini par la personne concernée et ne doit pas être confondue avec l'exercice d'un pouvoir sur autrui* »

De plus, il met en avant que « *la conscience critique soit envisagée comme indissociable de l'action. Elle joue un rôle essentiel dans le processus de DPA au cours duquel une personne passe d'un sentiment d'impuissance face à une situation donnée à un affranchissement tangible vis-à-vis de cette réalité.* (Breton, 2002 ; Freire, 1990). *La conscience critique permet de s'interroger sur les obstacles rencontrés et sur la manière de les dépasser ou encore de remettre en question ce qui apparaît généralement comme une évidence.* (Brookfield, 2000) » (LE BOSSE & CAYOUILLE, Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, présentation d'un guide d'accompagnement, 2010).

« L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités articule ces deux grandes conceptions du changement. Elle conduit à s'intéresser à l'ensemble des conditions individuelles et structurelles qui confinent les personnes en difficulté dans une situation d'impuissance. Il s'agit alors de prendre simultanément en considération l'influence des forces sociales et des caractéristiques individuelles dans l'analyse de toute réalité » (VALLERIE & LE BOSSE, 2006)

Si l'agent de terrain confronté aux difficultés quotidiennes, à la réalité d'injonctions paradoxales, est formé à se questionner et à analyser, il pourra agir. Au sein du service, des temps d'échange, de travail commun permettent grâce à la capacité collective de transformer les difficultés rencontrées en propositions concrètes d'évolution.

2. Mon cheminement

Dans cette partie, je présenterai mon expérience professionnelle, ainsi que le territoire où j'interviens en tant que médiatrice en santé et le profil des personnes que je rencontre dans ma collectivité. Les interrogations que j'ai rencontrées entre ma prise de poste et la fin de mon année universitaire ont donné lieu à des échanges avec les professionnels et les usagers. Ces échanges additionnés aux interventions des professionnels du DU, m'ont permis de tenter de proposer des pistes d'amélioration pour faire face aux difficultés évoquées et tendre vers une meilleure prise en charge de la personne, en prenant en compte le professionnel accompagnant. Après m'être penchée sur le non recours aux droits et aux services en quartier populaire, lors de mon projet tutoré de BTS, ce DU m'a orientée sur la réalité du non recours aux droits des personnes en situation irrégulière.

2.1. Mon questionnement

Après 15 ans d'accueil en maison de la métropole, en tant que fonctionnaire territorial, j'ai repris mes études et obtenu un BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social. L'objectif était de renforcer mes compétences autour du service rendu à l'utilisateur et d'être mieux formée pour lutter contre le non recours aux droits et aux services. Lorsque j'ai pris mes fonctions de médiatrice en santé, j'ai souhaité suivre la formation du diplôme universitaire Santé, Société et Migration, pour être mieux outillée face à mon impuissance devant des situations de non recours.

Durant mon expérience au centre de vaccination à l'été 2021, j'ai pris conscience de l'absence ou de la mauvaise information sur les droits santé concernant les personnes en situation irrégulière. J'ai commencé à orienter mes recherches sur les services de la CPAM. Au fil des interventions du DU, j'ai recentré ma problématique sur mes propres pratiques et celles de ma structure. J'ai analysé nos méthodes d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des personnes en situation irrégulière.

Pourquoi de nombreuses personnes n'ont pas de droits AME ouverts, alors qu'elles peuvent y prétendre ? Est-ce par méconnaissance, parce qu'elles sont mal reçues ou la peur d'entrer dans un service public ? Et pourquoi très souvent les personnes attendent d'être malades, ou de

recevoir des factures avant de faire leurs démarches, parfois des années après leur arrivée ou la fin de leurs droits PUMA et CSS ?

Selon moi, aujourd'hui la question est différente ; comment peut-on changer l'accueil de ces personnes qui travaillent, paient leurs factures mais dont la situation administrative traîne des années et qui restent sans aucun droit pendant de très longues périodes ?

J'ai commencé cette formation universitaire et ce mémoire avec beaucoup de colère, face aux situations de non recours et d'injustices qu'avait engendrées le Covid : la dématérialisation, le manque de moyens, le fonctionnement de la Sécurité Sociale. Au fil de ma réflexion j'ai constaté que ces dysfonctionnements n'étaient pas uniquement le fait de la Sécurité Sociale ou de l'Etat, l'accueil réalisé au sein ma structure pouvait aussi être un levier contre le non-recours.

Avant de rédiger ce mémoire, j'ai longtemps douté, espéré ne pas trahir la réalité, craint de regarder à travers un prisme, ne pas être fidèle. Puis, je me suis décidée à retracer ma réalité, et ce que les personnes rencontrées ont bien voulu partager avec moi. Je me suis dit que ce mémoire, serait à l'image de la médiation santé : faire le lien, amener à l'autre. Il m'a été facile de lancer le débat, d'échanger, de recueillir la parole, de solliciter les avis... Mais il m'a été difficile de mettre à profit ces échanges dans le cadre d'un mémoire.

J'ai essayé de cheminer entre les réactions « *on ne peut pas accueillir tout le monde* » de certains professionnels et la personnalité extraordinaire de chacun, usagers et professionnels, remplis de ressources et de volonté. J'ai navigué entre misérabilisme et utopisme, ultra négativité et ultra positivité. J'ai tenté de réfléchir et de grandir sur ces situations de non recours, de violences administratives, qui m'ont régulièrement bloquée.

J'ai commencé à noter chaque phrase ou situations invraisemblables des personnes que je recevais, puis j'ai choisi d'en interroger 3 avec qui j'avais noué une relation de confiance.

Au fil de mon avancée, en parallèle une apprentie médiatrice santé travaillait sur la question du non recours et des connaissances des divers dispositifs proposés aux personnes en situation irrégulière. Il s'avérait que peu connaissaient les PASS et peu de rendez-vous étaient donnés car l'entretien était sans solution.

J'ai choisi ensuite d'interroger, plusieurs professionnels de la structure, dans les périmètres accueil, accès aux droits, service social, responsable sociale et directrice de la structure.

Puis, un jeune m'a proposé d'appeler un ancien au pays, m'expliquant que lorsque lui-même est confronté à une difficulté, il l'appelle pour prendre conseil. Cet ancien aime réfléchir sur ces questions, il m'a alors mise en contact avec lui. Sa réflexion faisait écho à la mienne et répondait à des interrogations soulevées dans des entretiens de professionnels.

C'est au moyen des apports de ces différents entretiens, de mes accueils quotidiens et des cours reçus, que tout au long de l'année, j'ai construit ma réflexion, pour mettre en lumière les difficultés rencontrées et les possibilités d'amélioration.

2.2. Mon secteur d'investigation

2.2.1. Le territoire (données INSEE 2019)

La commune où je travaille a une population de plus de 50 000 habitants, dont un pourcentage d'immigrés de 29,1%. Elle compte trois quartiers prioritaires politique de la ville. Le taux de chômage sur la ville est de 22%. Le revenu médian de la population avoisine les 16 000 euros alors qu'il est de 22 500 euros pour la métropole lyonnaise.

26,1% de la population sont bénéficiaires de la CSS, 22, 3% ont une Affection Longue Durée (ALD) active, aucun chiffre communiqué sur le nombre de personnes bénéficiant de l'AME.

C'est une population qui rajeunit fortement avec un indice de vieillissement de 31 personnes de 65 ans ou plus pour 100 habitants de moins de 20 ans.

Cette commune est riche de plus d'une cinquantaine de langues parlées sur son territoire.

2.2.2. La population interrogée

J'ai axé mon mémoire sur les usagers que je reçois au CCAS, ceux qui ont eu les ressources nécessaires pour s'y présenter. Elles ont été informées de l'existence d'un service social et de ses missions, ont pu dépasser leurs appréhensions pour exposer leur situation et formuler leur demande, et ce faisant avancer leurs démarches administratives. Ce qui signifie que mon mémoire aborde les problématiques de la population exclusivement reçue au CCAS. Dans cette réflexion, je n'aborderai pas la problématique des personnes sans hébergement. Ni de celles qui ont leurs repères en accueil de jour. Ni de celles qui ont comme préoccupation de répondre à leurs besoins vitaux, les empêchant d'engager d'autres démarches à ce moment précis de leur parcours. Ainsi que de celles en demande d'asile ou dans un parcours de demande de titres, qui leur permettent d'obtenir une PUMA et CSS, et bénéficient d'un accompagnement au sein des CADA ou des associations spécialisées.

Les personnes que j'ai reçues sont déboutées de leur demande d'asile ou ont un droit au séjour ou un visa touristique expiré ou sont entrées illégalement sur le territoire. Elles vivent en France illégalement ou en séjour précaire depuis des périodes allant entre 6 mois et 24 ans. La majorité d'entre elles travaillent, et plus de 80 % d'entre elles maîtrisent le français et ont toutes un hébergement plus ou moins précaire, excepté un. Toutes ont en commun de n'avoir pu accéder à des droits santé, par méconnaissance des procédures et institutions santé ou par l'incapacité à trouver un accompagnement social, notamment après une sortie de CADA. Elles ont souvent des préoccupations liées à des problématiques de recherche de logement, d'emploi, ou d'obtention de droit au séjour.

La santé passe en dernier, tant que ce n'est pas urgent.

« Je dirais que les choses ont été normales jusqu'à ce que mon asile prenne fin donc. Après c'était fini, parce j'avais plus de droits, ça je pense que c'était pareil pour tout le monde. »

2.3. Présentation des résultats

Voici, tout d'abord l'évolution des demandes d'AME que j'ai instruites dans mon service, sur deux ans. Plus on mentionne l'AME, dès l'accueil, aux personnes reçues, plus les demandes augmentent.

	2 ^{ème} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	2 ^{ème} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Demande d'AME	9	21	35	43

Voici une brève présentation des personnes rencontrées, parmi les requérants.

- M. F, arrivé en France en 1997, travaille comme mécanicien depuis son arrivée, s'est fait voler ses papiers et n'a pas renouvelé son AME, depuis 2005, ne sachant pas comment faire. On lui avait dit que sans ses papiers d'identité, rien ne pouvait être fait.
- M. S, arrivé en France en 2016, a travaillé comme jardinier pendant 3 ans avec son titre italien, malgré l'expiration de ce dernier, il a été renouvelé par son employeur. L'AME est refusée depuis 2 ans car ses ressources sont trop élevées, et aucune possibilité de s'assurer. Il continue de travailler sur les chantiers.
- Mme E, arrivée en France en 2015, auxiliaire de vie chez son hébergeant 7j/7, ne renouvelle son AME que lorsqu'elle est hospitalisée d'urgence, pensant que seul l'hôpital pouvait lui faire son AME.
- M. A, arrivé en France en 2017, enchaîne des missions d'intérim et CDD, en tant que manoeuvre sur les chantiers, abattoirs, démolition... N'avait plus de couverture maladie depuis la fin de sa demande d'asile, début 2020.
- M. B, arrivé en France en 2020, était chauffeur dans son pays depuis 20 ans, avec le covid et le départ de la société chinoise qui l'avait embauché, il n'a pas retrouvé de travail. Depuis qu'il est arrivé, il est livreur Uber 7/7j. Il avait besoin en urgence d'un traitement pour son asthme.
- Mme B, arrivée en 2019, ne sortait pas de son hébergement, par peur d'être arrêtée. Son gynécologue lui avait dit que seul un traitement PMA en Europe pouvait lui permettre de tomber enceinte, après 5 tentatives vaines dans son pays. Son mari travaille sur les marchés.
- M. E arrivé en 2020 pour rejoindre sa conjointe enceinte, travaille comme commis, ne connaissait pas l'AME, c'est suite au renouvellement CSS de sa conjointe qu'il l'en a eut connaissance.
- Les frères M, arrivés en France en 2020, avaient déposé leur demande AME en agence, sans suite, puis avaient abandonné après avoir tenté de relancer. Les deux exercent une activité de coiffure dans le logement qu'ils louent.
- M. K. est arrivé en France en 2020, a eu connaissance de l'AME en venant au centre de vaccination. Travaille dans les bureaux de son beau-frère.
- M. C, est venu en tant que mineur isolé en 2017, son statut n'ayant pas été reconnu. Il effectue des missions sur des plateformes d'entraide entre voisins. N'avait pas renouvelé ses droits depuis sa fin de prise en charge C2S en 2019.
- M.V, est venu pour une rage de dents, avec une carte AME périmée qu'il souhaitait renouveler. M. était pourtant européen, et travaillait depuis 4 mois, son employeur n'avait pas envoyé de demande d'immatriculation, aucun droit n'avait été ouvert.

Entretien pour un abonnement TCL

- Vous avez un compte AMELI, pour qu'on voit si vous avez la CSS ?

La dame se tourne vers moi, un sourire gêné, interloquée, la collègue enchaîne, en mettant la fatigue en cause :

- Donnez-moi votre carte Vitale pour que je vois si vous avez des droits et votre numéro de sécu?
- Ben non madame, ma carte est périmée ! *en sortant sa carte AME*
- C'est quoi cette carte ?

Quelques phrases notées au vol, cette année,

-Elle ne m'a pas trop bien reçue, on dirait qu'elle ne voulait pas trop. Donc pas besoin de reprendre rdv. *(une dame avec un enfant polyhandicapé pour un abonnement TCL, pour se rendre aux rdv médicaux)*

- On m'a donné votre numéro pour la demande d'AME. Est-ce qu'on peut se voir dehors, sur le parking de la mairie, parce que j'ai pas trop envie de rentrer. On ne sait jamais. *(un jeune de 21 ans)*

- Moi c'est sûr, si la personne n'a pas de papiers, je reçois pas. Je m'engage pas sur ce terrain là. C'est déjà trop compliqué pour ceux qui ont des ressources et des papiers. On donne pas de rdv. *(travailleur social)*

-Merci de votre appel, mais là il a eu un contrôle, je peux plus aller travailler, celui qui m'héberge me demande des sous ou je sors. Donc il faut que je me débrouille, et si ils veulent pas me donner l'AME, ben c'est pas grave *(un monsieur de 47 ans, à qui la CPAM, demande des justificatifs déjà fournis à 2 reprises)*

2.3.1. Les représentations des professionnels

Selon les Nations Unies, un migrant est « *toute personne qui a résidé dans un pays étranger pendant plus d'une année, quelles que soient les causes, volontaires ou involontaires, du mouvement, et quels que soient les moyens, réguliers ou irréguliers, utilisés pour migrer* ». Cependant, une seule professionnelle m'a déclaré avoir été migrante. Le mot migrant est connoté, cependant un français qui part à l'étranger, qui cherche à faire fortune dans un pays qui n'est pas le sien, ou qui va simplement s'enrichir d'une autre culture, alors l'expérience est saluée et reconnue. Nous sommes très nombreux à avoir été des migrants économiques à un moment de notre vie. Très peu de français se définissent comme migrants, lorsqu'ils se délocalisent dans un pays étranger pendant plus d'un an pour un travail.

Lors de mon expérience personnelle, je suis partie avec mes deux enfants en bas âge dans un pays anglophone, où la majorité des immigrés étaient soit polonais, soit pakistanais. En général, les locaux ne me saluaient pas ou n'entraient pas en contact avec moi. J'étais assimilée à une polonaise et mes enfants à des pakistanais. Dès que nous nous présentions comme français, l'échange n'était plus du tout le même. Chacun essayait de me dire un mot en français, de savoir pourquoi on était là, de nous conseiller ou nous aider. Rentrés en France, au bout de 4 ans, mon expérience a été valorisée sur le fait que j'ai osé me lancer dans ce parcours de vie. Aujourd'hui, mes enfants parlent deux langues et ont une ouverture au monde, s'adaptent et s'intègrent très facilement, essentiellement parce que nous avons été bien accueillis et accompagnés à chaque étape dans un système que je ne maîtrisais pas (scolarisation, recherche d'emploi, parcours de soins, valorisation de notre culture ...).

De retour au travail en MDM, je reçois avec une collègue de PMI, une maman qui vient d'arriver en France avec deux enfants. La première question de ma collègue est « *Où est le père ?* » puis en parlant tout haut mais pas directement à la maman « *tout ce voyage avec deux petits enfants c'est venir chercher les difficultés, quand même* » et à moi en aparté « *si c'est pas pour profiter du système !* ». La professionnelle mettait en avant le manque de stabilité, la mère avait un besoin de sécurité et d'accomplissement pour sa famille. Il n'y a pas eu d'échanges, d'intérêt sur le parcours, sur ses conditions de vie au pays, ses motivations, l'occasion de mieux connaître cette maman et de la mettre en confiance, de créer un lien. Ce qui aurait pu avoir comme effet, de changer sa perception.

En redonnant régulièrement, la véritable définition de migrant, la représentation pourrait changer sur ces personnes ayant quitté leur famille, leur environnement, leurs habitudes pour se réaliser, améliorer leurs conditions de vie. En abordant la personne, sous le prisme de sa motivation et de sa volonté à dépasser les difficultés, nos rapports peuvent évoluer. Évoquer l'intérêt, la curiosité, échanger sur la culture de l'autre apporte de nombreux bénéfices. Avoir plaisir à échanger sur son pays, simplement en parler pour faire tomber cette barrière taboue, si je parle trop de mon pays, on pourrait me reprocher de « ne pas aimer la France ». Et pourtant parler du pays d'origine ça fait du bien !

« Ça me fait plus penser à un statut sans domicile fixe »

Lorsqu'on parle de migrants, les échanges que j'ai eus montrent que le migrant est plus associé à la mendicité et à l'errance. Ainsi, il est important de faire connaître la réalité pour montrer que de nombreuses personnes travaillent, malgré les difficultés, pour survivre, car elles n'ont pas d'aide. Et ne demandent pas à être plaintes mais à être considérées.

Un autre point pour dépasser ces représentations, c'est de ne plus utiliser une seule catégorie pour définir l'usager : c'est une suédoise, mais le définir toujours par une pluri-catégorisation. C'est un arménien, qui parle 3 langues, qui était tailleur. On doit enrichir la personne et non pas la simplifier. Donner un visage humain aux sans papier, et faire remonter pour chacun leur parcours de vie unique, en tant que personne, et non par une absence de statut.

2.3.2. Les difficultés récurrentes “*Derrière l'eau*”

Les «stresseurs post-migratoires»

L'Orspere Samdarra a édité un guide ressources pour **Soutenir la santé mentale des personnes migrantes**, pour les intervenants sociaux, dans lequel il est listé, entre autres, les difficultés auxquelles le migrant doit faire face :

- le manque lié à l'éloignement du pays et des proches, l'inquiétude pour la famille restée au pays;
 - les conditions de vie précaires : les difficultés d'accès à l'hébergement, à la nourriture ou aux besoins primaires qui ne sont pas assurés;
 - l'isolement;
 - la barrière de la langue, l'incompréhension ou les différences culturelles;
 - les démarches administratives : la procédure de demande d'asile, la temporalité administrative, la lourdeur et la lenteur des procédures;
 - l'attente et l'incertitude pour l'avenir, l'impossibilité de se projeter ;
 - l'inactivité forcée, l'impossibilité de travailler pendant de longues périodes;
 - l'incompréhension du système : les difficultés d'accès à l'information, la dépendance vis-à-vis des travailleurs sociaux et des acteurs humanitaires;
 - la précarité des liens sociaux;
 - la perte du statut social;
 - le vécu d'exclusion, d'infantilisation, voire de déshumanisation.
- (ORSPERE, 2022)

Pour les personnes, il s'agit de s'intégrer, de travailler, d'être productif pour obtenir un statut dans la société, mais sans autorisation pour le faire. Il s'agit de se maintenir sur le territoire, en essayant de ne pas se faire arrêter, en cachant toujours son identité, et en travaillant pour essayer de montrer que malgré tout leurs intentions sont bonnes, au fil des années, ce paradoxe peut être très néfaste sur la santé mentale.

« Partir déjà c'est difficile, arriver là-bas et puis travailler c'est une autre difficulté, avoir les papiers c'est une difficulté, s'il faut encore rester caché tout le temps, voyez de difficultés en difficultés, je sais pas comment les français appellent ça, mais chez nous il y a un nom à cela, **Tu finis par devenir une autre chose.** »

2.3.3. L'Aide Médicale d'Etat et violence administrative ?

Voici quelques exemples fréquents de problématiques rencontrées :

- Le changements de formulaires récurrents, puis risque de refus si le formulaire est caduque
- Les pièces justificatives qui changent
- L'extrême difficulté d'obtenir une attestation d'hébergement, souvent les hébergeants sont très réticents, ou monnayent. Et pour une domiciliation, il est aussi difficile de prouver le lien avec la commune.
- Le fait de demander de nouveau de nombreuses pièces, et parfois les mêmes.
- L'impossibilité de savoir où en est sa demande, car le traitement des AME est décentralisé. La réponse récurrente “Soyez patients”. Puis, très fréquemment la personne ne reçoit pas le

courrier lui réclamant des pièces justificatives, pour des raisons variées. Elle n'a donc pas répondu au courrier dans les délais, et sa demande est classée.

- La difficulté du langage administratif.

Et lorsque ce parcours du combattant s'achève, les délais de fabrication de la carte AME sont parfois de 6 mois. Sans carte à présenter, la personne est une nouvelle fois confrontée à des difficultés, lorsqu'elle doit se justifier : à la pharmacie, pour bénéficier de l'abonnement de transport en commun, chez certains professionnels de santé...

En tant que professionnel qui accueille, c'est frustrant d'accompagner sans pouvoir justifier auprès des usagers les délais et l'avancée de leur dossier, alors que l'on ne peut donner aucune justification rationnelle. Certaines personnes obtiennent des droits ouverts en moins de deux mois et d'autres sous neuf mois, pourtant, le dossier a été rempli de manière identique. Cette iniquité est inexplicable ou injustifiable.

Ces constats sont difficiles en tant que professionnels, mais insurmontables pour une personne qui réalise seule la démarche.

2.3.4. Des injonctions paradoxales

« On peut citer en exemple, quelqu'un qui est en situation administrative irrégulière peut accéder aux soins, à des aides financières au titre de la protection de l'enfance, c'est une obligation des départements. Ils peuvent parfois accéder à un hébergement précaire cependant ils ne peuvent accéder à rien d'autre. Donc on les maintient parfois dans une certaine précarité parce qu'on y est obligé, et on ne leur donne pas les moyens de s'insérer »

Les professionnels sont confrontés à une certaine désillusion :

- le rappel au cadre par rapport au respect du périmètre de compétences de chacun territorial/Etat
- perte de sens du travail social : de nombreux professionnels quittent le social. Il est démotivant de s'engager réellement dans un accompagnement car concrètement très peu de démarches sont réalisables. Et celles réalisables, demandent un engagement sans relâche pour aboutir
- ressentir l'iniquité : lors de la réussite d'ouverture de droits, finalement est-ce bien juste car pour de nombreux autres usagers la démarche n'a pas fonctionné ?

3. Quelles pistes d'amélioration ?

Une des clés de la lutte contre le non recours est de déconstruire la peur de l'appel d'air. On souhaite restreindre l'AME par peur de l'appel d'air, on ne donne pas le droit au travail, par peur de l'appel d'air sur les aides sociales et on ne pas donne pas de rendez-vous, de peur de l'appel d'air d'une hyper demande sans possibilité d'orientation.

