



→ « Trois leviers essentiels d'accès à l'emploi existent : la qualification et l'offre, l'articulation des temps de vie familiale / professionnelle / personnelle, l'élargissement des choix professionnels », rappelle Christine Piotte.

## Concilier garde d'enfants et accès à l'emploi

LE CIDFF DE L'AIN FAIT SE RÉUNIR LES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION ET DE LA PETITE ENFANCE POUR ACTIONNER ENSEMBLE LES LEVIERS VERS L'EMPLOI DES FEMMES.

### → Une étude

Pas toujours simple de concilier garde d'enfants et accès à l'emploi : suite au constat exprimé par les structures d'insertion, le CIDFF de l'Ain, avec la Délégation départementale aux droits des femmes et le Département, avait lancé fin 2013 une première enquête. L'action s'est accentuée en 2014, avec la mise en place d'un groupe de travail copiloté par l'État, le Département et la Caf, intégrant des associations d'insertion. Soutenue par les CUCS (contrats urbains de cohésion sociale) de l'agglomération burgienne et de la Côtière, la réalisation d'une étude sur la garde d'enfants en horaires spécifiques, incluant diagnostic et préconisations, a été confiée à l'École de santé du Sud-Est. Présentés fin 2015, les résultats font ressortir notamment la méconnaissance des dispositifs par les familles, la rigidité des modes de garde, l'absence de lien entre les acteurs de l'emploi et ceux de la

### petite enfance.

Certes, des initiatives locales existent : « Des crèches à horaires atypiques se sont montées comme la microcrèche Ceyzé-Mômes, des crèches d'entreprises. Les services petite enfance de Bourg, des assistantes maternelles à Montluel, peuvent accueillir des enfants en horaires spécifiques. Le nouveau dispositif de réservation de places VIP (à vocation d'insertion professionnelle) dans les crèches va démarrer à l'espace petite enfance de la Reyssouze à Bourg » souligne Christine Piotte, directrice du CIDFF.

### → Des rencontres

L'étude a boosté les rencontres, facilitant l'articulation et créant de nouveaux liens entre les sphères économique et sociale. Le 4 octobre, le CIDFF, la Caf et la Ville de Bourg, conviaient les professionnels de la petite enfance, de l'accompagnement social et de l'insertion, à une matinée sur « L'accueil du jeune enfant :

un levier essentiel pour l'accès à l'emploi ». Parmi la quarantaine de présents, Pôle Emploi, l'USIE, les centres sociaux, Tremplin, le Fat-Orsac, l'ADMR, des services de garde d'enfants, municipaux ou non, le FASTT (Fonds d'action sociale du travail temporaire... ). Autour des stands de chacun et des interventions, les échanges sont allés bon train. Bilan positif. L'action sera reconduite, sur d'autres territoires de l'Ain.

### → Des ateliers

Toute l'année, le CIDFF organise des ateliers sur l'articulation des temps de vie professionnelle / familiale / personnelle, auprès de divers publics : groupes Repartir, bénéficiaires du RSA, Points Info Emploi... Au programme également : des ateliers « Compétences au féminin » (à Bourg et Oyonnax) et « Femme, mère, le choix de l'emploi » (à Bourg). ●



→ La microcrèche Ceyzé-Mômes, créée par l'ADMR à Ceyzériat, accueille les enfants de 6 à 22 h.



→ Les structures d'insertion, telles l'association Tremplin, participent à l'action.

→ Au menu des échanges entre professionnels de la petite enfance, de l'accompagnement social et de l'insertion, le 4 octobre : des infos pratiques sur les modes de garde, les prises en charge financières, la gestion des temps...



## Pauvreté et Précarité dans l'Ain (Acte 2)

# Du constat à l'action



## PAUVRETÉ & PRÉCARITÉ DANS L'AIN

LES 11<sup>ES</sup> RENCONTRES D'INTERACTION

Ce dossier n'est pas une synthèse à destination de tous ceux qui s'intéressent à ce sujet sensible de la pauvreté et de la précarité et qui n'ont pu assister aux 11<sup>e</sup> Rencontres d'Interaction. Ce n'est pas non plus un résumé en images. Nous avons voulu au contraire, pour en rendre compte, privilégier des moments rares (les témoignages vidéo ou dans la salle), retenir l'essentiel des interventions de Nicolas Bérut (l'enquête et l'analyse) et de Serge Paugam, dégager les points saillants du débat et - surtout - lister les propositions d'actions formulées de cette deuxième édition (après le rendez-vous de 2010). Elle sont pour nous la justification première de cette deuxième édition, celles qui devront la prolonger rapidement. Voici donc un retour sur ces Rencontres denses et diverses. Elles ont monopolisé beaucoup d'énergies. Elles ne devront pas décevoir beaucoup d'espoirs.

COMPTE-RENDU : ANNICK PUVILLAND, AGNÈS BUREAU, CHRISTOPHE MILAZZO, ALAIN GILBERT  
REPORTAGE PHOTO : JEAN-JACQUES PAUGET



Témoignages vidéo, interventions dans la salle : nous donnons la parole en entrée à ceux qui vivent des situations de pauvreté et de précarité et qui acceptent d'en parler. Ces paroles donnent encore plus de relief aux chiffres de l'état des lieux 2016 que nous présentons dans ses grandes lignes.