3.1. Accueillir et se comprendre : le souci de la relation

Rendre légitime la personne, elle a des droits « **Sans papiers, mais pas sans droits** »

Être en situation irrégulière, n'est plus un tabou, mais une réalité bien présente dans notre société. Plus nous aborderons le sujet des conditions de vie de ces personnes entre collègues, dans nos milieux personnels, plus les idées véhiculées depuis des années diminueront et des solutions pourront être trouvées.

“C'est important de redire l'importance de l'accueil, encore plus dans l'administration. C'est un peu comme un médecin et un patient, on dit qu'un patient bien reçu est à moitié guéri. Quand les personnes arrivent et qu'ils ont un espoir, même si il n'est pas satisfait, on dit que l'espoir fait vivre. Plus on a un bon espoir, plus on vit mieux. Même si on a pas ce qu'on veut, ça va aller un jour. Mais quand il n'y a pas d'espoir, pas de solutions, tu es plus malade, et du coup c'est la Sécurité Sociale qui va en pâtir plus, c'est comme ça!”

3.1.1. Prendre soin de l'utilisateur

Les démarches administratives et l'écrit ne sont pas une habitude dans de nombreux pays. La peur des institutions, de se faire arrêter, et ne pas se faire comprendre freinent les personnes. Pour lutter contre le non-recours à l'AME, la qualité d'accueil et le fait de développer des liens de confiance sont essentiels.

Je commence par un conseil donné par Fidèle Mabanza, un intervenant qui a eu un parcours de migration, « *Quand vous recevez, assurez-vous de pouvoir vous souvenir de la couleur des yeux de la personne. Vous saurez alors que vous lui aurez apporté l'attention nécessaire lors de son accueil* ». Il ajoute aussi le besoin pour la personne accueillie de “*Se reconnaître dans le regard de l'autre, de l'accueillant, comme un être existant qui réfléchit, qui a une dimension*”.

La majorité des agents ont déclaré accueillir exactement de la même manière tous les usagers, et faire attention des mots qu'ils utilisent. Une collègue de l'accueil insiste sur le fait que pour réussir un accueil, le plus important est de s'attacher au motif de la demande, et de prendre le temps de le comprendre, sans tenir compte du statut dans un premier temps. Puis lorsque c'est nécessaire, elle demande une pièce d'identité. De cette façon, de la manière la moins intrusive, elle a son identité correcte et une indication sur son statut.

Avoir aussi la possibilité de s'exprimer dans sa langue, permet de rassurer l'utilisateur, pour parler de sa situation.

Un espace confidentiel, un entretien est indispensable pour libérer la parole. Lorsqu'on est en situation irrégulière, on se méfie de tout ce qu'on dit, ce que l'on fait, par peur d'être contrôlé et perdre ce que l'on a entrepris depuis parfois des années. Alors, il est très difficile d'exprimer sa demande à l'accueil, ne sachant pas qui écoute derrière dans la salle d'attente.

« *Pouvoir exprimer et être écouté dans sa souffrance permet déjà une forme de reconnaissance et valide, d'une certaine manière, la légitimité de souffrir. Ainsi, écouter n'est pas seulement un prérequis à l'action. Écouter, c'est déjà agir* » (GILLIOT & CHAMBON, 2021)

Je me suis aussi rendue compte que lorsque je proposais de se rencontrer à une de mes permanences décentralisées hors de la mairie. Le rapport n'était plus le même, l'échange était plus fluide et cela mettait la personne en confiance. Ensuite, malgré les délais plus importants, les personnes choisissent toujours le lieu décentralisé plutôt que la mairie.

J'essaye toujours de me rappeler d'une caractéristique propre à l'usager, la ville dans laquelle il est né, une anecdote qu'il m'a racontée, ses enfants dont je pourrai lui parler à notre prochain rendez-vous. Lorsque je le reverrai, cela renforcera le lien qui a été créé et donc la confiance qu'il m'accordera. Et surtout j'ai appris à mesurer l'insistance avec laquelle je demandais une pièce supplémentaire ou d'entamer une démarche, pour respecter la temporalité de la personne. En n'essayant de ne pas projeter mes attentes dans mon accompagnement, mais toujours respecter les siennes.

« Les gens partent de leur pays pas de gaîté de cœur et en partant ils se mettent en danger, et ils cherchent une situation meilleure et ils se rendent compte que c'est peut-être pire. Parce que ce qu'ils vivent en France ils ne l'ont peut-être pas vécu dans leur pays, alors qu'au départ ils pensent que c'est le pays des droits de l'homme et ils se rendent compte qu'il y a encore un autre combat à mener et c'est très long, car une personne peut être en situation irrégulière pendant 10-20 ans »

3.1.2. Vers une meilleure connaissance de l'AME

« La possession du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre, constitue l'un des droits fondamentaux de tout être humain, quelles que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, sa condition économique ou sociale. » *Constitution de l'OMS*

Dans le cadre de la lutte contre les inégalités et la pauvreté, une meilleure connaissance de ce dispositif par les intervenants et les usagers doit permettre un accès aux soins à chacun.

La personne obtient aussi une première reconnaissance avec une carte délivrée à son nom par un service français. Elle prouve ainsi son identité, sa présence sur le territoire, accède aussi à un numéro de sécurité sociale, des avantages sociaux comme l'abonnement réduit pour les transports en commun.

“ Il faut aussi que les sans papiers se disent : Bon je travaille pour le compte des français donc il faut que je trouve le courage de m'enregistrer, pour exister. ”

Un élément de poids apporté par le vieux monsieur au pays, pour faire prendre conscience que demander l'AME est très important :

« Si on les déclare pas, c'est lorsqu'ils décèdent qu'on va se rendre compte qu'ils étaient là, et qu'ils vont enfin faire partie de la localité, par le registre, mais avec quel nom ? »

La région Auvergne Rhône-Alpes a pour ambition de devenir la première région en matière d'accès à la santé entre 2022 et 2027. L'axe 4 de son plan régional de santé, est de favoriser la prévention et l'accès de tous les habitants de la région à la santé et au bien-être. Le développement de la médiation santé et le renforcement des Pass somatiques ont permis une amélioration des conditions d'accessibilité. Cependant, pour que la Région arrive au résultat qu'elle s'est fixée, il faudra qu'elle porte une attention encore plus particulière sur les difficultés de ses habitants en situation irrégulière.

La Pass de ville , un dispositif innovant pour l'inconditionnalité des soins

Ce dispositif répond à la double mission d'accès aux droits et aux soins, en levant les barrières administratives, linguistiques, financières qui excluent du soin. L'objectif du dispositif PASS de ville, récompensé par le Prix de l'Innovation en Santé, est de permettre aux personnes dépourvues de couverture maladie, d'être soignées sans avancer les frais ; une solution pour lutter efficacement contre le renoncement aux soins, qui touche particulièrement les plus démunis.

La Pass de ville de Marseille, un exemple inovant

Grâce à la Pass de ville de Marseille, 2400 personnes dépourvues de couverture maladie, ont pu être soignées - sans avancer les frais. Pris en charge par une vingtaine de professionnels en ville (généralistes, dentistes et gynécologues), ces patients ont pu bénéficier - sans être facturés - d'un parcours de soins complet (pharmacie, laboratoire, radiologie...) Dispositif en expérimentation entre 2019 à 2021, la Pass de ville a pour objectif de faciliter l'accès aux droits : accompagner les patients vers la couverture maladie, aider le patient à constituer son dossier, qui n'a pas besoin d'attendre le long délai d'obtention pour se faire soigner. Les soins réalisés pendant l'instruction de son dossier d'Assurance Maladie, sont couverts à l'obtention ; c'est là l'originalité du dispositif ! Faciliter l'accès aux soins : les professionnels de santé mettent en attente leur facturation, ne les facturent pas tout au long de l'instruction du dossier. Dès l'obtention, ils sont remboursés par l'Assurance Maladie, dans le cadre du tiers payant. Si finalement la couverture maladie ne peut pas être obtenue, alors la PASS de ville s'acquitte des factures, grâce à l'enveloppe financière PASS - prévue par la loi. A aucun moment la prise en charge des patients n'est gratuite, ni à la charge des professionnels impliqués.

Depuis la fin de l'expérimentation, **l'association La PASS de ville Marseille** est née dans le but de pérenniser à Marseille un projet pilote réussi, co-porté depuis 2019 par Médecins du Monde et l'Union des Médecins Libéraux en PACA et ouvrira ses portes au deuxième semestre 2022. (source : www.lapassdevillearseille.fr)

Les freins administratifs et financiers levés, les personnes ont aussi l'avantage d'être accueillies dans une structure à taille humaine, à proximité de leur lieu d'hébergement, contrairement aux Pass des hôpitaux. Le lien de confiance est plus facile à créer et cela facilite la continuité du parcours de soin de la personne. Ce dispositif coche de nombreuses cases dans la lutte contre le non-recours aux soins.

3.1.3. Un besoin de reconnaissance

J'ai été très surprise par un point commun à tous mes entretiens. Je commençais par dire que ces entretiens seraient anonymisés. Chaque fois, la personne manifestait sa volonté que son nom apparaisse. "Il faut noter mon nom" : ce besoin impérieux d'exister par sa propre identité. Ils ajoutaient que si quelqu'un voulait venir leur parler après avoir lu mon mémoire, ils étaient plus qu'ouverts pour expliquer leur situation, leurs conditions de vie, la volonté d'être acteurs d'un changement.

« Ok d'accord, mais il faut écrire mon nom, comme ça si des personnes veulent me parler pour développer, je leur parlerai, bien même. Je suis là depuis 5 ans, j'ai toujours travaillé, fait ce qu'il fallait, et je n'ai toujours pas les papiers. Faut le dire et que ça se sache. »

La capacité d'agir des personnes en situation irrégulière existe, elles font marcher leur réseau pour trouver un toit, un travail, se nourrir. Mais cette capacité d'agir est mise à mal, avec des

procédures longues et compliquées, qui réduisent considérablement le pouvoir d'agi, dans un système qui ne donne pas de possibilité d'avenir. Si la personne ne travaille pas, elle n'est pas intégrée, si elle travaille avec de faux papiers, elle est en irrégularité et ne pourra pas se faire régulariser par le travail.

« J'ai passé trois fois à la préfecture, je crois. Aucune réponse. Si j'avais pas de droits, répondez-moi, donnez-moi quelque chose, un courrier, une réponse par écrit. J'ai envoyé au ministère de l'Algérie et j'ai passé au consulat, il m'a dit voilà, soit ils te donnent soit ils te disent par écrit pourquoi tu n'as pas le droit. Mais tu te débrouilles avec la France »

Le pouvoir d'agir et l'autonomie des personnes touchées par la précarité peut être affecté. Des rapports de dépendance peuvent se créer entre les personnes migrantes et celles qui les accompagnent ou leurs compatriotes, qui maîtrisent la langue du pays d'origine et du pays d'accueil, ou qui sont arrivés depuis plus longtemps et qui connaissent le fonctionnement du système.

“Faut que je leur prouve que depuis que je suis en France, j'ai travaillé ! Mais pas avec mon nom, avec le nom de quelqu'un d'autre. Mais j'ai pu contribué à la France pendant 5 ans, payé l'électricité, payé des factures, cotisé, contribué vraiment au développement de la France pendant 5 ans, malgré que je n'étais pas régulier. Il faut comprendre que même sans papier on arrive à contribuer, donc si on a les papiers et qu'on fait les choses normalement ça fera un plus pour la France.”

“Se chercher, rester concentrer sur l'objectif”

Ces personnes savent pourquoi elles sont là, et rien ne peut les détourner de leur objectif. Leur volonté et leur motivation m'ont impressionnée. Elles font preuve d'une endurance à toute épreuve. Quel que soit le problème, il y a une solution ” *Demain est un autre jour, ça ira*”. Chaque personne rencontrée m'a donné une leçon. La majorité ayant une bonne humeur, une énergie et une positivité à toute épreuve, malgré des déceptions administratives récurrentes. Ces personnes ont des compétences psycho-sociales qui peuvent diminuer dans le temps, avec le fait de rester silencieux pour ne pas attirer l'attention, de cacher leur propre identité, de taire les injustices qu'ils subissent au détriment de leur santé globale positive (physique, psychique et sociale).

3.1.4. Prendre soin du professionnel

En le formant

Le premier accueil est en très grande majorité réalisé de manière inconditionnelle et respectueuse de la personne. En second accueil, beaucoup d'agents ont déclaré mal connaître les différentes situations administratives et les possibilités d'accompagnement. Cela les mettait en difficulté et ils pouvaient se sentir démunis lors d'un entretien. La méconnaissance peut être la source d'une non-proposition d'un rendez-vous, d'une ouverture de droits ou d'une mauvaise orientation. Elles ont émis le besoin de mieux maîtriser le Droit des étrangers, pour être plus à l'aise lors des entretiens. Seulement trois des personnes interrogées sur la structure, ont suivi la formation CNFPT « Droit des étrangers ». Comme alternative à la formation de tout le personnel qui est très difficilement possible, des structures proposent la référence « Personne

en situation irrégulière ». Une personne se forme régulièrement et elle devient la ressource du service. Ses collègues savent que s'ils sont confrontés à une difficulté sur le sujet, ils peuvent se renseigner auprès d'elle.

Le CNFPT propose une formation sur le droit des étrangers en situation régulière. Mais, il serait important de pouvoir aussi en proposer sur les droits des étrangers en situation irrégulière, afin de mieux connaître les possibilités d'orientation pour ce public. L'ensemble des collègues ont fait remonter un besoin nécessaire d'informations actualisées régulièrement.

Les PASS sont encore un dispositif trop peu connu, notamment pour les référents sociaux et les personnes à l'accueil, mais aussi de certains travailleurs.

En l'outillant

Un relais à la préfecture paraît indispensable tant il est difficile pour l'agent territorial de pouvoir apporter une réponse claire à l'usager, sans avoir non plus de possibilités d'orientation sur la Préfecture. Le fait d'avoir un agent sur place, à disposition des agents, pour répondre une fois par mois, sur toutes les situations bloquées ou incompréhensibles, faciliterait les rapports entre les institutions et le travail au quotidien. A minima, on devrait pouvoir joindre une personne dédiée au CCAS. Des conventions existent avec d'autres structures, une convention avec la Préfecture serait extrêmement profitable.

Les possibilités de recours à l'interprétariat professionnel sont encore peu connues et sous-utilisées. L'information doit être redonnée régulièrement, au vu du turn over, et on se doit de rappeler l'importance que cela peut avoir dans une situation difficile, que la personne puisse s'exprimer dans sa langue. Enfin, lorsque la traduction en interne est plébiscitée, l'agent qui traduit doit être valorisé. Traduire lors d'un entretien social demande beaucoup de concentration, d'arrêter aussi ces tâches quotidiennes, prend du temps et de l'énergie. Il est essentiel qu'une valorisation de cet atout soit effectuée, pour que cela ne devienne pas une contrainte pour l'agent.

En prenant le temps

Comment ça va ?

“Vous m'avez bien étonnée avec cette question, je ne voyais pas ce que cela faisait là. “

J'ai abordé la santé mentale, dans l'après pandémie, concernant les usagers mais aussi le professionnel. J'ai placé cette question en milieu de questionnaire, pour qu'elle ne soit pas prise comme une banale question de courtoisie, mais une vraie question dans mon entretien. Je m'aperçois qu'on ne pose pas cette question, aux professionnels, entre nous et encore moins d'agents à responsables. Beaucoup m'ont répondu « ça va ». Face à la détresse des situations, les agents ne s'autorisent pas toujours à extérioriser leurs propres faiblesses, mais beaucoup on fait ressortir un sentiment d'impuissance, se sentant démunis par le manque de réponses à apporter et du coup à trouver un sens à leur travail au quotidien. Et pourtant tous ont fait ressortir d'une façon ou d'une autre, la solidarité dans les équipes des services sociaux. En plus des groupes d'analyse de la pratique, il est nécessaire d'avoir des temps d'échange informels, de prendre le temps de faire une pause, de s'intéresser à ce que traverse son collègue, d'exprimer son impuissance, afin de la gérer et l'accepter pour qu'elle ne devienne pas une barrière.

Un besoin de reconnaissance

Les agents ont besoin de pouvoir faire remonter les difficultés et participer à la recherche de solutions coconstruites qui seront donc au plus près de la réalité. Cela permet aussi à l'agent d'être valorisé, mais aussi de mieux comprendre et accepter les limites de son cadre d'intervention et afin de pouvoir accepter son impuissance face à d'autres situations.

Se sentir soutenu et écouté en équipe et par la hiérarchie, permet à l'agent de se sentir bien dans ses missions et de pouvoir faire face plus sereinement aux difficultés.

La société change, on demande au fonctionnaire de s'adapter. Il est temps que la fonction publique, l'Etat s'adaptent aussi et reconnaissent que les personnes en situation irrégulière font partie intégrante de la société et qu'il faut les reconnaître en leur donnant un statut, une place, les valoriser, et prendre soin d'eux. De cette façon, le travail de l'intervenant social reprendra aussi du sens, dans l'accompagnement de ce public.

Le Conseil Économique Social et Environnemental (CESE) rappelle que les métiers de la cohésion sociale : *« contribuent au maintien des liens de solidarité et au développement de la vie sociale et citoyenne du pays. En prenant en charge les personnes les plus dépendantes, ils allègent d'autant la charge qui pèse sur les familles et permettent à toutes et tous une bonne insertion professionnelle, bénéficiant aux entreprises et à la vie économique »*. Dans ses travaux et auditions publiés en juillet 2022 Le CESE souhaite *« que soit permis un **meilleur accompagnement et un échange de qualité avec les personnes accompagnées**... Pour répondre à l'évolution des besoins, des pratiques et des politiques publiques, le CESE préconise **d'améliorer la formation continue afin de l'adapter aux spécificités de l'action sociale et éducative**. Pour cela, le CESE incite les partenaires sociaux des branches professionnelles à investir dans un système de formation, financé en fléchissant différemment des moyens existants, par des fonds conventionnels et/ou par le concours de la puissance publique. »* (CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL, 2022)

Le CESE préconise aussi au sujet du Ségur de la Santé, l'urgence de rendre *« effective l'augmentation salariale de 183 euros annoncée le 18 février 2022 par le Premier ministre pour l'ensemble des salariés et agents publics des établissements et services sociaux et médico-sociaux, et ceux agréés pour l'accueil collectif des mineurs, y compris les salariés actuellement non couverts par des conventions collectives. L'ensemble des salariés qui soutiennent l'action des professionnels socio-éducatifs, en assurant notamment des fonctions supports, doivent également être couverts »*

L'utilisateur des services sociaux territoriaux, est reçu de façon globale par une équipe de professionnels, de l'accueil au traitement de sa demande. Le fait d'exclure de cette mesure, le personnel administratif qui le reçoit, l'écoute et l'oriente (agents d'accueil, référents accès aux droits,...) vient détériorer la reconnaissance du professionnel qui œuvre à la prise en charge de l'utilisateur dans de bonnes conditions au sein du service, ainsi que la cohésion d'équipe.

3.2. L'avenir des personnes en situation irrégulière, une question sociétale et de Santé publique

« Les politiques dissuasives à l'égard des personnes migrantes n'ont jamais dissuadé personne de venir en France, mais elles aggravent leur précarité, sont contraires à la dignité et nuisent à l'ordre public. » Pascal Brice (SECOURS CATHOLIQUE, 2022)

3.2.1. Le droit au travail



Déjà en 1990, voici l'édito du numéro 11 de la revue PLEIN DROIT, du Groupe d'information et de soutien des travailleurs immigrés (GISTI, 1990), 32 ans plus tard, les préoccupations sont les mêmes. Presque toujours dans un climat de suspicion sous prétexte que des abus sont parfois commis.

Les possibilités de régularisation par le travail sont un véritable casse-tête.

« Si ce sont des gens qui ne foutent rien, c'est facile de leur dire de retourner chez eux. Mais quand ils viennent, ils travaillent à 100%, et n'ont pas les papiers., ça crée un déséquilibre total»

3.2.2. La difficulté d'accéder à une promesse d'embauche

Même si les démarches existent, elles sont très peu expliquées et usitées, elles sont complexes, et très peu d'employeurs y ont recours. Malgré le manque de main d'œuvre pour certains emplois, et les avantages que chacun y trouverait, l'embauche des personnes en situations irrégulières est très souvent découragée. Prendre un avocat coûte cher, et parfois ne mène à rien, beaucoup y renoncent. Pour les personnes qui ont utilisé une autre identité pour travailler, il faut déposer au dossier une attestation de concordance d'identité établie par l'employeur, ou pour celles qui ont travaillé avec des faux papiers, présenter des fiches de paie d'un ancien employeur, mais la préfecture peut poursuivre l'entreprise pour travail illégal.

Pendant cette année, j'ai saisi chaque opportunité pour évoquer la situation des personnes en situation irrégulière en France dans mon entourage personnel et professionnel pour saisir les réactions, les avis. Lors d'une discussion, une amie évoque l'impossibilité à laquelle est confrontée l'entreprise de son mari, d'arriver à recruter sur le long terme, difficulté due à la pénibilité du travail. Il raconte avoir formé de nombreuses personnes, qui finissent toutes par s'en aller. Je me souviens alors d'une personne qui m'avait accordé un entretien et qui avait la formation et l'expérience recherchées par cette entreprise. Mais depuis son arrivée d'Italie n'avait pas pu renouveler son titre de séjour pour travailler sous son identité. J'évoque le profil de cette personne. Le mari me propose de lui faire passer un CV pour qu'il le transmette à son directeur. Je lui envoie le CV, le cerfa pour la déclaration à la DDETS, ainsi que le numéro d'un juriste disponible pour expliquer l'embauche d'une personne sans droit au travail.

Après de longues semaines d'attente, qui avait créées un espoir chez la personne, le directeur de la filiale a jugé la personne malhonnête du fait qu'il travaillait actuellement avec les papiers d'un autre. Et qu'il ne voulait pas avoir de problèmes, même si le profil correspondait bien, c'était trop d'ennuis. Le groupe a plus de mille postes non pourvus et n'arrive pas à garder sa main-d'œuvre du fait de la pénibilité du travail.

Pourtant, ces personnes travaillent et manquent très rarement un jour de travail, ils sont fiables sur le long terme puisque leur titre de séjour est conditionné au contrat de travail. Dans ces embauches, employeurs et salariés y trouveraient leur intérêt. Mais, cette possibilité de déclarer un salarié étranger pour des postes qui ont du mal à être pourvus est très peu mise en avant et rarement expliquée. Les risques autour du travail illégal sont très présents. Pourquoi cette possibilité d'embaucher n'apparaît pas comme une solution simple ?

C'est peut-être encore la peur de l'appel d'air, ici, d'ouvrir une voie de régularisation pour des gens qui sont sur le territoire de façon irrégulière, sans titre. Pourtant, il ne s'agit pas de signer des régularisations massives, mais de permettre à certaine personne de rentrer dans un parcours de régularisation (comme par ex au Royaume-Uni), un premier titre lui autorisant le travail pendant 6 mois, et il ne sera renouvelé qu'en présentant les fiches de paie. Ou peut-être aussi la peur qu'ensuite ils ne viennent « profiter » des aides. Pour rappel, le RSA n'est accordé qu'aux personnes ayant plus de 5 ans sur le territoire.

3.2.3. La suspicion

Dans cet exemple, le chef d'entreprise a pu trouver « malhonnête » le fait de travailler avec les papiers de quelqu'un, et cela avait plus de poids vis-à-vis de son expérience et compétences, pour l'embaucher dans l'entreprise. Avec ses propres papiers, il n'a pas le droit de travailler. Depuis 5 ans, la seule période d'inactivité a été pendant le Covid. Est-ce de la malhonnêteté ou de la persévérance, de la débrouillardise, l'envie de travailler et de s'accomplir ?

Malgré la nécessité de subvenir à ses besoins autrement que par la mendicité ou l'entraide, la suspicion revient toujours. Et pourtant le fait de faire une promesse d'embauche, d'effectuer la déclaration et par la suite signer un contrat, permet à l'entreprise de se protéger de tout travail illégal et s'assure d'une main d'œuvre fiable.

Donner un visage humain aux sans papier, et faire remonter pour chacun leur parcours de vie unique, en tant que personne, et non pas un statut ou une absence de statut peut aussi être un moyen de lutter contre cette suspicion.

Cependant, voici la conclusion de la partie « Santé » sur l'AME, du Projet de loi Finances pour 2022 : « *Il est impératif notamment de voir dans quelle mesure l'AME peut créer un appel d'air pour l'immigration illégale. Au plan budgétaire, il y a ainsi lieu de s'interroger sur le maintien de l'AME au sein de la mission « Santé », pour la transférer à la mission « Immigration, asile et intégration ».*

3.2.4. Travailleur de l'économie informelle et sans droits

« Si j'ai pas gratté, je dis « Ca fait rien, c'est normal ». Mais j'ai gratté presque 20 ans, plus de 20 ans, et y'a pas de papiers. Comment ça se fait ? »

Toutes ces personnes ont un point commun, elles ont toutes une activité rémunérée très pénible, chantier, aide à domicile, livraisons, commis, manœuvre de charges lourdes, nettoyage, démolition, déménagement....

Les personnes en situation irrégulière ont de très mauvaises conditions de travail qui mettent à mal leur santé. Elles ne peuvent pas partir en vacances, tant que leur situation n'est pas réglée. De plus, ne peuvent pas développer des liens sociaux autres qu'avec un cercle de relations très restreint, en ne sachant pas en qui elles peuvent avoir confiance. Elles n'ont pas le temps de se socialiser, de se ressourcer, de faire leurs papiers. Prendre un jour pour aller déposer sa demande d'impôt, sa demande d'AME, aller voir le médecin est une grande difficulté d'organisation.

Elles vivent dans le stress permanent d'être contrôlées au travail, dans la rue en allant travailler. Faire attention à ce qu'elles disent, à qui elles le disent, et cela limite considérablement leurs interactions sociales. Elles doivent user de nombreux stratagèmes pour ne pas être découvertes. Lorsqu'elles se déplacent, elles évitent les stations où les contrôles sont extrêmement fréquents, quitte à faire un détour de plusieurs dizaines de minutes.

Elles ne peuvent pas faire remonter des abus, des injustices, des comportements inadaptés au travail, pour ne pas faire de vagues, et ne pas être convoquées et confrontées aux ressources humaines qui ont le dossier administratif et donc la photo sous les yeux.

Elles doivent faire aussi en fonction de la personne qui leur prête les papiers, lorsqu'elle est en arrêt maladie ou au chômage, ou qu'elle décide d'arrêter de les prêter, ou de les monnayer de façon beaucoup plus onéreuse.

Elles vivent en permanence avec cette épée de Damoclès au-dessus de leur tête, en se demandant si aujourd'hui le patron ne mettra pas fin au contrat, si elle ne va pas se faire mal, ou tomber malade. Comment faire sans revenu ? Alors la seule préoccupation est de travailler pour gagner de l'argent car elles ne savent pas de quoi demain sera fait.

Et qu'arrivera-t-il demain ? Quand elles ne pourront plus travailler suite à un accident du travail qui ne sera pas pris en charge ? Quand leur corps ne suivra plus et que leur employeur leur dira de rester chez elles, sans chômage ? Ou quand l'âge de la retraite arrivera et qu'il n'y aura aucune pension ?

Que deviendront toutes ces personnes qui auront travaillé toute leur vie, mais n'auront cotisé à aucune assurance maladie, vieillesse et retraite ?

Seuls les besoins matériels sont comblés par le travail non déclaré. Une personne en situation irrégulière n'accède pas au besoin de sécurité parfois pendant de longues années, car sa situation peut s'effondrer à tout instant, malgré tout le sérieux et la volonté qu'elle met. Elle vit dans la peur en permanence, en survie, en se demandant si son hébergement va perdurer, s'il n'y aura pas de contrôle au travail ou sur son trajet, et que l'employeur ne mettra pas fin à son travail, qu'elle ne tombera pas malade.

L'humain recherche un environnement sécurisant, pour répondre à son besoin de sécurité. La méfiance et la suspicion, ne favorisent pas la cohésion sociale. Le fait d'autoriser le travail permettrait à ces personnes de vivre décemment, d'être reconnues, cela répondrait à leurs besoins de stabilité, de sécurité, d'appartenance. On favoriserait la cohésion sociale, et ainsi on lutterait contre les discriminations.

Le droit au travail permet l'autonomie de la personne, qui est toujours en mouvement dans ses démarches, mais grâce à cette autonomie, elle pourrait avancer de façon sereine. Et cela serait aussi une solution pour l'économie française qui fait face à la pénurie de main-d'œuvre, dans de nombreux secteurs d'emplois.

Le Portugal, pour faire face au manque de main-d'œuvre, a voté en juillet 2022 une loi dite «des étrangers» qui facilite les démarches administratives et de régularisation.

3.2.5. Une meilleure visibilité de l'Aide Médicale d'Etat, un choix politique majeur nécessaire

Une meilleure connaissance de l'AME et une ouverture de droits facilitée, permettent une prise en charge plus précoce et continue, évite le retard de soins et des soins plus coûteux, en finalité. Une personne qui a une AME en cours, n'attend pas le dernier moment pour aller aux urgences, et privilégiera les soins de premier recours, de proximité et réguliers. Des soins qui sont moins onéreux et ne surchargeant pas les urgences. Une personne qui est orientée à la Pass au bon moment, ne laisse pas une facture impayée à l'hôpital. Une population mieux soignée est aussi une population qui va mieux et qui est donc plus productive. De plus, il y a un avantage sanitaire, puisque ce dispositif vise aussi à éviter la propagation à l'ensemble de la population de maladies contagieuses.

« Il faut expliquer aux fonctionnaires que l'intérêt est réciproque pour faire de bonnes statistiques, pour que le pays connaisse la réalité exacte du nombre de personnes qui vivent sur son territoire. Il faut que nous les prenions en compte correctement pour que l'administration puisse les comptabiliser.

Un meilleur recours à l'AME permet aussi des chiffres réels, correspondant à la réalité. La transparence de ces chiffres est primordiale. Aujourd'hui, il est très compliqué d'obtenir le nombre de demandes pour un territoire, chaque acteur aurait une vision juste de la réalité et des stratégies pourraient être réfléchies en conséquence. Il est important que notre société évolue, afin de les prendre en compte, pour que l'État et les services publics aient les moyens de leur donner une place et la reconnaissance nécessaires pour que ces hommes et femmes évoluent dignement dans notre société, afin d'éviter d'importants problèmes de Santé publique à l'avenir.

Dans l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) que chaque CCAS doit produire, le fait d'y inclure le nombre d'AME demandé, ou le nombre de rdv accordé aux personnes, ainsi que les chiffres CPAM sur le nombre d'AME accordé, pourrait être une piste pour avoir des données statistiques à jour et apporter une vigilance à cet indicateur de fragilité, tout en adaptant les besoins en fonction.

Pour illustrer l'ensemble de mes propos, un parcours de vie est souvent revenu dans mes échanges avec mes collègues. Il y a quelques années, une famille en situation irrégulière était arrivée sur le territoire. L'ensemble des agents s'était mobilisé, dans l'accompagnement aux démarches, sur de l'aide alimentaire et matérielle, en accordant de leur temps, dépassant parfois le cadre de leurs fonctions. Aujourd'hui, la famille s'est agrandie, les aînées font des études supérieures, et la mère est embauchée depuis de longues années à la commune. Son travail est de faire le lien avec les familles du territoire et l'institution, rassurer, répondre aux demandes. Investie, elle est un véritable maillon du lien social sur le territoire, il y a quelques années elle était en situation irrégulière.

A la lecture de mon mémoire, différentes personnes de mon entourage ont réagi. Un ami m'a demandé de finir ce mémoire avec un retour sur ceux aussi qui ne s'intègrent pas, qui vivent en communautarisme, ne travaillent pas ou peu, et ne parlent pas français. Pour que je montre aussi que j'étais consciente de cette réalité, et du fait qu'elle teinte ou occulte le parcours réussi des autres. J'ai choisi de ne pas en parler car bien que je ne la nie pas et la reconnaisse, pour moi cette réalité est déjà très relatée dans les médias. Elle ne reflète pas ce que je vis au quotidien. Il me paraissait important de mettre le projecteur sur une réalité dont on ne parle pas ou très peu.

Je lui propose plutôt de livrer son parcours de vie, commun à beaucoup d'autres. Arrivé en France sans papier, dormant dans la cuisine d'un foyer Sonacotra avec les cafards, il me rappelle, « *qu'il y a encore 15 ans on était aidé à remplir les formulaires, papiers, conseillé dans les démarches à effectuer, accompagné, reçu dans les administrations* ». Tout comme, la délivrance de titre de séjour et donc le droit au travail étaient accessibles. Avant d'obtenir ses papiers, il a occupé toutes sortes de petits boulots. Puis, dès qu'il a eu ses papiers, il a occupé un poste de logisticien, puis d'aide à domicile, puis brancardier et est aujourd'hui infirmier en psychiatrie. Il a fait sa demande de naturalisation, est devenu fonctionnaire, a acheté sa maison individuelle au cœur de la ville. Voici une anecdote : le jour de son inscription sur les listes électorales, l'agent de mairie lui demande dans quelle "cité" de la ville il habite pour trouver son lieu de rattachement. Il me dit subir souvent ce type de préjugé et que cela lui arrive encore au travail comme dans sa vie personnelle. Mais il avait un objectif en arrivant en France, réussir, et pour lui cela voulait dire devenir fonctionnaire et acheter sa maison. Il a réussi et il se dit que les préjugés finiront par s'en aller avec les générations futures qui sont multiculturelles et élevées ensemble. La réflexion qu'il souhaitait partager, « *Si dans les hôpitaux par exemple, notamment en psychiatrie, dans le bâtiment, on enlevait tous les professionnels issus de l'immigration il ne resterait plus grand monde. Par exemple, dans mon service sur 7 médecins, 3 viennent de l'Afrique subsaharienne et 1 du Maghreb, sans parler des infirmiers et des agents de services hospitaliers.* »

Par ce parcours de vie, je souhaitais terminer en mettant en évidence l'intégration réussie, silencieuse qui est si peu mise en avant, dont on ne parle pas. Ces personnes intégrées ne font pas de vague et avancent sans faire de bruit. A l'instar de ceux qui commettent des délits, et immédiatement, leur statut, leurs origines sont mis en avant.

POUR FINIR

Élargir la marge, nous rappeler que c'est elle qui fonde le centre et qu'au-delà de la complicité incontournable avec le système, la résistance nous fait grandir et vivre, (Dérivois, 2020)

Un accueil attentif, des interactions positives, un lien de confiance avec l'institution permettent l'ouverture de droits, l'accès aux soins, favorisent la santé de ces personnes et réduisent certains problèmes de santé publique.

Dans les lieux d'accueil de proximité des collectivités territoriales, plus les problématiques rencontrées par ce public seront connues, plus les dispositifs seront accessibles et proposés, plus le service rendu à l'usager sera effectif et le non recours diminuera.

L'accessibilité à l'AME en la rendant plus visible, est un réel enjeu à deux niveaux. Premièrement pour permettre à la personne d'accéder à la possibilité de prendre soin de sa santé et deuxièmement parce que la carte AME est un symbole de reconnaissance pour la personne de son existence sur le territoire français.

Il est donc urgent de faire valoir l'Aide Médicale d'Etat, comme un outil de Santé Publique et non comme un risque d'appel d'air pour une immigration plus importante. Un outil pour se rendre réellement compte du nombre de personnes concernées afin d'adapter la politique nationale.

L'immigration est une question politique qui depuis de nombreuses années a du mal à être traitée de façon globale en France. La population sur le territoire français est très hétérogène, une partie est représentée par des milliers d'hommes et de femmes sans autorisation de séjour mais pour autant pas sans humanité qui contribuent chaque jour, par leur travail, par leurs activités bénévoles ou simplement par l'envie et l'espoir de se réaliser. Ils sont en quête de reconnaissance et d'une place. Pour que notre société de demain aille bien, l'Etat, les services publics se doivent de les accueillir en toute dignité, dans de bonnes conditions afin qu'ils trouvent leur place dans notre société multiculturelle. Enfin, il est urgent de se pencher sur tous les avantages que le droit au travail apporterait à notre société.

Je termine en rappelant la double définition du mot « **humanité** » du Larousse :

- Ensemble des êtres humains, considéré parfois comme un être collectif ou une entité morale.
- Disposition à la compréhension, à la compassion envers ses semblables, qui porte à aider ceux qui en ont besoin.

DES RESSOURCES QUI GAGNENT A ETRE CONNUES

- **WATIZAT** (Guide complet disponible pour les exilés à Lyon et/ou leurs accompagnants, mis à jour tous les mois. Il est disponible en ligne gratuitement, et téléchargeable en 4 langues) <https://watizat.org/>
- **RHIZOME** (revue interdisciplinaire consacrée aux problématiques à l'interstice des champs de la santé mentale et de la précarité. Elle est portée et éditée par l'Orspere-Samdarra)
- **Soutenir la santé mentale des personnes migrantes. Guide ressource à destination des intervenants sociaux**, édité par l'Orspere-Samdarra
<https://www.orspere-samdarra.com/outil/soutenir-la-sante-mentale-des-personnes-migrantes/>
- **VERS PLUS D'ÉGALITÉ EN SANTÉ- Guide de prévention et de lutte contre les discriminations dans le domaine de la Santé**
[GUIDE_VERS-PLUS-D-EGALITE-EN-SANTE_WEB_INTERACTIF.pdf](https://www.migrationssante.org/GUIDE_VERS-PLUS-D-EGALITE-EN-SANTE_WEB_INTERACTIF.pdf)
([migrationssante.org](https://www.migrationssante.org))
- **Petit guide – Lutter contre les préjugés sur les migrants**, édité par LA CIMADE
https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2016/10/La_Cimade_Petit_Guide_Prejuges_2016.pdf
- **Petit guide – Refuser la fabrique des Sans-Papiers**, édité par LA CIMADE
<https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2021/09/PETIT-GUIDE-PAPIERS-web.pdf>

BIBLIOGRAPHIE

- 20 ASSOCIATIONS SIGNATAIRES. (2022). Lettre ouverte « POUR QUE L'ACCUEIL DIGNE DES MIGRANTS SOIT LA RÈGLE, PAS L'EXCEPTION ». *France Info*.
- ALSACE MIGRATION SANTE. (2019). *Vers plus d'égalité en Santé, Guide prévention et de lutte contre les discriminations dans le domaine de la Santé*.
- BRAUER, M. (2020). Préjugés et discrimination. *Encyclopédie Universalis*.
- CALABRESE, L., & VENIARD, M. (2018). *Penser les mots, dire la migration*.
- CHAMOISEAU, P. (2016). *Frères migrants*. SEUIL.
- CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL. (2022). *Les métiers de la cohésion sociale*.
- DE SCHUTTER, O. (2022). *Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale*. Nations Unies.
- DERIVOIS, D. (2020). *Séismes identitaires, trajectoires de résilience: une clinique de la mondialité*. Chroniques Sociales.
- DOURGNON, P. J. (2014). Étudier l'accès à l'Aide médicale de l'État des personnes sans titre de séjour. *Questions d'économie de la Santé*(244).
- DOURGNON, P., JUSOT, F., & WITWER, J. (2019). Le recours à l'Aide médicale de l'État des personnes en situation irrégulière en France : premiers enseignements de l'enquête Premiers pas. *Questions d'économie de la Santé*(245).
- DOURGNON, P., JUSOT, F., & WITWER, J. (2019). Protéger la santé des personnes étrangères en situation irrégulière en France. *Questions d'économie de la santé*(243).
- EYCHENNE, A. (2022). *Faciliter l'accès à un titre de séjour et de travail pour les personnes migrantes, et si on essayait ?* Récupéré sur SECOURS CATHOLIQUE - CARITAS: <https://www.secours-catholique.org/actualites/faciliter-laces-a-un-titre-de-sejour-et-de-travail-pour-les-personnes-migrantes-et-si-on>
- française, A. (s.d.). *Qu'est-ce que la régularisation d'un étranger par le travail ?* Récupéré sur SERVICE PUBLIC: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16053>

- GABARRO, C. (2017). *L'attribution de l'aide médicale d'Etat (AME) par les agents de l'Assurance maladie : entre soupçon de fraude, figures de l'étranger et injonctions gestionnaires.*
- GILLIOT, E., & CHAMBON, N. (2021). Écouter la souffrance et la colère... Répondre et répandre l'espoir. *Rhizome , Orspere-Samdarra.*
- GISTI. (1990). Travail au noir ? Travail clandestin ? Travail illégal ? *PLEIN DROIT*(11).
- HAUTE AUTORITE DE SANTE. (2017). *La médiation en Santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soin - Référentiel.*
- KOTOBI, L. (2021). Recours aux soins et trajectoires d'étrangers en situation irrégulière bénéficiant ou éligibles à l'aide médicale d'État. *LA SANTÉ EN ACTION.*
- LE BOSSE, Y. (s.d.). Comment créer les conditions pour favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs ? (G. L. métropole, Intervieweur)
- LE BOSSE, Y., & CAYOUE, A. (2010). *Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, présentation d'un guide d'accompagnement.*
- LUTHEREAU, A. (2020). Médiation santé : à quoi ça sert ? *ActuSoins*(38).
- ORSPERE, S. (2022). *Soutenir la santé mentale des personnes migrantes- Guide ressource à destination des intervenants sociaux.*
- ORTON, A. (2012). *Développement d'un sentiment d'appartenance chez les migrants par des interactions positives.*
- VALLERIE, B., & LE BOSSE, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des collectivités : de son expérimentation à son enseignement. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle.*
- WARIN, P. (2016). *Le non-recours: Définitions et typologies.*

ANNEXES

1. Trames d'entretien

Usager

Public : toute personne qui vit ou a vécu en situation irrégulière en France

Tutoiement ou vouvoiement ? Entretien enregistré et anonyme- si une question vous dérange, vous êtes libre de ne pas y répondre

VOUS, VOULEZ-VOUS ME PARLER DE VOTRE PARCOURS ?

Pays d'origine

Âge

Où vivez-vous ? Dans quel cadre ?

PARCOURS-Date d'arrivée en France

Les démarches administratives actuelles ?

Quelles sont vos ressources ?

Avez-vous une activité sportive, culturelle, groupe ou passion ?

VOS DEMARCHES

En arrivant en France, Quelle a été votre première démarches Santé en France ?

Vers qui avez-vous trouvé de l'aide pour vos démarches en arrivant en France ?

Quelles ont été vos difficultés ?

Quels sont vos droits santé, aujourd'hui ?

Renouvellement ?

LA SANTE

Comment vous allez ?

Votre Santé C'est QUOI POUR VOUS, quelle importance lui donnez-vous ?

Parcours de soins, comment faites-vous pour vous soigner ?

Qu'est-ce qui vous fait du bien ?

Comment vous faites pour aller mieux ?

Retour d'expérience - LE SYSTÈME FRANÇAIS

Qu'est-ce qui a été difficile à vivre ?

Qu'est-ce que vous auriez aimé vivre différemment et qu'est-ce qui a été réussi ? Accueil – Information

Quels conseils vous donneriez aux responsables pour mieux accueillir ?

Qu'aimeriez-vous dire ou conseiller à un compatriote qui arriverait en France ?

Quels sont vos rêves/espoirs ?

Merci

Professionnel *(Tout professionnel exerçant dans ma collectivité territoriale)*

Vouvoiement ou tutoiement - Entretien enregistré et anonyme- si une question vous dérange, vous êtes libre de ne pas y répondre

Vous

Âge

Où travaillez-vous ?

Quel est votre métier ?

Expérience dans la collectivité territoriale ?

Avez-vous eu dans votre vie personnelle un parcours de migration ?

Avez-vous une activité bénévole en dehors de votre emploi ?

Introduction

Sans papiers, qu'est-ce que cela vous évoque ?

Quel terme utilisez-vous pour définir ces personnes ? Ou plusieurs termes, et quelle différence faites-vous entre chacun ?

L'accueil

Définiriez-vous ce type de public, comme spécifique ?

Dans votre structure, selon vous, quelles sont les pratiques d'accueil des personnes en situation irrégulière ?

Quelle est votre posture ?

Comment appréhendez-vous l'entretien ou votre accueil ?

Orientez-vous sur des dispositifs particuliers ?

Avez-vous suivi une formation spécifique concernant le public en situation irrégulière ?

Si oui, quels sont vos retours ? Si non, êtes-vous en demande ?

Faites-vous recours ou avez déjà eu recours à un interprète professionnel, un proche de l'utilisateur ?

Retour d'expérience

Comment allez-vous ?

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?

Avez-vous remarqué une évolution au fil des années ?

Qu'est-ce que vous auriez aimé vivre différemment et qu'est-ce qui a été réussi ?

Qu'aimeriez-vous conseiller, faire différemment ?

Quelles sont vos bonnes pratiques ? Ce qui marche pour vous ?

Si vous aviez une baguette magique que changeriez-vous, que souhaiteriez-vous ?

Merci

2. Retranscriptions d'entretiens

J'attire l'attention du lecteur sur la parole des usagers et professionnels retranscrite, qui aura bien entendu, un écho différent pour chacun, mais qui soulève des réalités quotidiennes, et viendra compléter ce mémoire.

Usagers

1. **Homme ivoirien de 34 ans**
2. **Homme d'origine algérienne de 73 ans**
3. **Homme nigérian de 42 ans**
4. Femme algérienne de 41 ans (*non enregistré*)
5. **Eclairage d'un « père » d'un sans papier au pays, qui n'a jamais connu la migration**

Professionnels

6. **Directrice d'un CCAS**
7. **Responsable du service social**
8. **Réfèrent social**
9. Travailleur social (*non retranscrit, mais utilisé dans le mémoire*)
10. 1er agent d'accueil (*non retranscrit, mais utilisé dans le mémoire*)
11. 2ème agent d'accueil (*non retranscrit, mais utilisé dans le mémoire*)

Entretien N° 1

Bonjour, et merci de m'accorder de votre temps. Tout d'abord, êtes-vous plus à l'aise avec le tutoiement ou le vouvoiement ?

Non avec le tutoiement !

C'est un entretien anonyme, et tu peux ne pas répondre aux questions si tu préfères ?

Ok d'accord, mais il faut écrire mon nom, comme ça si des personnes veulent me parler pour développer, je leur parlerai, bien même. Je suis là depuis 5 ans, j'ai toujours travaillé, fait ce qu'il fallait, et je n'ai toujours pas les papiers. Faut le dire et que ça se sache.

D'accord, c'est un entretien qui a pour but de connaître ton parcours et les difficultés que tu as eu depuis ton arrivée en France, pour tenter de mieux former les professionnels accueillants.

Veux-tu te présenter ?

Je suis Monsieur Nom + Prénom, je viens de la Côte d'Ivoire, je suis Ivoirien. Je suis en France depuis 2017, donc après J'étais en Italie déjà. Et puis, je suis venu en France en 2017. Pour, ... Parce que là-bas il fallait parler la langue, le travail, la vie n'était pas trop pour moi, un endroit où je me sentais pas en fait. Donc je suis venu en France.

Et tu avais les papiers en Italie ?

Oui, j'avais les papiers en Italie. Quand je suis arrivé en France les papiers d'Italie finissaient en 2018.

Tu aurais pu les renouveler en Italie ?

Ouais... Bon après je voulais plus retourner, donc, je voulais rester là. Donc si je restais là, fallait avoir un document en fait qui te permet de circuler, faire des trucs en fait. En vue de ça j'ai fait une demande d'asile à Chambéry, en 2017.

Et tu as quel âge ?

.....euh..... j'aieuh ... j'ai 32 ans, mais j'ai diminué mon âge un peu. Là actuellement j'ai 28 ans. Parce que j'avais souhaité retourner à l'école un peu. Pour voir si je pouvais retourner à l'école, donc j'avais diminué mon âge un peu.

Et finalement ?

Ouais finalement je n'ai pas pu, car on demandait trop de choses, les conditions tout ça ...

C'était quoi les conditions ?

Ouais il fallait être mineur, pourtant moi à l'âge où j'avais demandé j'étais plus mineur donc euh....

Pourquoi Chambéry ?

Ouais j'avais des compatriotes là-bas qui vivaient là-bas déjà. Des connaissances un peu proches, c'est comme ça que je suis allé à Chambéry.

Dans ta demande d'asile, qui t'a orienté ?

J'ai été orienté, parce que déjà j'avais des connaissances qui étaient déjà dans la demande d'asile. Donc ils m'ont dit si tu vas au Secours Catholique. Là-bas c'est le secours Catholique qui s'occupe, qui fait tout, les démarches pour toi, pour que tu puisses demander en fait. Donc, euh, j'étais là-bas, et c'est là que j'ai fait la 1^{ère} demande d'asile.

Tu n'as pas eu de difficultés, tu as été bien accompagné ?

Oui je leur ai juste dit que je voulais faire la demande, ils m'ont dit ouais avec mon nom, ma date de naissance... tout, ils ont pris un rdv pour moi à Grenoble, donc j'avais mon premier récépissé à Grenoble en fait. Ça c'était juste un mois en fait. Donc après quand ça c'était fini j'ai changé à Chambéry où j'ai eu 3 mois je pense... Après j'ai fait une demande de logement, où on n'a pas eu le logement à Chambéry, mais la maison, ... le foyer a été trouvé jusqu'à en Haute Savoie, à Marnaz. Du coup, ils ont transféré tous mes dossiers à ici en Haute Savoie, à la préfecture d'Annecy, donc.... Donc je dépendais maintenant de la préfecture d'Annecy.

Pendant ce temps-là, tu travaillais ?

Non pendant ce temps-là je ne travaillais pas. Ouais j'avais l'ADA, que je percevais à chaque fin de mois, je crois je percevais aux alentours de 350 euros, je sais plus trop.

Donc tu faisais tes démarches ?

Oui j'étais là-bas donc je faisais mes démarches. Y'avait une assistante là-bas qui avait.... qui avait.... qui s'occupait de tous mes trucs en fait. Quand j'avais des demandes à faire, Assurance maladie, illico solidaire, tous mes petits besoins quoi.

L'Assurance Maladie..., elle t'a fait la CMU ?

Oui j'avais la CMU, oui. C'est tout elle qui faisait les demandes, oui.

Et tu savais, qu'il fallait renouveler ?

Oui elle m'avait dit, tous les ans quand ça finissait. 2017 on avait fait. 2018 on avait fait. 2019 on avait fait....

Et c'est toi qui prenais rendez-vous ?

Non c'est elle qui prenait rendez-vous. C'est elle qui prenait tous les rendez-vous.

Du coup, tu n'as pas eu de difficultés ?

Non ...pas vraiment. Tant que j'étais au foyer. Quand j'avais besoin de quelque chose on se voyait une fois dans la semaine en fait. Chaque mercredi, elle venait au foyer. Donc, si j'avais besoin de quelque chose, je restais au foyer, on se voyait, et puis je lui expliquais et elle me faisait.

Et après ta demande d'asile ?

A l'Ofpra, ça n'a pas marché. Après la CNDA ça n'a pas marché. Donc j'étais obligé de quitter le foyer parce que j'avais plus le droit de rester. Donc j'ai libéré le foyer. Donc je suis retourné à Chambéry, parce que j'avais des connaissances là-bas. Parce qu'au foyer, à Marnaz, je n'avais pas vraiment vraiment de connaissances. C'était que les gars du foyer, mais chacun était là pour un but bien précis. Là-bas chacun cherche à régler sa situation, pas à s'entraider. A Chambéry, je connaissais plein de personnes où je pouvais peut-être m'intégrer facilement. Après comme je n'avais plus le droit à l'ADA, j'avais plus de revenu, j'ai commencé à travailler, ils m'ont présenté à quelqu'un qui avait une entreprise, qui me payait au black, directement en fin de mois, après chaque chantier, après chaque semaine. Mais je n'avais pas de fiches de paie tout ça.

Et tu as quoi comme formation ?

J'ai fait la soudure électrique en BT, après y'avait pas l'équivalence du BTS de la soudure en Côte d'Ivoire, donc j'ai fait le BTS maintenance industrielle. Mais à Chambéry (rire) je travaillais dans le bâtiment, les déménagements, la démolition.... Rien de soudure quoi, rien de mécanique quoi, les boulots bien durs quoi. Mais ce n'était pas tout le temps tout le temps-là, parce qu'il avait ses éléments sûrs sûrs. Donc, c'est quand il avait besoin de plus d'hommes qu'il m'appelait, souvent le mois je travaillais une semaine, deux semaines. Pas tout le temps tout le temps quoi. Donc après il n'avait plus de chantiers, je me suis inscrit à l'intérim avec les papiers de quelqu'un, un ivoirien. Ça se passait bien j'arrivais à gagner tranquillement.

Et ça passait à l'intérim ? Et le compatriote il te laissait ses papiers comme ça ?

Ah tu sais ici tous les noirs se ressemblent, les blancs il ne font pas trop la différence, dans ça passe, et de toute façon ils cherchent toujours des personnes pour faire les boulots durs. Donc ça va ! Et non toute la paie n'était pas pour moi, parce que la paie sur la carte qui était avec lui. Donc après lui il récupérait pour lui et me donnait le reste pour moi. Mais il me prenait beaucoup J'ai travaillé avec ses papiers huit mois, à lui mais même actuellement ça continue, mais on change de papiers régulièrement. Mais après on est tombé dans le covid. Donc le boulot ça s'est arrêté.

Et le confinement ça s'est passé comment pour toi ?

Ah c'était dur parce que j'avais pas, et il fallait payé la maison. Je ne pouvais pas travailler. Heureusement, J'avais un peu d'argent, comme on dit j'avais économisé un peu, parce qu'avant le week-end je faisais des missions en plus dans les stations. Après on m'a proposé du boulot à saint Etienne, disons fin 2020. A Saint-Etienne c'était les papiers d'un autre. Ça se passe bien. Y'a pas de problème. Depuis je travaille comme ça. Et ça va.

Et t'habite où ?

Maintenant, ça va, j'ai un appartement ici, une connaissance qui est au pays qui me laisse son appartement et je le paie tous les mois.

Et au niveau de ta santé ?

Ouais ça va ! Après je tombe pas malade, ça va, ça va, et si je suis un peu malade façon, j'achète doliprane, médicaments.

La santé ça va. Je suis allé à l'hôpital, car j'avais ma CMU qui était valable encore jusqu'en 2020. Et je suis allé voir le médecin 2 ou 3 fois. Mais bon c'était pas grand-chose, c'étaient les petits migraines, vite fait, les analyses de sang et d'urine. Après je ne suis jamais parti aux urgences quoi.

La PASS, tu connais ?

Euh non, pas du tout.

La CMU, tu me dis qu'elle est terminée en 2020, et depuis ?

Depuis, j'ai pas fait de demande. J'ai pas fait d'autres demandes pour avoir les soins gratuits, en fait.

Y'a quelqu'un qui te conseille, qui t'accompagne ?

Euh... quand j'ai laissé mon assistante après la demande d'asile, y'a plus vraiment quelqu'un pour me dire fait ça, fait ça. Après je savais que peut-être y'avait la possibilité de se faire soigner, d'avoir l'ame pour se faire soigner, mais bon. Je savais pas comment faire parce que je me suis pas peut-être bien renseigné. Mais déjà pour moi, vu que j'étais vraiment dans le besoin, pour bien vivre d'abord, il fallait que je travaille. J'ai pas accordé plus de temps à me renseigner sur certains détails concernant ma situation, c'était peut-être de la négligence de ma part. Du coup j'ai pas. Mais faut d'abord gagner sa vie, et trouver une solution pour les documents. C'est le plus important.

Et tu penses que pour se soigner les papiers c'est obligé ?

Je dirai que les papiers c'est un peu obligé parce que, déjà pour être pris en charge, vu que moi j'ai pas vraiment vraiment de revenus, ce que je gagne c'est pour juste subvenir vraiment à mes besoins. Donc je peux pas payer mes soins moi-même donc si j'avais peut-être une réduction ou un truc pour une prise en charge, c'est plus simple pour moi pour aller me soigner, si j'ai des problèmes de santé. Mais vu ce que je gagne, je peux pas payer mes soins, ça coûte cher. Sinon je dirais pas que ce n'est pas important, c'est important.

Mais du coup, tout à l'heure, tu as dit que l'AME c'était possible !

Ouais c'est vrai que c'est possible, si mais j'avais jamais cherché à faire parce que je savais pas là où me rendre, ou comment, qu'est-ce que je dois faire pour avoir droit en fait.

Y'a pas un endroit où tu peux aller consulter gratuitement ?

Je suis jamais parti, mais je sais qu'il y a un endroit où on te consulte gratuitement en fait. On appelle ça Médecins... Croix Rouge je pense. C'est gratuit, tu vois, même à 20h. Mais je ne suis jamais parti. J'ai le Doliprane ça va (rire). Mais ça va, je ne tombe pas malade, donc on espère que ça va rester comme ça jusqu'à ce que je trouve quelque chose pour me régulariser.

Penses-tu que lorsqu'on est en situation irrégulière, c'est plus facile de se renseigner pour ses droits auprès des institutions, la mairie, l'assistante sociale... ou la communauté, les connaissances ?

Je pense que, comment je peux dire ça, que les institutions c'est la meilleure voie, en fait, mais des gens qui sont en situation irrégulière non pas trop le courage d'approcher les institutions directement, parce que souvent ils se sentent un peu refoulés. Ils disent qu'ils n'ont pas directement les informations qu'ils veulent, donc souvent ils préfèrent avoir les informations d'abord avec la communauté, pour pouvoir s'appuyer plus sur ça pour pouvoir mieux poser les questions dans les institutions, si y'a encore besoin.

Et quand tu dis refoulés, c'est sur l'accueil, la peur ?

Je Dirais oui l'accueil, mais aussi du mal à exprimer ce qu'ils veulent vraiment vraiment savoir, y'a ça aussi, tu vois Donc si tu as peut-être souvent un aperçu de ce que tu veux par la communauté, là peut-être que tu arrives à demander, bien poser ta question. Mais sur le coup, tout seul, moi je pense que c'est pas bon. Parce qu'on ne sait pas au début vraiment ce qu'on peut demander, ce qu'on a droit, et avec la peur ça aide pas. Vraiment s'exprimer, demander vraiment ce qu'il veut, tout le monde n'a pas le courage, la force de rentrer dans la mairie et dire : « Ouais madame, je veux ça , je veux ça dans les moindres détails », et surtout si tu tombes pas sur la bonne personne qui t'accorde beaucoup de temps. Ça va, c'est foutu, déjà tu sors de là-bas sans aucune information et t'as eu peur. Après moi je dis aussi souvent ça dépend de la personne que tu croises aussi, si c'est pas quelqu'un qui t'accorde pas assez de temps pour savoir réellement ce que tu veux, t'arrive même pas à t'exprimer, déjà tu as du mal à dire ce que tu veux savoir et si le gars n'arrive pas à te donner du temps pour pouvoir vraiment comprendre réellement ce que tu veux. Tu sors de là-bas sans information, donc tu n'y retourne plus et tu demandes aux autres.

Comment tu présentes ta situation dans les administrations, tu dis ou pas pour les papiers?

Ça dépend de quel institut tu es. Si t'es dans un endroit où ils ont besoin de genre, de... il faut que tu précises tu vas dire « voilà ma situation, MAIS est-ce que j'ai le droit à ça » Moi je pense que c'est plus simple de dire déjà ta situation pour qu'on puisse bien te répondre. Mais bon moi j'ai pas été trop confronté à cette situation, car je travaille juste, je fais pas les démarches, et après comme travailleur je suis bien reçu à la banque et tout ça et j'ai pas besoin de dire. Et au travail, je suis comme les autres. De toute façon ça dépend de la personne qui te reçois, par exemple est-ce que déjà les histoires d'immigration, ça ne dérange pas cette personne-là. Est-ce que c'est un truc normal, pour dire que le gars n'est pas chez lui, donc c'est normal qu'il est dans cette situation.

Depuis que tu es arrivé en France, ça se passe comment tes démarches dans les administrations ?

Déjà, j'avais fait ma première déclaration d'impôts en 2017, non en 2018 je pense. Mais depuis là, j'ai plus fait parce qu'en fait je savais pas comment on fait tout ça, si on n'a plus les documents, en fait. La, je n'ai fait aucune demande pour ma situation, depuis le refus de l'asile. En fait là, moi, je me concentre un peu plus sur le travail. Vu que ça fait 5 ans que je suis là, je sais pas. Je pense pouvoir avoir le droit de travailler pour pouvoir me régulariser en fait. Donc, j'essaie de voir dans quelles conditions je peux trouver quelqu'un pour me faire la promesse d'embauche. Un chef qui aime bien mon travail, mais c'est difficile car même si il trouve que je travaille bien il ne sait pas que ce n'est pas moi.

Et si tu avais un compatriote qui arrivait, tu lui donnerais quoi comme conseil ?

Euh, ..., déjà,.... Je sais pas. Déjà la demande d'asile pour les ivoiriens c'est compliqué. Donc après tu as besoin de quelque chose pour pas te faire embêter en cas de contrôle, tout ça. Parce qu'actuellement pour certains pays, comme la Côte d'Ivoire, c'est juste un truc de protection en fait, c'est pas vraiment pour avoir les documents en fait, parce que c'est un peu compliqué. Parce qu'ils disent qu'il y a un peu la stabilité en Côte d'Ivoire, c'est pas garanti, même pas 20% d'avoir les documents. Quand tu n'as pas d'attache ici, tu n'as pas d'enfants, tu n'as pas de parents, la demande d'asile ça ne te garantit pas les papiers mais au moins ça te garantit la tranquillité pour les contrôles policiers tout ça, pour un bon bout de temps. Le temps que tu trouves vraiment quelque chose. Est-ce qu'on doit lui conseiller de faire la

demande d'asile ou travailler, je sais pas , c'est une décision personnelle à prendre. Déjà si il ne gagne pas l'asile, il est, il aura peut-être OQTF. C'est encore plus dangereux de quand t'as rien sur toi. Déjà quand t'as pas la demande d'asile, c'est difficile de te ramener chez toi, mais quand t'as l'OQTF, ils ont le droit de t'envoyer là où ils veulent. Ça devient un peu compliqué mais bon.

Et si c'était à refaire, entre l'Italie et la France, tu aurais fait différemment ?

Peut-être que j'allais faire différemment, parce que là, je pense que si peut-être j'avais renouvelé mes papiers d'Italie, j'allais au moins avoir des documents européens qui allaient me permettre de voyager, d'aller là où je veux. Même si j'avais pas les papiers en France ici, mais au moins ça allait me garantir la stabilité et puis essayer de vivre un peu normalement.

Tu vois comment l'avenir ?

J'espère trouver quelqu'un qui va me faire une promesse d'embauche, avoir les papiers, mais je pense que je vais rester en France parce que moi en particulier j'ai pas trop critiquer tu vois dans le sens où comme certains le disent en France on est pas forcément les bienvenus. Parce que tout le monde n'est pas pareil, tout le monde ne pense pas pareil. Moi, je me sens bien ici, franchement, donc je pense que je reste en France le temps de me régulariser et peut-être que dans l'avenir retourner au pays, mais bon pour l'instant, y'a pas question de retourner au pays.

Est-ce qu'il y a eu en France dans l'accueil, des choses qui t'ont blessé ou c'était normal ?

Non les choses ont été normales, peut-être c'est les choix, que moi j'ai fait, qui n'ont pas été normal. Sinon l'accueil était correctement, je pense. Parce qu'au Secours Catholique, j'ai pas eu de problème, à chaque fois qu'on y allait, Ils faisaient ce qu'ils devaient faire pour nous aider, au foyer aussi. Je dirais que les choses ont été normales jusqu'à ce que mon asile prenne fin donc. Après c'était fini, parce j'avais plus de droits, ça je pense que c'était pareil pour tout le monde.

Et pour finir, sur la santé, il y a quelque chose qui serait important pour toi, ou non ?

Si la santé c'est important, normalement chaque trois mois on fait un bilan de santé, ce qui est ton droit, mais vu que moi j'ai de prise en charge donc, c'est un peu compliqué pour l'instant. J'espère que je vais garder la santé jusqu'à ce que j'ai les papiers.

Est-ce que tu penses que la France devrait intégrer les personnes en situation irrégulière ?

Je pense qu'on doit créer un cadre pour pouvoir les intégrer, et puis même c'est pas ce que je pense, c'est ce qui est normal. Parce que quelqu'un qui est là depuis des années, qui vit normalement, qui n'a pas eu de problème, qui cherche juste à avoir un truc pour se nourrir ou s'occuper de lui. Moi je pense qu'il doit être encouragé normalement. Mais faut pas que la société française reste figée sur la partie où, euh, c'est les migrants ils ne sont pas chez eux, y'a des droits qu'ils n'ont pas, si on leur donne ça, ça va ... Non moi je pense que c'est pas ça le problème, tout le monde doit profiter, tout le monde doit aider, doit contribuer, normalement ! Moi je pense qu'on doit vraiment mettre les trucs en place pour intégrer toutes ces personnes là qui ont vraiment envie d'être intégré.

On est en pleine campagne présidentielle, si tu rencontres un militant d'extrême droite qu'est-ce que tu aurais envie de leur dire ?

Je voudrais, Comment on appelle ça, faut que leur prouve que j'ai été en France, j'ai travaillé ! Mais pas avec mon nom, avec le nom de quelqu'un d'autre. Moi avec mon boulot que moi j'ai fait, peut-être

que lui il travaille je sais pas, mais moi voilà ce que j'ai fait, j'ai pu contribuer à la France pendant 5 ans. Il faut qu'il voit ça. Tu vois ce que je veux dire, il faut qu'il sache que ce type il a cotisé, il a payé l'électricité, il a payé des factures, il a payé... Il a contribué vraiment au développement de la France pendant 5 ans, malgré qu'il n'était pas régulier. Il faut qu'il comprenne que même sans papier on arrive à contribuer, donc si on a les papiers et qu'on fait les choses normalement ça fera un plus pour la France.

Et si le militant te dit oui c'est bien, mais dès que t'aura les papiers, tu vas t'arrêter et tu profiteras des aides sociales ?

Non mais ça lui, il sait pas, il faut qu'il pense à notre place, ou à ma place. Ça ça peut arriver je ne dis pas non, mais il faut pas qu'il pense des trucs qu'il ne sait pas, faut vraiment qu'il nous connaisse, pas qu'il imagine. Tu vois. Déjà, ok, j'ai pas eu besoin d'aides et j'ai vécu pendant 5 ans. Et tu penses que les aides là avec ce que je gagne maintenant, avec mes charges. Normalement pour un homme normal, les aides ça peut pas t'aider en fait, pour un homme ambitieux. C'est juste on dit les aides, donc les aides c'est juste pour t'aider un peu, pour compléter ce que tu as, ce que tu gagnes, mais si tu dois arrêter de travailler pour vivre juste avec les aides, bon, chacun a sa manière de voir, mais ça c'est pas dans mon comportement. C'est pas mon cas, je sais pas dans le cas des autres, mais il faut qu'il comprenne ça. Ca aussi c'est un point, parce qu'on a l'impression que souvent ils ont tendance à penser à la place des gens en fait, dire que si on leur donne ça Mais pendant qu'on leur donne pas, ces gens là travaillent avec les trucs d'autres personnes et ils travaillent au black. Qui profite de ça, c'est les entreprises ! Quelqu'un qui te paie peut-être...il doit te payer 80 euros la journée avec les paniers tout ça, avec les cotisations tout ça de la journée qui fait peut-être 120 euros. Il cotise pas ! Il te paie 80-70 euros, comme ça, ça va, donc ça va toi tu bénéficies, il te paie 70 euros fois 21. Ca te fait beaucoup de sous, qui rentrent directement dans ta poche, mais ça rentre pas dans la poche de l'Etat aussi. Donc qui bénéficie ? C'est les entreprises qui bénéficient, parce que les boulots ne sont pas déclarés, donc vous perdez. Donc si ce gars là est déclaré normalement, le patron il va payer les charges, celui qui travaille lui aussi il va payer les charges aussi, donc vous gagnez plus. Moi je pense que y'a beaucoup de choses à faire sur ce point là, tout le monde doit être à l'aise à l'extérieur, comme les autres sont à l'aise. Je pense que ça doit être équitable. Parce que les français sont à l'aise dans les autres pays, alors pourquoi les autres sont pas à l'aise en France ? Ca c'est la question qui faut se poser ! Les français ils vont partout où ils veulent, ils vont en Côte d'Ivoire, quand ils veulent, en vacances, s'installer, sans problème. Pour venir, en France, ici, c'est les problèmes, alors que normalement on est un pays colonisé par la France, on doit pouvoir venir en France normalement, vivre en France comme on vit en Côte d'Ivoire. Alors pourquoi c'est tout un problème pour venir et vivre tranquillement. Pourtant eux ils vivent en Côte d'Ivoire sans problème, comme si c'était chez eux. Tu vois, je sais pas si tu comprends un peu. Pourtant c'est eux qui nous ont colonisés, ils sont responsables de nous. Donc si on est chez eux, normalement on doit être à l'aise. Normalement, c'est ça ! On vous a partagé notre civilisation, on vous a aidé, appris, enseigné, comment on fait, comment on fait progresser votre pays....donc normalement si on vient chez vous, si vous venez chez nous, ça doit continuer. Pour que peut-être à la longue on puisse retourner chez nous pour continuer tout ça. Donc si on vient chez vous et c'est les problèmes, c'est pas bon.

Ok, mais quand tu dis en gros, la France est venue apprendre à la Côte d'Ivoire, avant qu'elle vienne la Côte d'Ivoire vivait non ?

Euhhh oui..... Mais il faut reconnaître, moi je pense que la France, surtout en Côte d'Ivoire, moi je ne connais pas les autres pays. La France a beaucoup beaucoup aidé, même si ils ont fait des trucs pas bien, mais quand tu regardes le fond, le développement de la Côte- d'Ivoire, dans la sous région un Ivoirien qui a la tête un ivoirien ne peut pas dire que la France a trop profité de nous. La France a aidé aussi, dans la construction des instituts, dans les voies, les usines, tout ça, ils ont participé à beaucoup de choses, tout le monde le sait. Les enseignements, même nos élus, ont eu la chance de venir étudier ici. Tous les présidents, tous ceux qu'on voit aujourd'hui au pouvoir, ils ont eu la chance de venir apprendre ici et revenir au pays, pour aller mettre ça en pratique. Ils nous ont aidés.

Donc maintenant tout le monde à les gros yeux, tout le monde voit bien bien maintenant, c'est pour ça qu'on pense qu'ils nous ont torpillé, pas forcément ça, mais quand on voyait pas clair, on voyait juste la partie où ils nous aidaient. Alors que maintenant on se dit, ils nous aident mais par derrière ils font ça. Je dis pas que c'est normal, mais il faut se souvenir aussi de la partie où ils ont aidé .

Du coup y'a une histoire entre les deux, alors pourquoi tu as le droit de venir chez moi et moi j'ai pas le droit de venir chez toi ? C'est qu'il y a un problème, comment t'explique ça ? Tu viens chez moi quand tu veux, tu fais ce que tu veux, mais moi non ! Hein, faut se demander ?

Merci , est-ce que tu veux ajouter un dernier mot ?

Déjà, je veux te dire merci, parce que tu m'as accordé un peu de ton temps, ensuite tu m'as dit que c'est pour une étude que tu es en train de faire, alors je te souhaite beaucoup de chance.

Entretien N° 2

Bonjour et merci de m'accorder votre temps, je vais enregistrer et cet entretien sera anonyme.

Non, non, je ne me cache pas, moi je donne mon nom ! Déjà aux journalistes, j'ai déjà parlé. Moi je suis ici pour demander mes droits. J'ai passé trois fois à la préfecture, je crois. Aucune réponse. Si j'avais pas de droits, répondez-moi, donnez-moi quelque chose, un courrier, une réponse par écrit. J'ai envoyé au ministère de l'Algérie et j'ai passé au consulat, il m'a dit voilà, soit ils te donnent soit ils te disent par écrit pourquoi tu n'as pas le droit.

Du coup, on a commencé tout de suite dans le sujet, mais est-ce que vous voulez bien vous présenter ?

Alors je suis venu en France en 1964, mineur. Et avant on rentrait avec la carte d'identité algérienne. On était français. Puisqu'on pouvait rentrer en France sans passeport, juste avec la carte d'identité algérienne, et on rentre en France. Je suis né en 1949, le 31 décembre 1949.

Après, j'ai travaillé à Roanne, département 42, dans une usine de coton, avec un patron italien, il ne parlait pas la langue française, il parle italien. J'ai travaillé 5 ans. Et avant il ne nous donne pas des fiches de paie, ils nous donnent l'argent dans des enveloppes, la somme de l'argent de ce que tu as travaillé, c'est tout. Il n'y a pas de cachet, de signature, y'a rien. On met l'argent dans la poche, tu sais, et jeune on demande que l'argent. Je pense qu'il va m'arriver tout ça.

Alors j'ai travaillé 5 ans et après je suis sorti et je suis parti chez un paysan dans la région de Marseille, où je conduis les machines, les tracteurs, tout, tout... Chez lui j'ai encore travaillé 5 ans. Il m'a dit je t'ai déclaré. Je dors chez lui, je mange chez lui, il me donne des vêtements, de l'argent et moi je travaille, c'est tout. Je lui ai demandé « Tu m'as déclaré à l'assurance, il m'a dit oui ! »

C'est pas vrai. J'ai vu à la retraite, avec la carrière.

Et après, je suis parti en Algérie, j'ai resté, peut-être, je crois, presque 2 ans. Et après je suis revenu en France. Je suis passé à une usine qui s'appelle Ponix, Pont de Cheruy, département de l'Isère. J'ai travaillé presque 2 ans, 2 ans et demi, à peu près , c'est pas exact. J'ai travaillé dans une machine qui roule le caoutchouc , le plastique. Après je suis allé à Meyzieu, zone industrielle, j'ai conduit le pont chez un marchand de fer. Après de tout façon je reste 6 mois,8 mois et je pars en Algérie et je reviens.

Je vais, je pars, je reviens quand il me faut un travail. Voir la famille au pays, ma femme, mes enfants, tout.

Quand je suis revenu, j'ai travaillé à Davon, et là j'ai fait 2 accidents de travail, en 1971 et en 1972.

La preuve elle est là, pour l'accident de travail, j'en ai.

Après on part, on revient, on part quand j'étais à Davon.

Après je suis allé à Mulhouse, j'ai trouvé un patron, il m'a dit tu vas travailler à la maison de Peugeot. Il s'appelle syter, j'en ai la carte pour rentrer dans l'usine, je ne me souviens pas bien, bien, autour de 2 ans, un an et demi. Ensuite je suis allé travailler dans une usine de peaux de vache qui fait des vestes en cuir, des souliers en cuir, qui fait tout. J'ai resté 7 mois.

Et après, je suis parti à Sabla, département de l'Ain, j'ai travaillé 3-4 mois, mais ça ne m'intéressait pas alors je suis parti. Je suis revenu chez Davon.

Et vous retourniez en Algérie ?

Et oui tu sais on était jeunes, libres, on travaille. Les patrons dans la voiture, dans les rues ils s'arrêtaient et ils nous disaient vient travailler avec moi. Où il y a plus d'argent, on y va. Et on pense pas à l'Assurance ou quelque chose comme ça. C'était le patron qui se démerde avec l'assurance. Alors ils nous donnent que l'argent et un papier combien d'heures tu as travaillé. C'est tout. C'est ça.

Et vous avez eu combien d'enfants ?

Maintenant, ??? Attends j'en ai le grand (*Énumération des prénoms en comptant sur doigts*). J'en ai 9. J'en ai normalement 11, attend je recommence. Non 9, enfants et filles.

Vous alterniez travail et retour au pays pour les voir, et quand avez-vous demandé votre retraite ?

Oui d'abord j'ai oublié de dire, ils nous ont donné une carte de résidence du département de l'Ain, à Belay, de 5 ans. Et après quand c'est fini, j'ai refait à Meyzieu. Ça fait 10 ans. Après je remonte, je descends. Là j'avais pas la retraite, c'est quand ils m'ont donné la carte d'un an en 2015, que j'ai perçu les 900 euros et quelques de retraite. Après la carte de séjour d'un an ils m'ont donné l'aide médicale, c'est tout. Ils m'ont pas donné la carte pour séjour long. Quand j'ai eu ma retraite en 2016, je suis parti. Moi au lieu de passer 6 mois et je reviens, seulement je suis tombé malade, dans le coma, j'avais des preuves, le docteur il m'a dit tu ne prends pas l'avion, tu restes. Il m'a donné des certificats pour l'assurance, la retraite, toutes les administrations, comme quoi je ne pouvais pas venir et j'avais des soins. C'était à cause des deux accidents de travail. J'avais des points sur ma tête ici et j'avais la jambe cassée. D'abord, accident de voiture en sortant de l'usine, on a fait des tonneaux et le deuxième je suis tombé d'un pont à l'usine, c'est ça.

Après quand ça allait mieux je suis rentré ici en France en 2017, avec un visa touristique, et depuis je suis là et y'a rien rien du tout.

Et qui vous a parlé de l'AME ?

AME ???

L'aide médicale Etat

C'est Mme M. de l'association CAO- Le Mas qui m'a fait toutes les demandes, cartes de séjour, AME. Ils m'ont donné des récépissés pendant presque 2 ans. Je marche avec le récépissé. Après la carte séjour, et après c'est périmée. Je l'ai donné à la préfecture. Et j'ai eu un/une « Kit/Quitte » (*OQTF*)

J'ai resté un an et un jour et j'ai fait la demande pour la carte de séjour, et jusqu'à maintenant j'ai pas de réponse. Aucune réponse. J'ai demandé l'aide juridictionnelle, je suis passé par la Cimade, les droits de l'homme, Médiateur du droit Amely, par l'assistante sociale, j'ai écrit au ministère, pas de réponse. Les avocats gratuits ils ne marchent pas, j'appelle, j'appelle, je laisse les messages, elle ne me rappelle jamais. Rien du tout ils ne travaillent pas. Cette dame que la justice m'a donné, il ne répond pas. J'ai téléphoné presque 200 fois aucune réponse.

Comment ça se passe pour vivre, pour manger ? qui vous aide ?

On, ma famille, ils me prêtent l'argent. Quand je reçois ma retraite en totalité il faut que je leur donne. Depuis 2016, j'ai 126 euros alors que j'ai le droit à 1000 euros quand je vais récupérer, je donne. La retraite, ils m'ont dit apporte nous la carte séjour. On te donne la retraite complète.

J'ai fait tout, partout, j'ai frappé toutes les portes, y'a rien, tout fermé. Depuis 2017, c'est bloqué !

Et vous, vous pensez quoi de cette situation, c'est quoi le problème ?

Le problème, le problème, c'est la préfecture. Elle veut pas donner. Je sais pas pourquoi, où ce que je dois faire.

Et au niveau de votre santé ? Ca va comment ?

Je suis emmerdé, Je suis tombé malade, pertes de connaissance, je suis emmerdé, je me dis comment ça se fait ? Moi tu sais j'ai perdu ma jeunesse ici, j'ai perdu mon sang ici, j'ai perdu mes enfants ici, « grâce » à la France. Quand je suis parti en Algérie, mon papa m'a dit « chez nous t'as jamais travaillé chez nous, t'as rien cotisé. T'as travaillé en France, démerde avec la France. On peut pas te donner, rien du tout ». J'ai travaillé en France, j'ai 73 ans et j'ai rien du tout, je veux qu'ils me donnent mes droits, je reste ici tant qu'on m'a pas donné ma retraite. Je peux pas rentrer en Algérie, je peux rien du tout. J'avais des enfants, j'avais une famille, j'avais tout, mais seulement j'ai habité en France. Moi je veux mes droits.

Et si la retraite est payée ? Vous allez faire quoi ? Vivre en Algérie ?

Non je vais voir mes enfants et je reviens. Je reste ici en France.

Concernant les institutions, la préfecture, la mairie, qu'est-ce que vous aimeriez changer, quels conseils vous donneriez pour que les algériens demain soient mieux accueillis ?

Déjà qu'ils soient reconnus, bien sûr, en France. Quand on vient d'Algérie on nous reconnaît pas ici, là-bas non plus, parce qu'on a rien cotisé vers eux. Moi j'ai travaillé ici, j'ai cotisé à la sécurité sociale, j'ai payé mes impôts, tout ce qu'il faut et je suis irrégulier !!! Jusqu'à présent je déclare mes impôts, depuis 2010, je déclare. J'en ai les preuves de 15 ans, il n'y a rien du tout. La préfecture dit présence 10 ans, et moi 15 ans, bientôt 16 ans, et y'a rien. J'ai donné déjà les preuves, il m'a fait attestation de dépôt. Au lieu qu'il me donne attestation de dépôt, il m'ont fait une autre, normalement il y a 3 mois valables, et si ça dépasse 3 mois, faut aller voir un avocat. Et moi j'y suis pas allé, puisque je savais pas.

Et tout ça, vous pensez que ça use votre santé ?

Oui je suis emmerdé pour la santé. Moi je suis là pour la santé, pour les médicaments. Puisque chez nous, on n'a pas de médicaments. Ils disent qu'il y en a des médicaments, mais seulement il n'y en a pas. Même le doliprane, y'en a pas. C'est pas le vrai, il fait rien. Et quand tu demandes là-bas, tu dois

payer, avec quoi je paie moi ? Ils m'ont dit vous avez fait un accident, vous avez le droit de l'aide médicale d'état, démerde toi avec la France. Va faire soigner en France, tu soignes pas ici, chez nous.

Eh oui, la préfecture, elle a dit il y en a les médicaments, mais seulement avec quoi je paie moi ? Donnez-moi la retraite, d'accord je soigne en Algérie. Je paie. Avec 126 euros, je paie la chambre, les enfants, le manger, l'électricité, le gaz, c'est trop.

Et vos droits Santé, c'est bon vous avez toujours l'AME ?

Pour la santé, j'ai le docteur qui me suit ici, et à l'hôpital, j'ai bien les rendez-vous. Parce que j'avais l'ordonnance professionnelle, maladie professionnelle. Chaque mois il faut que je prends le médicament, autrement j'arrive pas à me lever. J'ai aussi le diabète et la tension...

Et vous faites quoi, pour aller mieux ? Pour vous changer les idées, pour enlever le mal de tête ?

Le mal de tête, c'est les médicaments, c'est tout. Si je prends les médicaments, je suis bien, si je ne prends pas les médicaments je ne suis pas bien. Premièrement.

Deuxièmement, avec les arrières pensées..... penser à ma famille, penser à mes enfants, qu'est-ce qu'ils vont manger. Comment je vais donner l'argent dont ils ont besoin ? D'où je vais donner cet argent ? Il n'y a pas ! On attend la retraite complet, depuis 15 ans. Et pourtant c'est la famille qui me donne l'argent depuis. Ils me donnent 100 euros, il faut que je rend 100 euros. 2,4, 6 ans 10 ans, ça fait rien il faut que je leur rembourse ces sous. J'ai un carnet, c'est marqué qu'est-ce qu'ils me donnent.

La chose, la plus difficile à vivre, c'est quoi ? Si il y a une chose que vous voudriez dire et que tout le monde entende en France ?

Et pour la France, moi je ne peux pas quitter la France, parce que je suis malade. Si je quitte la France, je peux pas avoir le médicament, je peux pas avoir rien du tout, je suis en dessous de terre.

Et à un compatriote, on va dire , un petit jeune algérien, quel conseil vous lui donnez ?

C'est pas la peine de venir en France, parce que c'est pas comme avant, y'a pas de travail. Y'a rien du tout. Chômage technique, et tu peux pas travailler sans papier. Faut les papiers, si tu n'as pas de papiers tu ne viens pas.

Vous , vous avez un rêve, un espoir, quelque chose qui vous tient à cœur ?

Les choses qui me tient à cœur..... Moi je pense à ma retraite, premièrement, à mes papiers, et après ma santé, question de la santé est chère. Je veux ma santé tranquillement, je prends médicaments, tranquillement. Je veux la tranquillité. C'est ça que je veux. Et je veux ma retraite complet, puisque j'ai gratté ici en France. Si j'ai pas gratté, je dis « Ca fait rien, c'est normal ». Mais j'ai gratté presque 20 ans, plus de 20 ans, depuis 14 ans je suis ici en France, et y'a pas de papiers. Comment ça se fait ?

Entretien N° 3

Hello, when did you arrive in France ?

In June, 2018

Where do you come from ?

Germany

Originally ?

No, I'm from Nigeria. I've stayed, less than one year in Germany. A lot of crises in Germany, they said you, african people are causes of fighting, you should go, In the shulter. But when white people came, they don't say that. They don't like black.

Why did you choose Germany ?

I arrived in Spain in january, but I didn't have a place to stay, I was cold in the streets, and hungry. And a person that I met, told me that in Germany, they give you a bedroom and food. And he bought me a bus ticket, before my visa expires. I did all process for my documents, but didn't get it, because they're racists. So I didn't have a place to stay. So I have to leave.

I always wanted to go to school in France. So I've moved in Lyon, my first city in France.

In my country, I didn't have the opportunity go to school, so I always wanted to go to uni.

When I was little child my father, left me with my uncle and he took me to a farm, to do farm work, very hard job, but my father didn't know, and I can't reach him. Now I remember when my father was coming for a day, he was sending me to school.

So when I arrived in Cada in France, I go to school and I'm still studying. I want to stay in this country. I want to follow the rules, the law and respect government. I learn here With volunteers to write , ABC french alphabet, and now I can count until 100 in french.

I wish I have place to stay. In the streets, they stole my bag and my passeport. I've been to police station, made a report, but not been in Nigerian Embassy.

What's about your Health ?

I have to take a lot of drugs, but when I took it without food, it hurts me. It's very powerful drugs. Because of the problems in my county, and what happened there, I do a lot of nightmares

(Il se met à parler très vite et plus doucement de ce qu'il s'est passé pendant son incarcération au Nigéria parce qu'il n'était pas d'accord avec le « roi » et le gouvernement, un ensemble de supplices physiques dont je n'ai pas tout compris, mais qui lui ont laissé des séquelles physiques au niveau du cranes et psychologiques)

(il me montre la photo de ses 3 enfants restés au pays ») (parle de sa communauté/ethnie/esprits) Traduction ci-dessous, la plus fidèle possible mais pas exacte, au vu de ma maîtrise de la langue.

I cannot go for them, but if I've stayed all my family was in danger. Now they're ok , but hide for them, and can't go to school, and I don't want this, but right now I can't find a solution.

When I arrived in France, the psychiatr gave me drug and certificate, you want to see the certificate ? It is written, that events in Nigeria made me sick, but it starts in France. When I sleep in the streets, I see stranges « images » and heard voices that they are coming, only in France, not in Germany or Nigeria.

And how do you explain this ?

I train myself to control it, sometimes when I heard voices, I stay alone 30 minutes and I force myself to contrôle it. When I take medicine it's all right.

How do you get tour health care right ?

It wasn't difficult, it came very quickly, in CADA. My CMU comes regularly and I get lot of paper to take drugs, take drugs.... In PASS, the doctor is very carefully with me. Even, He stopped his work, he gave all my files, to another one, and it's easy. And in Pass, they do my papers in order I get my

medicine. I always go to doctor every three months. I know, if I forget, it increase and it's dangerous, so I always go. I stick it. If I don't take my drugs at night, there are a lot of spirits during my night.

When you left Cada, do you think it's easy to get informed, how do you feel about welcoming in institutions ?

There are a lot of social workers that helps. They inform you, give paper with informations to find food, house for the night, get coffee any paper for your rights. Like that, you know what to do, the things you're allowed. And I like to speak french with people in the streets, like that I improve my french and get more understanding of France system and learn things. I want to learn more about this langage.

What is difficult for you, in France ?

Nothing is difficult, because I love to learn.

Ok, and what do you do to feel good ?

Euuuuh, i like hang out with older people, speak with them, help them. Sometimes, I see them in the street, I help them to carry their bag to their bus stop, they need help because they're old. They're like my mother, and its like I'm their son. I love get closer, it's peaceful for me, no stress. (.....) If you have time to help, you have to help.

You know, during french elections, a lot of politicians or citizen, have said that foreigner people is a matter for France, do you want to say something about that ?

I love the way France welcome people, they don't take you as a stranger because they are « français », they have the same color of my type. They don't scare of foreigners, not like Germany. In France, the government gives us free food. « Français » are very cary. They have feelings for others.

Ok, what is your biggest hope for future ?

It's France will be greater economically, we'll be promoted. Things will be good for all citizens. That's my believe.

A last word ?

Yeah, social workers in France are great and I love my french teachers, Tina and the others I forgot their names, they teach me everything I know.

Entretien N° 5

Bonjour, et merci de m'apporter votre éclairage, depuis la Côte d'Ivoire. Mon mémoire portait initialement sur le fait de comprendre pourquoi beaucoup de personnes sans papiers ne demandaient pas l'Aide Médicale d'état ? Est-ce par méconnaissance, parce qu'elles étaient mal reçues ou qu'elles avaient peur d'aller demander dans un service public style mairie ? Et pourquoi très souvent les personnes attendent d'être malades, ou de recevoir des factures avant de faire leurs démarches, parfois des années après leur arrivée ou la fin de leur CSS ? Aujourd'hui la question est différente: comment on peut changer l'accueil de ces personnes alors qu'elles travaillent, paient leurs factures mais que leur situation administrative traîne des années et qu'elles restent sans aucun droit pendant de très longues périodes ? Qu'est-ce qu'on peut faire selon vous, qu'est-ce qu'il faudrait changer ?

Dans un premier temps, chez nous, ceux qui sont journaliers ou temporaires, n'ont pas d'assurance santé. Même quand tu as une maladie, tu ne la declares pas car tu ne vas recevoir aucun revenu.

Dans le cas de la France, les sans papiers ne sont pas reçus, car les français pensent qu'ils sont de trop. Mais ils sont déjà sur place, donc pourquoi ils n'ont pas leur place ? Ce qui serait intéressant, ce serait de faire des statistiques par rapport aux décès. Si la personne décède on va le noter sur le registre de la localité où il se trouve, si on les déclare pas, c'est lorsqu'ils décèdent qu'on va se rendre compte qu'ils étaient là, et qu'ils vont enfin faire partie de la localité, par le registre, mais avec quel nom ?

Et c'est effectivement très important de les enregistrer à leur arrivée, car le nombre réel serait connu, et le budget alloué pour s'occuper des sans papiers devra être en conséquence. Et si on les enregistre pas, on ne saura pas vraiment combien ils sont, et le jour où ils seront malade l'argent ne suffira jamais. Il est donc opportun qu'ils soient reçus correctement, pour qu'on les enregistre.

Et avant même qu'ils soient malades, comment on fait pour dire à quelqu'un l'importance de demander l'AME ?

Il vaut mieux que ceux qui sont dans le besoin, les sans papiers, qu'ils s'inscrivent pour prévenir la maladie. Parce que c'est pas quand on sera malade qu'on va se présenter. Et ne pas se retrouver dans le cas de non-recevabilité, car il ne s'est pas présenté avant et que sa maladie soit plus grande. Dans le même temps, il est bon que ceux qui les reçoivent, les reçoivent correctement pour les encourager à s'inscrire. Dans les deux camps, il ya un intérêt pour chacun à faire les choses correctement, pour les sans papiers ce sera être pris en compte lorsqu'ils seront malades et pour ceux qui les reçoivent à les prendre en compte avant pour éviter de se retrouver dans une situation de ne pouvoir les prendre en charge.

Et quand vous dite les recevoir correctement ? Comment on fait ça ?

« Il faut expliquer aux fonctionnaires que l'intérêt est réciproque pour faire de bonnes statistiques, pour que le pays connaisse la réalité exacte du nombre de personnes qui vivent sur son territoire. Il faut que nous les prendre en compte correctement pour que l'administration puisse les comptabiliser, en fait. Car de toute façon ils ne sont pas prêts de rentrer au pays, car pour eux c'est une honte de revenir chez eux sans avoir réussi. Il faut que les sans papiers aussi se disent bon je travaille pour le compte des français donc il faut que je trouve le courage de m'enregistrer, pour exister. »

Et pour les personnes qui ont des situations qui traînent des années, c'est en France ou au pays qu'il faut informer ?

Non, c'est en France que ça coïncide, ce n'est pas au pays. Les gens vont en France pour plusieurs raisons, y'en a qui ont des soucis dans leur famille qui pour le français n'est pas un souci en réalité. Par exemple, Y'a plein de personnes en Afrique il faut qu'ils aillent ailleurs car sinon ils n'auront pas longue vie, comme on dit chez nous. Et il y a beaucoup de sorcellerie, il faut s'éloigner. Et chez nous, on croit beaucoup au mystique, il faut qu'ils fuient quelque part pour échapper au mauvais sort. Ceux-là ils vont jamais revenir en Afrique. Mais eux, ils ont un motif pour venir en France qui n'est pas palpable, il faut croire sur parole et ce n'est pas évident pour une mentalité de français.

Y'en a d'autres, ils ont des problèmes avec les politiciens, et même si la demande d'asile politique existe, il faut prouver, c'est pas toujours évident. Si tu n'es pas au sommet de l'État, c'est difficile de prouver. Parce qu'il y a plein de gars ici qui emmerdent le pouvoir, mais en réalité ils ne sont rien dans la chaîne politique. Mais à la base, ils fatiguent le pouvoir, ceux là on les prend pas officiellement comme des réfugiés politiques pour la France. Mais au pays, quand on se rend compte qu'ils sont gênants, on veut les éliminer physiquement ou bien les mettre en prison, en général.

Donc pour le français lambda, c'est difficile de comprendre tout ce qui se passe là-bas, il y en a qui fuient la pauvreté, purement la pauvreté. Sur les antennes (*télévision*), tout est beau, tout va bien, c'est pas vrai y' a des sauvages partout dans le monde entier, mais en Afrique c'est plus accru encore parce qu'il n'y a pas de reconnaissance des cas politiques. Ce qui fait que quand les gens qui disent qu'ils ne sont pas contents avec leur vie actuelle, ils sont obligés de partir parce que chez nous il n'y a pas de solution. Il n'y a pas de lieu pour s'exprimer sur nos besoins, pas d'espoir de changement, cela ne bouge pas. Le gars est obligé de partir pour se chercher. La politique ici est différente. là-bas la civilisation est bien avancée, chez nous en Afrique c'est pas le cas. La politique sur l'antenne est différente de la politique réelle.

C'est pas comme en Europe, où quand le président de la république parle il parle avec preuves à l'appui, je sais pas si tu comprends ce que je dis.....

Et après, quand ils arrivent en Europe, on les prend comme des cas sociaux, et la plupart des européens pensent qu'ils sont de trop. Pourtant quand ils travaillent en Europe, les revenus reviennent au pays qui les accueille.

Aujourd'hui, comme on dit chez nous « c'est deux mains qui se lavent »

Si ce sont des gens qui ne foutent rien, c'est facile de leur dire retourner chez vous. Mais quand ils viennent ils travaillent à 100%, et si ils ont les papiers ils vont encore se sentir mieux. Donc du coup ça crée un déséquilibre total. C'est pas évident pour nous les parents qui avons nos enfants là-bas qui n'ont pas les papiers, on est très emmerdé dans la tête.

Moi, par exemple, quand je m'inquiète et que mon fils m'appelle, il me dit « Non, il n'y a rien ! T'es déjà âgé, ça ira un jour, faut laisser ! » Mais, dans mon esprit ça fonctionne, ça pousse dans ma tête. Il est stressé, sa mère et moi on est stressé. Et c'est comme ça pour la plupart de nos enfants et des familles qui n'ont pas de papiers. C'est comme ça. Notre prière tous les jours, c'est qu'il y ait une souplesse dans les documents, pour que nos enfants, un jour, aient un papier pour qu'ils puissent travailler dans les normes.

Ils sont pas venus pour faire du banditisme, ils ne sont pas des extrémistes, ils ne sont pas islamiques. Ils sont là vraiment pour se chercher, travailler, de plein cœur, pour avoir un lendemain.

Concernant les promesses d'embauche extrêmement difficiles à avoir mais essentielles pour obtenir un titre de séjour, quel est votre avis ? Ceux qui travaillent sans les papiers ce sont des motivés ou des malhonnêtes

Chez vous les français, pour dire que quelqu'un est malhonnête c'est trop rapide ! Pourtant nous, on a peur de certaines vérités. Parce que quand tu vas dire à quelqu'un que tu travailles avec les papiers de quelqu'un il va dire que tu es malhonnête. C'est pour pas non plus mourir de faim. On préfère faire ça que la mendicité, à la limite si tu ne travailles pas sous le couvert de quelqu'un tu vas vivre de mendicité.

Alors une fois que tu deviens mendiant, tu n'es plus productif.

Les gars ils se débrouillent tant qu'ils peuvent, et c'est difficile à gérer ce stress-là, en fait. Il serait bon effectivement, d'expliquer la réalité des choses à l'administration pour qu'elle comprenne quelle est la difficulté des sans-papiers, et ne pas penser qu'ils sont malhonnêtes. Mais expliquer qu'ils sont contraints de se comporter de la sorte, en réalité. C'est une forme de survie désespérée, qui amène quelqu'un à dire que je veux travailler avec tes papiers. Il se cache et ce n'est pas évident. Quelqu'un de normal peut pas dire se cacher sous le couvert d'une autre personne, mais si il arrive à là, c'est qu'il est arrivé à l'extrémité de la difficulté.

Partir déjà c'est difficile, arrivé là-bas et puis travailler c'est une autre difficulté, avoir les papiers c'est une difficulté, s'il faut encore rester caché tout le temps, voyez de difficultés en difficultés, je sais pas comment les français appellent ça, mais chez nous il y a un nom à cela, Tu finis par devenir une autre chose.

Et pour vous, comment on fait pour solutionner cette situation ?

Quoi qu'on fasse la personne est là-bas, quoi qu'on fasse ils vont continuer à partir. Les gens se disent quoi, que si on leur donne les papiers ils vont continuer à partir. Maintenant, n'empêche qu'on donne pas les papiers, ils continuent à partir. Ils n'ont qu'à savoir que c'est derrière d'où ils viennent que les problèmes viennent.

Et beaucoup ici, pensent que le problème vient du message qui est renvoyé n'est pas la réalité, et la réalité est embellie ?

Les gens, l'eldorado, les tentes. Les enfants disent qu'il vaut mieux d'être en Europe que d'être en Afrique. Aujourd'hui c'est comme ça. Ils savent tout de la réalité et ils s'en foutent. Ceux mêmes qui sont partis, échoués, et revenus. Ils veulent expliquer les difficultés de l'Europe dans les groupes d'amis. Les jeunes d'ici, leur disent « Toi, tu veux pas qu'on parte ! » « Toi, t'es parti, t'es pas mort, donc nous on va partir aussi, et on va aller voir vraiment et tenter ! Et on va réussir »

Les jeunes sont calés dans leur tête, ils veulent partir à tous les coups. Même demain, y'en a qui vont venir encore. Ils sont focalisés sur ce qu'on appelle ici « Derrière l'eau »

Les états africains font aujourd'hui de la politique pour leur dire de ne pas partir. Ils expliquent que c'est eux (*les États africains*) qui vont leur donner de quoi à faire chez nous ici.

Ils vont les arranger ici, mais ils ne comprennent pas du tout.

Certains ne vont pas, mais ceux qui vont sont en train de partir, malgré tout. Et le risque qu'ils prennent pour partir, c'est un gros risque, car ils passent par la Libye, par la mer ensuite. Alors je dis n'importe quoi, si ils sont 100 personnes qui vont, très souvent, même pas la moitié rentrent pas en Europe, le reste meurt en Méditerranée. Ca on leur explique, mais ils y vont ! Ils se disent oui c'est leur destin, il faut bien mourir de quelque chose ! Ils y vont !

Donc on peut dire, que la réalité est connue, et pas cachée, que ce soit le risque ou les conditions de vie en France, mais c'est un choix délibéré, sur quoi il faut insister pour faire tomber les préjugés ?

C'est un espoir nourri d'aller réussir là-bas et ça va aller pour eux, pour la plupart c'est ça, il faut qu'ils s'en aillent quand même. Il vaut mieux qu'on s'accorde sur les réalités de chaque pays, en fait. Tant que le contexte de pauvreté n'est pas équitablement réparti entre l'Afrique et l'Occident, cela ne va pas s'arrêter. Nos jeunes ont une confiance aveugle en l'Occident, et surtout dans la France, aujourd'hui les gens plus en France qu'ailleurs, parce qu'ils se disent qu'en France on parle la même langue. Ils nourrissent cet espoir-là, que les français qu'ils considèrent comme son ami, son frère, parce que quand ils étaient chez nous, et qu'on les recevait bien. Ils vont penser qu'ils vont nous recevoir bien aussi. La dernière fois, il y a des jeunes qui ont dit ça qu'eux s'en vont en France, parce que les français ont les reçoit très bien ici ».

L'histoire qui nous lie, fait que nous sommes comme nous appelons chez nous « des frères de sang ».

Et pourtant ton frère de sang il va te regarder mourir. Il va te fatiguer, mais il va te donner ce que tu veux après. C'est une confiance que les Ivoiriens, en particulier, ont en la France par les liens qui existent depuis nos Antiquités. Ils se disent c'est nos frères ils vont nous accepter. Et puis face à la lourdeur de l'administration, c'est une déception qu'ils ne peuvent pas décrire.

C'est pour ça que quand j'appelle mon fils, il me dit « Non, je te connais t'es sensible avec ces choses là, laisse ça. » Parce que moi j'ai travaillé avec beaucoup de français ici, qui sont devenus des amis, et on les reçoit super bien et pourquoi à l'inverse, je ne sais pas ce qu'il passe, c'est pas vrai. Comment on peut accepter ça ? Nous qui sommes ici nous vous prenons comme des frères, et quand on va chez eux on s'attend à être reçu au minimum, et ce minimum on l'a pas.

Du coup, c'est important de redire l'importance de l'accueil, encore plus dans l'administration. C'est un peu comme un médecin et un patient, on dit qu'un patient bien reçu est à moitié guéri. Quand les personnes arrivent et qu'ils ont un espoir, même si il n'est pas satisfait, on dit que l'espoir fait vivre. Plus on a un bon espoir, plus on vit mieux. Même si on a pas ce qu'on veut, ça va aller un jour. Mais quand il n'y a pas d'espoir, pas de solutions, tu es plus malade, et du coup c'est la Sécurité Sociale qui va en pâtir plus, c'est comme ça.

Bon déjà chez nous ici, l'Etat fait beaucoup plus de campagnes pour dissuader les jeunes de partir, des forums, des émissions, des affiches..... Mais le chômage fait que les jeunes n'écoutent pas toujours.

Maintenant, à l'opposé, en Europe là-bas, ils se disent qu'il vaut mieux freiner, en ne donnant pas les papiers à ceux qui sont déjà en France, pour décourager ceux de là-bas à venir. En s'appuyant aussi sur les dires de nos politiciens qui disent que tout va bien chez nous, et pourtant tout ne va pas bien. Et ça devient un problème pour tous. C'est un vrai casse-tête.

Ils sont chez vous, aidez-les , en leur donnant des papiers, même si ce ne sont pas des papiers définitifs, alors au moins qu'ils aient un titre qu'ils ont le droit de travailler. Et qu'ils puissent bénéficier de la totalité de leur revenu, sans donner un bout à celui qui a les papiers.

Le gros problème c'est ceux qui travaillent pas avec leur nom. Il n'y a rien. Si au moins ils ont ces papiers là, parce que chez vous, vous vous occupez d'eux. Alors que chez nous, ils n'ont pas de retraites , ils n'ont pas d'économies, ils n'ont rien et ils sont épuisés. Et ça, c'est un drame. Le temps qu'ils passent 10 ans, 15 ans sans papier, ils ont passé ce tout ce temps, sans avenir en réalité. Et puis l'âge de retraite arrive, sans revenus, avec rien qui peut soutenir leur vieillesse. Ça fait que certains ne vont jamais revenir, parce quand ils viennent ici, avant au moins, ils avaient une petite aide sociale, mais ici rien du tout. Il va devenir quoi au final ? Alors que l'idée, c'est quand le gars s'en sort il revient chez lui au village. Mais lui il va pas revenir. Aujourd'hui ils ont un peu un petit soutien pour se soigner un peu , un peu. Il préfère ça que revenir dans son pays où il n'y a rien.

Entretien 6

Dans le cadre de mon DU, cet entretien sera enregistré et sera anonyme, pouvez-vous vous présenter ?

Je suis directrice Action Sociale/ CCAS, service social Insertion, service Accès aux droit, le PRE , service administratif et financier, une résidence autonomie, un pôle seniors et Handicap, maintien à domicile. Je suis arrivée depuis 2 ans et demi, je suis titulaire de la fonction publique.

Et avant cette expérience ?

Alors moi j'ai une expérience plutôt dans les centres sociaux au démarrage, je suis CESF à la base, sur de la coordination d'activités auprès des familles et des femmes. Collectifs d'habitants, associations,... et après je suis passée sur un poste d'agent de développement où j'ai pu reprendre des études en Master 2 en sociologie appliquée en développement local, mais qui est en réforme maintenant. Et après j'ai été pendant 8 ans responsable social d'un CCAS où j'étais contractuelle et puis j'ai passé les concours.

Est-ce que vous eu un parcours de migration dans votre vie ?

Non, par contre j'ai beaucoup voyagé.

D'accord , mais du coup pas sur une période de plus d'un an.

Euh,... si

Mais un migrant est une personne qui a résidé dans un pays étranger pendant plus d'une année, quelles que soient les causes, volontaires ou involontaires .

Ouais, alors du coup j'ai un parcours de migration. En effet, j'ai effectué 2 ans à Djibouti en tant que volontaire humanitaire, en fait, je dirigeais une école pour jeunes filles qui n'étaient pas scolarisées. Et on avait une école primaire et une école qu'on appelait « école ménagère » pour les jeunes filles, on leur apprenait du coup tous les cours d'alphabétisation. Et après j'ai beaucoup voyagé, on est partis avec mon mari et nos enfants dans des pays où on avait aussi des attaches. Et ces expériences et plus particulièrement celle de Djibouti, permettent de vivre à un moment dans une posture de..., de ... , d'être pas du pays, un pays à 99% musulman, donc euh voilà, d'être vraiment en minorité et quand je suis revenue en France cela m'a beaucoup apporté en terme de compréhension . Notamment quand je gérais des groupes d'alphabétisation, et du coup d'avoir déjà connu cette position et aussi de savoir comment ça se passe dans leur pays, je ne dis pas que dans tous les pays ça se passe pareil mais pour moi quand on a vu dans d'autres pays comment ça se passe, ça apporte une autre, une meilleure compréhension.

Et quand vous étiez là-bas, vous ne vous êtes jamais considérée comme migrante ?

Non ! Après là-bas on était très bien accueilli. Je vais pas dire que le tapis rouge était déroulé, mais en tant que blanche quand on arrive dans un pays pour aider aussi. Il y a toujours aussi la vision du blanc dans ces pays-là, ce qui est malheureux, d'ailleurs, mais du coup, avec beaucoup de respect.

Vous vous définissiez comme expatriée ?

Non pas expatriée, car c'est un statut et qui du coup n'était pas du tout un statut de volontariat, ne serait-ce que financier. Moi, par exemple, j'avais le même salaire que toutes mes monitrices et enseignants. Je n'avais pas un salaire d'expatrié, je vivais dans l'école, je vivais les coupures d'eau et d'électricité comme les gens du pays. Et c'est vraiment dans cet esprit-là que du coup sont recrutés les volontaires, c'est de ne pas vivre dans des bunkers dorés et des gros moyens financiers, car cela ne facilite pas du tout l'intégration. Alors que moi d'être sur le même statut que les personnes de mon équipe. Peut-être plus avantageuses car je n'avais pas de famille à charge, mais bon voilà. Ça veut dire que je devais faire comme les autres, je devais aller faire le marché à côté, aller chercher l'eau pareil et ça pour le coup ça facilite vraiment l'intégration dans un pays.

Et par les voyages, c'est pareil, parce qu'on s'est rendu compte que lorsqu'on connaît des gens dans un pays cela facilite vraiment l'intégration au cœur du pays, et pas dans le tourisme externe.

Donc à part le statut de volontaire, pour décrire votre situation ?

Non effectivement, volontaire

Avez-vous une activité bénévole ?

A mon retour oui, j'ai continué à être bénévole, mais là non avec mes enfants, c'est compliqué.

Si j'emploie le terme de sans papier, qu'est-ce que cela vous évoque ?

Euh....., d'un premier abord, je dirais personne en situation irrégulière, Ouais je dirai ça. Et après, ça me fait plus penser à un statut sans domicile fixe. Parce que cela veut dire qu'il y a des personnes qui peuvent très bien avoir des papiers mais vivre comme des sans papiers, en fait. Parce que tous les droits ne sont pas ouverts. Les personnes ont des parcours de vie chaotiques et du coup ne font pas leur démarche, et du coup peuvent avoir les mêmes conditions de vie qu'une personne qui serait en situation irrégulière et du coup sans papier.

Et pour définir ces personnes-là, dans votre vie personnelle et professionnelle, vous utilisez quel terme ?

, Ben personne en situation irrégulière, uniquement ! Administrativement, parce que du coup on est rattaché à l'administration et la collectivité. Je ne suis pas sûre que du coup je travaillerais en association, j'utiliserais ce terme-là.

Et donc, lorsque c'est dans votre vie personnelle ?

..... Oui je dirais peut-être plus migrant, je sais pas quel terme j'utilise, c'est une bonne question.

Entre les termes migrants, étrangers, sans papiers, personnes en situation irrégulière, vous faites une différence ?

Pour moi sans papier, évoque le statut administratif, qui dit papier, dit administratif et du coup je les raccroche aux personnes irrégulières. Par contre, tout ce qui est plutôt migrant, personnes d'origine étrangère, ect.... Pour moi je ne le raccroche pas à un statut administratif, on est pas sur un statut de sans papier.

Et par exemple, concernant les Ukrainiens ?

..... Personnes étrangères qui viennent sur le territoire français, du coup. Mais, par contre, d'un point de vue administratif, je pense qu'il faut vraiment différencier les personnes qui sont en demande d'asile liée à une conjoncture politique et de contexte de guerre, etc, pour qui la France est un pays d'accueil des autres populations qui sont plus sur de la migration économique.

Quelles sont les pratiques d'accueil des personnes en situation irrégulière ?

Les personnes peuvent être accueillies pour ouvrir certains droits mais pas tous, comme par exemple l'aide facultative n'est pas autorisée pour les personnes en situation irrégulière. Par contre, une personne qui demande une domiciliation sera reçue. Mais de toute façon, elle peut être accueillie, la première démarche peut être la domiciliation, les droits santé.... Voilà, après, il y a quand même des associations spécialisées dans ce domaine-là pour l'accompagnement de ces publics, comme Forum Réfugiés, notamment, pour lesquels nous on est pas structure d'accompagnement social ou aux démarches.

Pour les déboutés, où il n'y a plus d'accompagnement de ce type d'associations ?

Le service peut rester ouvert sur de la domiciliation et sur les droits santé et après à voir comment un travailleur social ou un référent social peut orienter la personne pour faire un recours. Mais du coup, on a vraiment des limites en termes de traitement. Il peut y avoir des renseignements qui sont donnés, mais le travail ne pourra pas aller plus loin. Je pense à l'Ofii ou à d'autres structures qui sont vraiment spécialisées. Les CCAS sont liés au code d'actions sociales et familiales, ce qui veut dire que le CCAS ne peut pas faire non plus tout ce qu'il souhaite. Dans le sens où le CCAS ne pourrait pas devenir une structure d'accompagnement pour des personnes en recours. A un moment on peut orienter aider ponctuellement, mais on ne remplacera pas une association et on fera pas le travail d'une structure autre.

Avez-vous été en difficulté pour recevoir ce type de public ?

Moins sur mon poste actuel, mais avec mes expériences précédentes, c'est la barrière de la langue. C'est la première difficulté que je vois, et ce qui en découle sur toute la compréhension, parce qu'on a quand même un système administratif complexe, et c'est pas simple pour les personnes et ne pas pouvoir poser des questions ne facilite pas.

Donc plus la barrière de la langue qu'un manque de possibilités d'orientations ?

Oui je pense que la première difficulté est la barrière de la langue, parce que si on ne comprend pas la personne on ne sait même pas quels sont ses besoins. Et si elle ne peut pas s'exprimer, elle ne peut pas exprimer ses besoins. Déjà si la personne comprend le français et qu'elle sait parler, et qu'il y a une possibilité de se comprendre mutuellement.

Dans votre collectivité territoriale, fait-on appel plus appel à l'aide d'un traducteur, proche de l'utilisateur ou d'un professionnel ?

Plutôt à un proche, mais par contre il faut que ce soit quelqu'un de confiance, et c'est à la personne qui mène l'entretien qui doit déceler si l'interprète peut avoir de l'emprise. Parce qu'on arrive à décoder quand on reçoit deux personnes, il peut y avoir un proche aidant qui pour moi est une réelle ressource, mais ça peut avoir ces limites. D'où l'intérêt de pouvoir faire appel à un organisme de traduction, qui est mis en place depuis peu et que tout le monde peut solliciter. Mais les agents peuvent aussi faire appel, entre eux, selon les langues qu'ils pratiquent, que ce soit anglais, russe....

Et y a-t-il une valorisation de cette maîtrise d'une deuxième langue pour aider lors d'un entretien ou d'un accueil ?

Non !

Et à qui va-t-on faire appel en premier ?

Cela va dépendre du degré, ce sera à l'agent de jauger quand cela fera vraiment barrage, et à ce moment là faire appel à un professionnel. Parce que pour certaines choses, même sans parler la langue, on peut débloquent les choses Mais oui à un moment on s'était dit d'arriver à répertorier qui parle quelle langue pour pouvoir faire appel à ces personnes-là.

Dans votre carrière, avez-vous suivi une formation particulière ou avez-vous eu un focus durant votre semaine d'intégration sur ce public en situation irrégulière, comme on peut l'avoir sur la personne en situation d'handicap ?

Non, Après c'est très spécifique, cette prise en charge. Parce que quand on fait des formations d'intégration. Moi par exemple, c'était cadre A, connaissance des collectivités territoriales, management, gestion de projets....

Après le CNFPT propose régulièrement des formations et des webinaires.

Le CNFPT propose une formation sur le droit des étrangers, mais pas sur les droits?

Oui mais cela a le mérite d'exister. Et sur la réactualisation des connaissances, c'est bien que le CNFPT puisse le proposer.

Maintenant, vous concernant personnellement, depuis ces deux dernières années.... Est-ce que vous allez-vous ?

(rire) Oui très bien bien, merci (rire) ! C'est étonnant cette question !

Oui mais c'est aussi important, on ne le demande peut-être pas assez de professionnels à professionnels ?

Oui mais bon, je ne vois pas le lien avec votre étude, mais c'est pas grave. (rire) Mais merci de me le demander.

Du coup, depuis la fin des confinements, avez-vous rencontré des difficultés que vous n'aviez pas l'habitude de rencontrer et qui ont pesé sur le service ?

Oui, avec notamment l'accélération de la dématérialisation des institutions, qui met en difficulté les usagers. C'est pour cela qu'on le travaille avec l'ensemble des structures du territoire. L'idée c'est de former de plus en plus les agents sur l'accompagnement à la dématérialisation. Car la dématérialisation des démarches ce n'est pas une question de médiateurs numériques mais bien une question de pratiques sociales à intégrer dans ces pratiques au quotidien avec les usagers. Pour les accompagner au mieux (RDV préfecture, CARSAT, CPAM, ..). On se rend compte que lorsqu'il y a des fermetures physiques au public et des possibilités au recours que via la dématérialisation, on a un public qui n'y a pas accès. Et la deuxième chose, qui est aussi en lien, c'est la précarité financière. On le voit notamment par le biais de l'aide alimentaire, parce que les personnes n'ont pas tout de suite leurs droits ouverts, on est amené à accorder des aides alimentaires pour des personnes en rupture de ressource. Donc sur l'aide alimentaire on est en constante augmentation, on a eu une baisse en septembre, octobre, novembre 2021, où on s'est dit qu'on revenait sur le même volume financier. Et finalement non, depuis décembre on est remontés. Donc une précarité alimentaire et financière qui s'est accentuée et pour des personnes qui ne l'étaient pas avant.

Et concernant la santé mentale ? Y-t-il eu un changement ?

Euhh..... (soupir), est-ce que c'est l'impact du Covid ou non. Je pense que non, on a juste un contexte de santé mentale. Mais oui juste après le covid, on a eu des personnes qui juste après le confinement, qui ont été contenues et au moment du déconfinement et juste après, c'est plus là où ça a un peu dérapé. La situation sanitaire s'est stabilisée. Mais c'est sûr qu'il y a eu une grosse situation de santé mentale, comme l'a fait remonter le PRE, des enfants aussi face aux écrans et des contextes familiaux qui sont compliqués. Le confinement a augmenté les violences intra-familiales.

Mais aussi cette période-là a permis que l'Etat et les collectivités prennent conscience de la santé mentale en fait, qui ne va pas bien. De par le manque de psychiatres. On critique beaucoup les psychologues, par les séances de psychologies. Et pourtant avec des échos de psychologues, c'est une réelle avancée. Oui c'est pas parfait, mais il y a trois ans on n'aurait jamais entendu parler de la prise en charge financière de séances de psychologues, de continuité du Point écoute enfants avec des financements de l'Etat et des collectivités (ARS , Métropole). La mise en place du point écoute adulte dans les MDM, j'ai envie de dire ça fait 10 ans qu'on l'attend et le covid a quand même permis des avancées. Et aussi dans le cadre du CLSM, ce qui se déploie aussi. Après la psychiatrie va mal, mais y'a quand même des initiatives qui commencent à bouger les choses, et le Covid a mis un accélérateur là-dessus.

Pour en revenir spécifiquement à la personne irrégulière, quel conseil vous donneriez à une jeune professionnelle qui débute sur votre territoire ? Ou pour vous, c'est une population comme une autre, et que chaque personne reçoit le même accueil ?

Pour moi, ce qui est important c'est l'écoute et c'est pour ça que je dis que la barrière de la langue c'est vraiment le premier frein. Après je me trompe peut-être, mais se dire que quand une personne on ne peut pas lui ouvrir des droits ou lui donner de l'aide alimentaire, du coup on ne peut rien faire. Alors que si on peut aussi l'écouter, sans dire que du coup on va l'accompagner dans toutes ses démarches parce que c'est peut-être pas possible. Mais n'empêche qu'il peut y avoir de la part des référents et travailleurs sociaux un espace d'écoute. Ecouter la personne et..... après c'est toute la frustration que cela peut générer chez le professionnel, en se disant « Moi, j'accueille la personne, mais en fait je ne peux rien lui

donner. » C'est peut-être dans les pratiques professionnelles où je peux peut-être dire « Oui, je peux rien lui donner mais je peux peut-être juste l'écouter ».

Et ce type de sensibilisation, ça existe en cours de poste, ou d'emploi ?

Non.... Mais ça peut être intéressant de l'évoquer dans des réunions, je pense. Parce que vous dites nouveaux, mais pour moi nouveaux ou anciens pour moi c'est la même chose. Car il y a aussi des travailleurs sociaux en poste qui peuvent se dire, « je ne peux pas recevoir la personne parce que je peux pas l'aider, et ce n'est même pas une mauvaise volonté du travailleur social, c'est je pense parce qu'un travailleur social peut se sentir démuni et mal à l'aise d'accueillir une personne, en se disant que tout ce qu'elle va me demander je vais lui dire « non » parce qu'en fait elle n'y aura pas le droit. Alors qu'en fait si la personne est ne serait-ce qu'écouter sur un entretien d'une heure, elle aura déjà au moins été écoutée, même si cela ne voudra pas dire que ses problèmes auront été résolus.

Donc s'il n'y a pas accueil, c'est plus par méconnaissance que par mauvaise volonté ?

Oui je dirais plus par méconnaissance et aussi par peur, après ce n'est peut-être pas le bon mot, mais en se disant je ne vais pas pouvoir aider la personne. Et une personne qui travaille dans un service social, de fait elle est là pour aider la personne, parce que c'est son cœur de métier et comme il est pas outillé, il ne peut pas apporter l'aide nécessaire, alimentaire, hébergement.... Du coup, la personne, dans son statut de professionnel, peut se sentir frustrée. Ça je pense que c'est vraiment une dimension importante à faire évoluer. En disant que l'écoute à un moment donné peut vraiment aider la personne. Par contre, il faut se dire qu'il faut être en capacité aussi, de se dire « ben non » et ça ça peut être violent pour le CCAS , autant pour la personne accueillie que pour le travailleur social. De dire que tout ce que la personne va me demander, je vais lui dire non. C'est dur aussi, je fais un métier pour aider la personne, et en fait je vais l'accueillir alors que je sais très bien que du coup je ne pourrais rien lui donner. Donc ce n'est pas une mauvaise volonté des travailleurs sociaux et référents de ne pas accueillir en collectivité territoriale. Par contre, dans des structures comme les centres sociaux n'auront pas la même approche, car les missions des travailleurs sociaux sont pas du tout sur le même type d'accompagnement.

Du coup, cela me permet de rebondir, pensez-vous que le fait d'être agent de la fonction publique territoriale, ça peut rentrer en opposition avec certains devoirs, sur le fait d'accueillir une personne en situation irrégulière ? Ou pas du tout, la personne est un usager avant tout ?

.....Votre question est intéressante....euh, pour moi, elle est usagère, habitant. Après, bien veiller au rattachement sur la commune, ça c'est vraiment la spécificité des CCAS. Le raccourci, je pense, de se dire je ne vais rien pouvoir lui donner. Alors que les travailleurs sociaux de la MDM, par le biais de CAP, vont aider la personne. Après je ne suis pas sûre qu'ils puissent aider plus.

Pensez-vous qu'il est possible de faire remonter les difficultés, quand on est agent de proximité, pour faire avancer les choses ?

Je pense que ce qu'il faut bien avoir en tête, et c'est ce que je disais tout à l'heure, c'est que du coup les travailleurs et référents sont limités dans ce qu'ils peuvent mettre en œuvre. J'accentuerais plus sur la posture professionnelle, on peut très bien accueillir une personne en prenant un rdv préfecture par exemple et être un espace d'écoute.

Du coup, quand on voit en tant qu'agent, qu'un rendez-vous préfecture donné 6 mois plus tard, les difficultés que cela engendre, on peut faire bouger les choses, en termes de plaider des situations globales et non personnelles ?

Pour moi la première chose à faire bouger, c'est d'aider la personne à prendre son rendez-vous et faire les démarches. Si il faut prendre les choses à la base, il faut vraiment que la personne puisse retrouver ses droits par l'intermédiaire d'un accompagnement.

Pensez-vous que si les agents font remonter les situations de façon systématique, pour que sur tous les territoires, la difficulté de certaines situations, seront mieux connues et cela permettrait de mieux cibler le problème ? Ou ce n'est pas à l'agent de le faire ? Comme par exemple pour les difficultés face à la préfecture ?

En fait, les agents territoriaux prennent en charge ce que ne prend plus en charge l'Etat, et vous le voyez sur toutes les missions. On le voit plus depuis le Covid sur la préfecture, mais la Carsat, la CPAM, on voit un désengagement des institutions Etat sur les territoires qui fait qu'où vont les personnes ? Dans les MDM, les mairies, les CCAS....

Concrètement, pour la préfecture, on a fait remonter auprès de la DG, de la maire, le préfet a été interpellé. Quand on s'est rendu compte des difficultés, l'idée s'était d'avoir un interlocuteur unique, même si c'est une convention partenariale, pour aider les personnes au niveau local.

Pour la préfecture, c'est remonté aussi par les associations, par l'UDCCAS, les collectifs. Et après j'ai envie de dire les collectivités territoriales, on récupère, quoiqu'il en soit.

Est-ce qu'il serait envisageable de se dire qu'il serait bénéfique de systématiquement faire remonter ?

Oui alors après, il ne faut pas... les situations particulières ce sont l'objet des conventionnements qu'on peut mettre en place qui permettent plus d'efficience dans le traitement du dossier. Quand il y a vraiment une problématique on a vraiment un interlocuteur, ce qui n'est pas le cas pour la préfecture, malgré toutes les remontées qui ont été porté même politiquement en tout sur notre territoire.

Mais après il y a un faisceau qui fait que les agents ont leurs responsabilités à faire remonter à leurs responsables, avoir des données chiffrées, pour que moi ensuite quand il y a plusieurs alertes, c'est ce qui a été fait pour la préfecture, je fais remonter DGS, Maire,.... Pour qu'il y ait des choses qui soient faites. Par contre, lorsqu'il y a un cas isolé, le collectif n'a pas lieu d'être, mais d'en discuter en réunion d'équipe pour voir s'il y a d'autres cas. Et ensuite, il y a aussi l'UDCCAS qui intervient au nom des CCAS de tous les territoires pour aller interpellier les institutions, et en termes de représentations cela a aussi une autre portée que le simple CCAS d'un territoire.

Dernière question, pour vous, pensez-vous que la France a un intérêt pour sa société de demain, de trouver une place à la personne en situation irrégulière, ou qu'elle a assez de problèmes à gérer ?

...euh, oui.... Et à la fois... vous allez me trouver dur mais je me dis qu'il faut vraiment faire attention au flux migratoire parce qu'aujourd'hui on se retrouve avec des personnes dans des situations dramatiques, parce qu'elles sont déboutées, en situation irrégulière.... J'entends complètement des personnes qui fuient leur pays pour avoir des meilleures conditions. Et à la fois, je me dis en terme de contexte de vie, c'est pas tolérable. Et il y a toujours le message qui passe, qu'une personne qui travaille et qui est sur des faibles ressources, c'est difficile, mais qui continue à donner une image de la France c'est tout beau tout rose. On envoie de l'argent au pays, et cela met vraiment les personnes en difficulté, moi ça me pose réellement question. Et ce discours il continue, continue et continue. Quand on voit les conditions de vie des personnes, c'est dur.

Et après, en termes de mixité de cultures etc, heureusement qu'on reste un pays déjà d'accueil pour les pays qui sont en guerre et les contextes qui permettent l'asile politique. C'est bien pour ça, qu'on est un

territoire d'accueil. Mais aussi on est face, on parlait d'intégration des seniors par exemple, les bailleurs sociaux le font remarquer, on est face à des personnes qui restent sur des comportements culturels, qui font des problèmes dans les cités, comme jeter les poubelles par la fenêtre, etc, dans certains pays ça se fait, on pose sa poubelle et elle part quand l'eau vient. Et du coup, ici, il y a des choses culturellement, il y a quand même un parcours d'intégration à avoir et qui n'est pas facile.

Ce qui me pose question aussi, c'est quand on voit le nombre d'emploi, et je reviens à la barrière de la langue, une personne qui ne parle ou comprends pas le français et bien même sur des postes...avant on pouvait être agent d'entretien, il n'y avait pas de soucis, aujourd'hui les produits, on demande des formations, sur des secteurs très tendus, cela reste difficile.

Entretien 7

Merci de bien vouloir m'accorder ce temps d'entretien, dans le cadre de mon DU. Cet entretien sera enregistré et anonyme et vous avez la possibilité de répondre ou pas aux questions, et de choisir le vouvoiement ou le tutoiement, ce avec vous êtes le plus à l'aise

Pas de souci, avec le tutoiement.

Peux-tu te présenter ?

XX responsable du service social insertion, au CCAS de x depuis 1 an et demi, je suis en charge de l'animation de l'équipe sociale qui se compose d'un agent administratif et de 8 travailleurs sociaux avec des missions de polyvalence, une spécialisée personnes âgées et une qui est intervenante sociale au commissariat. J'ai une formation initiale de travailleur social, avec un diplôme d'assistante sociale, j'ai exercé pendant une quinzaine d'années en collectivité territoriale protection de l'enfance et en polyvalence de secteur. Et j'ai évolué dans mes fonctions, il y a à peu près 3 ans donc avant d'être ici j'étais responsable de l'action sociale sur un autre CCAS, responsable des agents d'accueil, des travailleurs sociaux et d'un écrivain public. Je suis titulaire de la fonction publique, stagiairisée en 2004.

As-tu eu un parcours de migration dans ta vie personnelle ?

C'est-à-dire

Alors est-ce que tu as été migrante ?

Migrante en interne de la France ou en externe ?

Pour toi un migrant c'est quoi ?

Pour moi, ça peut être les deux. Ça peut être quelqu'un qui vient de l'extérieur de la France, ou qui est dans une région et qui se déplace dans une autre région.

Donc j'ai déjà été migrante.

As-tu une activité bénévole à l'extérieur ?

Non, à part si être maman est considéré comme du bénévolat (rire)

Sans-papier, qu'est-ce que cela t'évoque ?

Sans papier c'est quelqu'un qui a une situation administrative irrégulière c'est-à dire qu'il peut avoir des papiers comme un récépissé mais qui est périmé, un titre de séjour qui n'est plus valable donc c'est quelqu'un qui n'a pas des conditions de régularité sur le territoire.

Est-ce que tu utilises d'autres termes ? En fonction de ton milieu professionnel ou personnel ?

Oui effectivement, dans mon milieu professionnel je dis les personnes en situation irrégulière au niveau administratif et le sans papier c'est plus dans la vie quotidienne, personnelle, parce que si au niveau personnel je parle des personnes en situation administrative irrégulière, je ne suis pas sûre que du tout de suite ils savent ce que ça veut dire.

Et tu utilises d'autres termes ?

(long silence) ... Non, comme ça je ne vois pas.

Ce public en situation irrégulière tu le définirais comment ? Est-ce qu'il y a des spécificités qui te viennent tout de suite en tête ? Ou c'est un public comme un autre ?

Ah non, ce n'est pas un public comme un autre puisqu'il n'accède pas à tous les droits. Donc c'est un public qui peut facilement être précarisé. C'est un public aussi, je trouve qu'institutionnellement, au niveau de l'Etat on peut les rendre un peu dingue parce qu'on leur envoie des réponses paradoxales. Par exemple, quelqu'un qui est en situation administrative irrégulière peut accéder aux soins, à des aides financières au titre de la protection de l'enfance, c'est une obligation des départements, peuvent parfois accéder à un hébergement précaire mais par contre pour accéder à rien d'autre. Donc on les maintient parfois dans une certaine précarité parce qu'on est obligé, et on leur donne pas les moyens de s'insérer. Ou de la même façon, il y a des personnes qui vont avoir un recours et avec une obligation de quitter le territoire français, mais on les maintient quand même dans le lieu de vie où ils sont, avec des aides pour nourrir les enfants et pour moi, c'est paradoxal et du coup on les rend fous.

Dans ta structure aujourd'hui ou la précédente, quelles sont les pratiques d'accueil est-ce qu'il y a des directives ou des attentions particulières ?

Au niveau du CCAS, pour moi, il y a un accueil inconditionnel du public. Le fait d'être en situation régulière ou irrégulière n'est pas un frein pour passer la porte du CCAS. Par contre, cela ne permet pas d'avoir les mêmes prestations. Quelqu'un qui sera en situation irrégulière sera accompagné sur des démarches d'accès aux droits, aux soins, à l'hébergement par contre il ne pourra pas bénéficier d'aide alimentaire ou financière de la part du CCAS, parce que c'est dans le règlement intérieur. Donc ils sont accueillis comme tout le monde, mais ne peuvent pas bénéficier des mêmes aides.

Et du coup, ils peuvent bénéficier d'un accompagnement social ?

Oui, après c'est très limité parce que déjà en termes de démarches « titres de séjour », on n'est pas les plus spécialisés, c'est là où notamment le travail se fait avec la CIMADE, sur les situations complexes. Ensuite c'est un accompagnement qui va être très long, vu qu'il n'y a pas de droits financiers, cela va être pour faire un diagnostic financier, par exemple. Mais il peut y avoir un accompagnement social, mais qui ne sera pas forcément très fructueux.

Dans la pratique, la personne en situation irrégulière a-t-elle vraiment accès à un rdv avec un travailleur social ?

Après, cela dépend des CCAS, ici il y a un service accès aux droits et service social insertion. Donc, les personnes pour la domiciliation, l'AME, vont passer par l'accès aux droits, la plupart du temps. Et si l'accès aux droits ne fait pas remonter au service social, effectivement il n'y aura pas de rendez-vous. Mais l'accès aux droits ne faisant pas les diagnostics MVS. Voilà, si c'est une personne qui a besoin ou alors elle est orientée directement par la MVS. Mais sur d'autres territoires, où le service accès aux droits n'existe pas forcément ça passe par le travailleur social.

Est-ce que tu penses que du coup quand on voit que très peu de personnes en situation irrégulière sont reçues, excepté pour la domiciliation ou l'AME, ce serait plus une information à faire aux personnes qui travaillent dans le service de accès aux droits, qu'à l'accueil ?

Oui une information mais surtout sur ce qu'il existe parce si elle peut se rendre à la maison de la veille sociale. C'est la Maison de la veille sociale qui va gérer le dossier qui va pouvoir actualiser, mettre à jour la situation et le fait de passer par un travailleur social n'aura pas de bénéfices pour la personne. C'est la MVS qui fait le lien entre les dossiers et les propositions. Donc peut-être une information un peu plus importante sur l'orientation vers la MVS, mais aussi sur les restaurants municipaux, les bains douches, sur tout ce qu'il existe pour les personnes qui sont vraiment très précaires, à la rue. Et ces informations ne sont pas forcément bien connues, je pense, par les référents. Ces informations sont répertoriées dans le GUS le guide de l'urgence sociale.

Est-ce qu' est-ce que tu penses parce qu'il est intitulé Lyon et sur ce territoire là on y pense moins du fait que ce sont des services qui se trouvent plutôt sur Lyon ?

Ah non je pense qu'il est connu sur toute la métropole, après la plupart des points effectivement sont sur Lyon ou Villeurbanne. Mais ce sont des endroits la plupart du temps, central, accessibles. Je pense pas que ce soit méconnu parce que on n'est pas sur la commune.

Effectivement très peu le connaissent, comme le guide de Watizat, on m'a dit quand j'ai essayé de comprendre, qu'il fallait envoyer sur les épiceries sociales du territoire et que les référents se disaient qu'à Lyon les personnes ne peuvent pas y aller ?

Là on est vraiment sur d'autres dispositifs que les épiceries solidaires. Alors le GUS, il y a quelques années était envoyé en format papier par la ville de Lyon sur le département, la métropole et les ccas aujourd'hui, c'est beaucoup dématérialisé. Et je pense que c'est vraiment une méconnaissance de cet outil.

Comme l'autre guide dont tu m'as parlé j'en avais jamais entendu parler.

L'intérêt de celui-ci c'est remis à jour très régulièrement, et spécifique aux personnes exilées. Je continue, est-ce que peut-être plutôt dans ton autre activité, tu avais une posture différente, une appréhension face à ce public ou pas du tout ?

Non, je n'appréhendais pas du tout. Par contre, voilà les paradoxes donc je te parle où il y avait une décision de l'Etat qui disait de quitter la France et une décision de la Métropole, donc quand même de l'État décentralisé, on doit quand même l'aider financièrement parce qu'elle est sur un territoire français. Voilà, moi je me suis toujours dit comment on aide les gens à se structurer psychiquement quand on leur donne deux informations complètement contradictoires. C'est quelque chose qui m'a toujours mis en difficulté.

Et tu penses que par exemple si on reçoit effectivement à part pour les orientations et ouverture de droits dont on a parlé, est-ce que tu penses qu'échanger avec la personne, ça peut ça peut aider à la santé mentale de ces personnes ou au contraire ça crée un besoin ou des attentes et finalement ça met difficulté ?

Moi, je pense que d'une manière générale, et c'est vrai pour tous les publics, les personnes quand elles viennent, elles ont besoin de parler et notre première mission, c'est accueillir, écouter, orienter. Pour moi ça, c'est très important dès le premier accueil au niveau du CCAS, on reçoit un public isolé sans enfants, cela ne veut pas dire que la première question doit être « Avez-vous des enfants ? » . Si la personne elle vient juste pour savoir où est la Poste, on peut la renseigner. Je pense que vraiment cette première partie d'accueil est importante pour toutes les situations : « Oui, je vous écoute. Oui, j'entend ce que vous me dites et on va prendre un petit peu de temps » . Après même pour les personnes en situation irrégulière après de pouvoir dire que nous on n'a pas forcément les leviers, qu'on a pas les réponses, c'est aussi important de le dire et qu'ils l'entendent.

Est-ce que tu penses, en tant que responsable, que ce temps d'accueil privilégié à l'accueil, c'est suffisant ou le fait d'être reçu en entretien et de prendre le temps d'expliquer ou peut-être donner quelques adresses est envisageable ?

Pour le service dans la configuration actuelle, c'est pas possible de le faire en tout cas ça dépend des moments. Par exemple ce matin à 9h il y avait une dizaine de personnes donc il faut faire au plus vite. Je pense qu'après on peut différer, c'est-à-dire là vous avez le temps de patienter un quart d'heure et on prend le temps ou alors dans l'idéal, il faudrait un accueil en back-office, c'est-à-dire un premier accueil physique et téléphonique mais aussi une personne aussi une personne en plus pour se mettre dans un bureau derrière pour dire bah voilà, on prend le temps de se poser 10 minutes un quart d'heure pour comprendre la situation, faire les orientations et voir si besoin pour un rendez-vous. C'est ce que j'ai connu sur certains services et pour moi c'est le top.

Du coup depuis ton intégration dans la fonction publique, plus mais qu'est-ce que tu as suivi une formation spécifique concernant le public en situation irrégulière comme on peut le faire sur la personne en situation d'handicap ou violente ?

Non ça a été plusieurs fois des formations sur lesquelles, j'avais dit que j'irai. Le droit des étrangers mais après voilà, c'est pas toujours facile de faire toutes les formations mais on essayait d'actualiser un peu nos connaissances et j'avais des collègues qui partaient en formation sur cette thématique qui nous faisaient un retour, mais je n'en ai jamais suivies en direct. Mais quand j'étais à la Métropole, chaque travailleur social avait une référence et on avait deux collègues qui étaient référentes sur les personnes en situation irrégulière et les droits des étrangers et d'autres sur la protection de l'enfance, parentalité, le handicap, logement, les C'était des références qualitatives et non quantitatives, on prenait pas en charge le public, par contre on allait se former et on était personne ressources.

D'accord ça existe encore ?

Il y a une référence logement et une référence enfants, celle-ci je ne sais pas s'il a été maintenu. C'était quelque chose d'hybride.

Est-ce que tu as déjà fait un recours à un interprète professionnel ?

Oui surtout par téléphone, c'est un dispositif que j'utilise facilement et régulièrement.

On va passer un peu plus à toi, comment ça va ?

Très bien merci

Est-ce que tu rencontres dans ton travail des difficultés nouvelles plus importantes avant après covid ?

Je saurai pas mesurer, moi j'ai pris mon premier poste de responsable un an avant le Covid, j'ai eu la chance d'être sur une petite structure. Ce qui nous a permis pendant toute la période covid de maintenir des réunions en visio toutes les semaines, des liens téléphoniques avec les agents quasi quotidiens. Une période qui s'est quand même plutôt bien passée. Sur le troisième confinement, début 2021, j'ai senti que les gens en avaient marre. Autant les usagers qui en avaient marre parce que tout était fermé et rien n'était ouvert à part les MDM et les CCAS et du coup c'était difficile pour eux de faire les démarches, ça générait de la frustration. Mais aussi au niveau des agents, au 1^{er} confinement, c'est nouveau on va voir ce qu'il se passe et au troisième une lassitude.

Au niveau de la santé mentale des usagers et des professionnels ? Aujourd'hui ?

Il n'y a plus du tout de masques, il n'y a plus rien. J'ai l'impression qu'on est revenu à une situation, je ne sais pas si c'est normal, mais une situation où le Covid fait parti de notre vie et c'est comme ça. Enfin voilà, j'ai l'impression que ça va mieux.

Santé mentale ou prendre soin des équipes toi ça te parle, ça une place importante ?

Oui, pour moi c'est mon boulot. Une des tâches les plus importantes, c'est de prendre soin de mon équipe, prendre soin des agents pour qu'ils aillent bien, qu'ils soient contents de venir travailler. Pour qu'il y ait une cohésion d'équipe, des relations sereines. Sur l'équipe actuelle, j'ai proposé qu'on travaille sur un contrat d'engagement moral. C'est-à-dire qu'un contrat de travail te permet de fixer dans le travail la rémunération, les horaires ect. Et un contrat d'engagement moral, c'est de quoi les agents ont besoin par rapport à moi, qu'est-ce qu'ils attendent, ils ont besoin pour être bien au travail, pour venir tranquillement, sereinement, savoir la boule au ventre. Et ce dont j'ai besoin pour être aussi bien par rapport à eux, quelles sont mes attentes et aussi en transversal de quoi ils ont besoin entre eux pour être bien on l'a fait en 2h ou 2h30, parce que tout va. Sur mon poste précédent, les agents ne se parlaient plus, ne se disaient pas bonjour, elles pointaient aussi beaucoup d'agressivité et de manque de respect de la part des usagers. Donc là, on a travaillé sur une charte d'accueil des usagers. Qu'est-ce que ce qu'on attend des usagers et qu'est-ce qu'ils attendent de l'accueil ? L'objectif était de la travailler ensemble ensuite que les usagers soient conviés pour la travailler

Mais c'était juste avant le confinement en mars 2020, la charte a abouti et le travail avec les usagers allait débiter, et après j'ai quitté mon poste.

Au cours de ta carrière, tu voudrais donner certaines pratiques sur l'accueil des personnes en situation irrégulière ?

Non, pas forcément, mais de manière générale ce qui est important, c'est ce que je te disais, prendre le temps avec les personnes. Est-ce qu'ils font prendre d'autant plus parce que c'est des personnes en situation irrégulière et qu'elles ne sont déjà pas insérées dans certaines cases et qu'on leur dit « mais non mais c'est pas ici qu'il faut se présenter vous dépendez pas de nous » et que ça peut renforcer encore ce sentiment d'exclusion, c'est pas si c'est plus vrai pour une personne en situation irrégulière que pour une personne en parcours d'errance précarité. Quelque chose qui pourrait être aidant peut-être c'est de faire une espèce. On peut pas leur remettre le guide de l'urgence sociale, mais une petite fiche avec le 115. On appelle les jours à 14h, c'est une fois tous les quatre nuit qu'on peut être accueilli, la maison de la vieilles sociale, c'est pour un hébergement plus pérenne, il faut renouveler tous les 6 mois et puis avec les Bains Douches, je pense que ça serait pour être aidant. Mais pas juste à remettre mais pas juste, prendre le temps pendant 10 minutes, voilà ce qui existe et qui puissent noter à côté dans sa langue MVS , hébergement par exemple.

Est-ce que c'est pas public qui ne pose pas de difficultés, on dit non on ne peut pas, et puis voilà c'est non ?

C'est très personnel, je pense que ça pose plus de problèmes aux services de la Métropole. Au CCAS, on en a quelques-uns qui trouvent du relais à droite à gauche. Quand on parle de familles avec des enfants mineurs qui dorment dans des squats. Je me souviens de situations où on était en train de me dire que les parents au niveau éducatif, c'était quand même un peu limite et que ça serait bien qu'il y ait un suivi éducatif à domicile. Ok donc c'est des gens qui sont à la rue dans des squats, et on va mettre en place une mesure éducative. Un moment donné c'est pas se foutre de la gueule des personnes ? Comment tu peux en tant que parents tu peux élever correctement tes enfants alors que tu dors dehors et que tu vis avec 100 € d'aide alimentaire par mois. Ou alors des personnes qui se présentent à la métropole, un couple avec 2 ou 3 enfants sans hébergement, madame enceinte. Elle accouche du coup, il y a des nuitées d'hôtel dans le cadre de la protection de l'enfance, pour madame, les enfants et monsieur. Un diagnostic MVS qui est fait, la Métropole a fait son job, la famille a été mise à l'abri et au bout de 5 nuits les nuitées se sont arrêtées parce que la MVS n'a pas proposé d'hébergement. En tant que travailleur social c'est inentendable.

En tant que fonctionnaire de la fonction publique territoriale, est-ce que toi tu penses que vis-à-vis de tes obligations de fonctionnaire, recevoir une personne en situation irrégulière, ça peut te mettre mal à l'aise ou pas du tout ?

Ah non, ça ne me met pas du tout mal à l'aise par contre la prise en charge de ces publics, ne relève pas des collectivités territoriales mais de l'Etat au niveau de l'hébergement et je trouve qu'on met en difficultés les agents des collectivités territoriales en leur faisant pas assumer mais en se défaussant sur eux.

Quand tu dis l'Etat , si on prend les déboutés à quels dispositifs tu penses concrètement ?

La MVS, le 115, le service de la préfecture. Finalement, est-ce que ce serait à nous de faire le diagnostic MVS ? Pourquoi l'Etat ne prend pas plus de responsabilités ?

Pour toi dans la société de demain, est-ce que la France a un intérêt à intégrer ces personnes je parle bien des personnes qui sont déjà sur le territoire, ou que la situation est trop difficile ?

Alors moi je pense qu'on a besoin d'intégrer un certain nombre de personnes qui migrent. Mais il faut qu'elles soient intégrées dans de bonnes conditions. Je parle de la scolarité des enfants, certains migrants ont compris que s'ils sont scolarisés 5 ans, ils auront un titre de séjour. Est-ce que c'est une finalité en soi d'avoir un titre de séjour ? Comment après on les aide ? Est-ce qu'après quand on a un titre de séjour de 5 ans et l'objectif c'est d'être au RSA ? Ça peut paraître horrible ce que je dis, mais comment quel parcours on crée ? Recevoir des personnes, oui, mais faut les aider à s'insérer.

Alors, on peut se poser la question quand on voit certaines familles qui vivent en squat pendant des années sans aucune ressource leurs conditions de vie en France sont certainement meilleures que chez elles, mais est-ce que nous en France on doit accepter que des personnes puissent vivre comme ça ? Ça veut pas dire ne pas les accepter elles, mais ne pas accepter le fait de faire vivre comme ça des

personnes. Comment des gamins peuvent suivre une scolarité dans de bonnes conditions alors que tu dors dans une tente et qu'il ne fait qu'un vrai repas par jour à la cantine ?

Est-ce utopique d'imaginer dès l'arrivée en France, qu'il y a une relation de confiance qui se crée avec l'institution et aussi un droit au travail dès le premier récépissé est-ce que ça peut donner des bonnes conditions qui permettent une intégration et la finalité c'est pas le RSA ou si tout de suite la personne est en confiance dans la société d'accueil est-ce que ça peut changer les choses ou non ?

Alors peut-être mais ça veut dire aussi qu'à un moment donné, il faut qu'on arrête les paradoxes, il y a une demande de titre de séjour qui est faite pour telle raison non elle est refusée, je pense qu'il faut imposer que cette personne parte parce que c'est là ou après on les maintient dans une précarité et dans un paradoxe qui ne les aide pas à se structurer. Après que des personnes arrivent, on leur donne un récépissé de 6 mois, montrez-nous entre guillemets que vous avez envie de rester en France par le travail, et alors laisser les personnes s'installer. Moi par exemple quand je vois des personnes qui arrivent en France qui disent avoir envie de s'insérer et qui au bout de 15 ans ne parlent pas un mot de français, ça me pose question.

Est-ce qu'on a assez de places en cours de français ?

Non mais j'en reviens à l'état, car c'est quand même l'Etat et les fonds européens, les cours de français. Mais d'un autre côté s'il y a pas de cours français mais si on trouve des emplois d'insertions c'est aussi là qu'on va prendre le français il y a pas que dans les cours. Ça peut paraître facile et utopique mais je pense qu'il faut qu'on accueille mais avec un accueil de qualité.

Et aussi pour que les enfants de ces personnes ne puissent avoir des ressentiments envers la France. Voilà, je pense que si on prend par exemple les Algériens, quand ils sont arrivés en France. Ils n'étaient pas intégrés, ils avaient le droit de dormir dans des wagons de chemin de fer mais s'ils allaient à la boulangerie, on les regardait de travers. Ben, non, un vrai accueil ou sinon ça se traîne sur des générations.

Merci beaucoup.

Entretien 8

Merci de bien vouloir m'accorder ce temps d'entretien, dans le cadre de mon DU. Cet entretien sera enregistré et anonyme et vous avez la possibilité de répondre ou pas aux questions, et de choisir le vouvoiement ou le tutoiement, ce avec vous êtes le plus à l'aise

Peux-tu te présenter, qui es-tu et où travailles-tu ?

Je suis P+N, je travaille à la mairie et plus précisément au CCAS au service accès aux droits, je suis référente sociale. je suis en détachement et avant cela je travaillais pour l'état en préfecture, au service de l'immigration et au service du logement social. J'ai 37 ans et demi et je suis depuis 9 ans dans la fonction publique.

As-tu une activité bénévole ?

Oui tout à fait, j'ai une association sur la ville, dont je suis présidente et bénévole dans d'autres associations. C'est une association culturelle, loisirs pour les habitants, sur un quartier C'est pour les femmes et les enfants avec des activités pour les familles.

Y a-t-il des critères spécifiques d'inscriptions ?

Non pas de critères spécifiques, juste une adhésion individuelle et familiale peu importe le nombre d'enfants. On accueille des personnes de tous horizons, on ne leur demande rien sur leur état civil, ils remplissent une fiche d'inscription.

Si je te dis irrégularité, sans papier, qu'est-ce que cela t'évoque ?

.....(blanc) ben ouais c'est plutôt vaste,.... Qu'est-ce que cela m'évoque, ben, ... euh ça m'évoque que des difficultés, je dirais. Juste le mot difficulté.

Dans ta vie personnelle tu as vécu un parcours de migration ?

Non, pas particulièrement, je parle avec beaucoup de personnes qui ont vécu des parcours d'immigration très difficiles et qui l'expriment et je m'informe avec les reportages.

Quel terme dans ta vie professionnelle tu utilises pour parler d'une personne en situation irrégulière sur le territoire ?

Ben moi, je les appelle les personnes en situation irrégulière. Je n'utilise pas le terme de migrant ou autre.

Dans ta structure, tu reçois cette catégorie de personnes ?

Oui ça m'est arrivé dans recevoir. Je les reçois pour des demandes spécifiques. On ne peut pas répondre à toutes les demandes, du coup, réellement c'est plus pour des domiciliations.

Comment tu sais que la personne est en situation irrégulière ?

Ben parce que je leur demande un justificatif, un titre de séjour, une pièce d'identité, à partir de ce moment-là, et ben spontanément ils vont me dire soit ils n'en ont pas soit ils vont me donner un passeport, un acte de naissance et après ça en découle dans la conversation. Ils disent qu'ils n'ont pas de titre de séjour.

Ok, c'est à toi qu'ils le disent, avant de la recevoir dans ton bureau tu ne sais pas si la personne est situation irrégulière ou pas ?

Non en amont je ne le sais pas, mais après je peux.... Parce qu'il y a des personnes qui ne le disent pas mais après je peux le comprendre en fait. Je sais même s'ils ne le disent pas forcément.

Tu le sais comment, par exemple ?

Je vais leur poser une question, par exemple s'ils ont fait des démarches auprès de la préfecture, s'ils n'ont pas de titre de séjour. Si ils me disent oui ou non, je sais qu'ils sont en situation irrégulière.

A part la domiciliation, y a-t-il d'autres motifs de rendez-vous ?

Sur la domiciliation ça ne pose aucun souci. Après on peut les recevoir parce qu'ils ont besoin d'une aide financière ou alimentaire. Et du coup, même aide pour le transport.

Et ils la perçoivent cette aide ?

Non pas du tout, du coup on est obligé de les orienter vers des épiceries sociales. Donc je les reçois et je leur fais une fiche d'orientation.

Et pour l'aide financière ? Tu prend quand même la demande ?

Non je ne prend pas la demande, j'écoute quand même euh Pourquoi ils sont venus, donc je les laisse parler et je leur explique qu'en fait ici au CCAS on peut pas en fait. C'est écrit dans leur charte, on va dire. Et je leur explique que nous on peut pas et je les oriente soit vers le Secours populaire car je sais qu'ils ont des aides financières. Voilà j'essaie de les orienter au mieux pour qu'ils puissent bénéficier

de cette aide financière ou alimentaire. Mais je leur explique que malheureusement c'est pas qu'on ne veut pas, mais qu'on ne peut pas.

Quel mot tu utilises pour ce refus, tu poses le fait de l'irrégularité,... Comment ça se passe concrètement ? Est-ce que cela te met en difficulté ?

Ben en fait c'est vrai que cela me met en difficulté dans le sens où on sait que si il frappe à la porte et il demande certaines aides, c'est qu'ils n'ont vraiment pas et que moi ça me met en difficulté dans le sens où je ne peux pas répondre favorablement à leur demande. Et je ne peux même pas leur dire que cela va passer en commission, et que ce sera la décision de la commission. Donc ça veut dire que le non c'est moi qui le dit, donc forcément ça me met mal à l'aise. Et je leur explique parce certains vont nous dire « Oui on nous a dit de venir chez vous, ou je connais quelqu'un etc.... ». Je leur explique que c'est par rapport à leur situation.

Ok alors tu dis qu'orientation épicerie solidaire et domiciliation, ce sont les deux motifs pour lesquels ils sont reçus ?

Oui. Après j'essaie de creuser sur l'accès aux soins etc, et du coup après je les oriente auprès de la médiatrice santé.

Est-ce que ta posture est différente, à partir du moment où ils te disent j'ai pas les papiers ?

Non ma posture, je pense qu'elle ne change pas, non ma posture elle ne change pas ! Après voilà, je suis juste un peu embêtée parce que du coup, ben je peux pas répondre, je peux pas les aider, donc forcément ils ont déjà fait la démarche et ce n'est pas facile de faire la démarche de venir et le fait de leur dire non, on peut rien faire ou qu'on peut aider que sur certaines choses, ben du coup voilà je me dis que.... c'est malheureux et que ces personnes là peuvent ne plus revenir en fait et se retrouver vraiment perdus.

Est-ce que tu as suivie une formation spécifique concernant le public en situation irrégulière ?

Tu es titulaire, c'est ça ? C'est un thème qui a été abordé dans ton intégration ?

Euh une formation spécifique ..pas forcément après , moi comme j'ai travaillé au service des étrangers, au service des titres séjours, je connais un peu le droit des étrangers, le code le CESEDA. Voilà y'a que ça. Je connais pas réellement , après si j'ai eu une formation, il me semble, sur l'accueil.

J'ai fait une formation sur l'accueil des publics étrangers après pas forcément en situation irrégulière.

Et dans cette formation, vous abordiez quoi ?

En fait c'était une formation assez large car ça pouvait être aussi bien, par exemple sur les documents qu'ils nous présentent à l'accueil et sur la barrière de la langue. On a eu une formation en anglais sur le vocabulaire nécessaire pour l'accueil des étrangers, parce qu'on s'est rendu compte qu'il y a avait la barrière de la langue, des termes administratifs.

Donc à la préfecture, et depuis que tu as rejoint ta collectivité territoriale ?

Non, ici on a pas eu de formations sur l'accueil des étrangers. C'est vrai que j'en ai parlé à ma responsable récemment en disant que ce serait bien de faire une formation sur l'accueil des étrangers, sur les codes, sur plusieurs choses.... Sur l'interculturalité on va dire.

T'aimerais outillé sur une problématique spécifique, ou pour l'instant c'est vaste, t'es ouverte à la question mais pas quelque chose qui te manque réellement ?

Non là pas vraiment. Mais c'est mon objectif, je dois y réfléchir.

Ce serait plutôt comment recevoir ou où orienter ?

Ben un peu les deux, car c'est sur que quand les personnes sont en situation irrégulière, je les oriente souvent sur la CIMADE, je les oriente là-bas, mais on n'a pas forcément de liens avec eux. J'ai des collègues qui ne connaissent pas forcément la CIMADE, pourquoi elle intervient.

As-tu déjà eu recours à un interprète professionnel ?

Ici non, mais en préfecture oui ?

Tu disais que l'anglais te permettait de te faire comprendre ?

Ben oui, si on sait que ce sont des anglophones ou qu'ils ont des notions d'anglais. Sur tout ce qui est droit.

Et tu trouves qu'il y a beaucoup de personnes qui ne parlent pas français mais qui parlent anglais ?

Ici, on en reçoit pas beaucoup, mais y'en a quelques-uns et c'est une langue qui est quand même importante.

La barrière de la langue, jusqu'à maintenant tu ne l'as pas forcément évoqué ?

Ça peut être un frein, mais moi j'essaie de bricoler un petit peu, si vraiment c'est très compliqué, j'ai la chance d'avoir un réseau, des contacts, donc parfois j'appelle des collègues. J'oriente sur des interprètes professionnels seulement pour traduire des documents. Quand on a la personne devant soi, non j'ai jamais appelé un interprète.

Et dans ta structure, tu peux faire appel à un interprète professionnel ?

Ben, ça justement je ne sais pas du tout, on en a jamais parlé, donc je ne sais pas si c'est possible, si c'est faisable.

Toi sur ton poste comment ça va ?

Ca va ! Après moi je suis arrivée en 2019, après il y a le COVID, là on sent que les personnes sont plus tendues, sous pression. Voilà il y a beaucoup plus d'enjeux pour eux, ils ont plus peur, que ce soit des personnes en situation régulière ou irrégulière.

Et tu as vu une évolution au fil des années que ce soit positif ou négatif ? Le public a changé ? Y a-t-il quelque chose de différent ?

Non

Sur tes accueils de personnes en situations irrégulières, si tu pouvais changer quelque chose ?

Vraiment ce serait de les accompagner jusqu'au bout, parce que c'est vraiment un long parcours. Et parfois, on peut se sentir limiter et eux ils peuvent se sentir perdus s'ils ont plusieurs interlocuteurs.

Mais s'ils ont un climat de confiance avec l'un des interlocuteurs, ça peut être compliqué pour moi, dans le sens où je ne peux pas aller jusqu'au bout avec eux dans leurs démarches, les accompagner.

Je ne vais pas dire être leur traductrice mais les accompagner pour qu'ils aient confiance, pour qu'ils n'aient pas peur. Parce que parfois ils se sentent incompris, pour peut-être reformuler. Et en fait je suis assez limitée, je ne peux pas non plus, c'est peut-être sortir de mes missions. Au niveau professionnel, ça peut être compliqué, donc après il faut le faire à côté dans du bénévolat.

Lors de ta prise de poste, on t'a spécifié que l'accueil des personnes en situation irrégulière était domiciliation et orientation épicerie solidaire , mais pas plus loin?

Non c'est moi, on m'a pas forcément spécifié, mais on nous a expliqué ce qu'on peut faire ou pas faire.

Au CCAS, en tant que référente sociale, on est limité on peut faire que de la domiciliation ou de l'orientation épicerie sociale.

Autre chose, en tant que titulaire de la fonction publique, est-ce que tu as l'impression de sortir du cadre en recevant une personne en situation irrégulière , vis-à-vis de tes devoirs de fonctionnaire ?

Euh peut-être dans la théorie, peut-être. Mais dans la pratique, non je ne me pose pas de questions, en fait je me dis que j'ai le sens du service public et que c'est une personne qui est humaine comme toute personne qu'on reçoit. Donc du coup je ne fais pas de différence.

Quels conseils tu souhaiterais donner à une future jeune professionnelle pour l'accueil de ce public ?

Le seul conseil que je donnerais, c'est d'accueillir tout le monde de la même façon, peu importe.

Il faut faire preuve de tolérance, c'est comme une personne qui est blanche, noire, jaune etc , on l'accueille de la même façon. Leur situation administrative ce n'est pas la base, la base c'est d'accueillir tout le monde de la même façon.

Dernière question, si tu avais une baguette magique, qu'est-ce que tu voudrais changer dans l'accueil de ce public là ?

Je trouve qu'à notre niveau on peut pas faire grand-chose. Ça dépend plus de nous. Ça dépend plutôt de l'état. Moi la seule chose, je régulariserais tout le monde, non mais je rigole, mais en fait je ferai vraiment du cas par cas sur les situations et pas me dire la personne elle n'a pas les papiers donc elle ne peut pas faire ça. Parce que même si elle n'a pas les papiers, il y a d'autres compétences et valoriser la personne est très important. Mais si je pouvais changer les choses, Je pourrai être le porte parole des personnes sans papiers et élever la voix jusqu' au président de la république. Et intervenir dans des associations, dans des structures, dans des collectivités, pour expliquer qu'est-ce qu'une personne en situation irrégulière son quotidien, son combat.

Et pour toi la société de demain, elle doit être avec ces personnes-là ou c'est déjà assez compliqué ?

La société de demain elle doit être avec ces personnes-là car c'est important parce que je pense car les gens partent de leur pays pas de gaîté de cœur et en partant ils se mettent en danger, et ils cherchent une situation meilleure et ils se rendent compte que c'est peut-être pire. Parce que ce qu'ils vivent en France ils ne l'ont peut-être pas vécu dans leur pays, alors qu'au départ ils pensent que c'est le pays des droits de l'homme et ils se rendent compte qu'il y a encore un autre combat à mener et c'est très long, car une personne peut être en situations irrégulières pendant 10-20 ans. J'en ai connu, je pense pas qu'ils se sont dit quand ils partaient qu'ils resteraient dans cette situation tout ce temps sans papier.