**extraits**  
**Gino, bénéficiaire du RSA :**  
*J'ai trouvé le discours un peu démagogique et un peu détaché des réalités. Je me suis senti mal. J'estime que j'ai de la valeur, même si je suis au RSA. J'essaye de me battre, je ne me sens pas inférieur à d'autres personnes. Monsieur Paugam, vous avez fait la réclame de vos livres, de votre expérience depuis trente ans. Ça amène à quoi ? Vous me donnez peu d'espoir.*

**Yves, bénévole au Secours catholique de Trévoux :**  
*J'ai été sensible à tous ces reportages. Je me suis sorti de ces galères grâce au Secours catholique et à d'autres associations. On m'a demandé d'être bénévole. C'est très gratifiant de passer « de l'autre côté du mur » si je peux dire, avec les accueillis en connaissant leurs galères. J'ai été accueilli, je renvoie l'ascenseur à ceux qui m'ont tendu la main.*

**Jean-Pierre Goulard, politique de la ville, Oyonnax :**  
*La loi de 2014 obligeait à mettre en place un conseil citoyen par quartier prioritaire. Ce que disent les habitants sur le quartier est très utile pour les élus, pour le personnel. Ils apportent leur contribution sur les projets ; ça modifie notre façon de voir, de financer. On essaye de leur donner un siège à la même hauteur que les élus.*

**Brigitte, bénéficiaire RSA, membre du groupe ressources Dombes Val de Saône :**  
*J'habite dans l'Ain depuis 2015. Avec le groupe ressources, j'existe en tant que personne. J'existe à nouveau. Le groupe est informateur dans les deux sens.*

## ÉCOUTER

### ► Ressources



« Il faut beaucoup d'énergie pour arriver à vivre avec le RSA. On est obligés de calculer, on a des faux-frais qui nous mettent dans le rouge. C'est angoissant, c'est épuisant. » Pierrette

### ► Soutien



« Un travail, c'est énorme. On sait pourquoi on se lève. On voit des collègues, des clients. Heureusement, on a des structures qui nous soutiennent, pour des papiers, des coups de fil aux administrations... » Jean-Marc

### ► Incompréhension



« On a un peu mis tous les gens aux RSA dans le même sac. Les gens pensent qu'on ne veut pas travailler. Dans mon cas, seule mon assistante sociale connaît vraiment ma situation et mon parcours. » Florence

### ► Sans a priori



« Si j'étais député ou maire, je serais plus à l'écoute des jeunes. Ce qui faciliterait la vie des gens ? Ce serait de ne pas regarder d'où ils viennent ou ce qui s'est passé avec leur famille, les prendre tels qu'ils sont. » John-Eric

Cinq ans après

## ► ENQUÊTE Pauvreté/Précarité Zoom sur l'état des lieux 2016

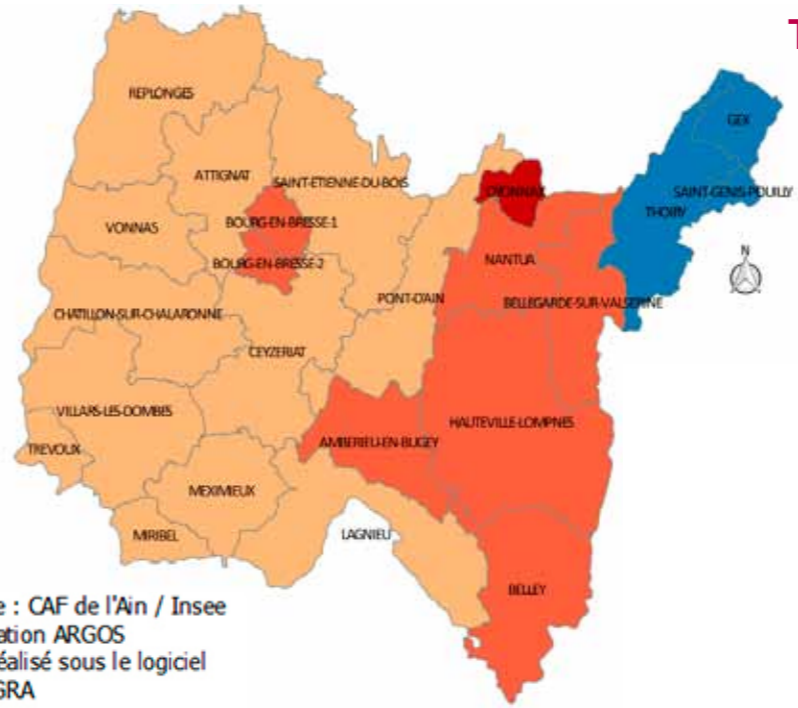
L'enquête 2016 révèle que l'Ain reste un territoire attractif malgré la crise. En sept ans, sa population a augmenté de 9 %. Son taux de pauvreté (10,3 %) reste relativement faible au regard des moyennes nationales (14,1 %) et régionale (12,1 %) et le place au 3<sup>e</sup> rang des départements « les plus riches » en Auvergne Rhône-Alpes. Mais derrière cette moyenne départementale, se révèlent de fortes disparités selon l'âge, les moins de 30 ans restant les plus touchés (15,3 %). L'intensité de pauvreté, passée de 18,3 en 2007 à 19,4 en

2011, est plus forte dans l'Ain que dans les autres départements de Rhône-Alpes. Le revenu médian disponible par unité de consommation reste plutôt élevé (21 122 €) mais avec de fortes inégalités de revenu au sein de sa population. Cette tendance s'accroît, comme le montre aussi l'évolution du nombre de bénéficiaires du RSA (+ 34 %) et de l'AAH (+ 21 %). Le taux de chômage (7,3 %) reste inférieur à la moyenne nationale (10 %) et régionale (8,9 %) mais le nombre de demandeurs d'emploi en catégorie A (inscrits sans

emploi) a augmenté de 56 % en six ans. Depuis 2010, la hausse des dépôts de dossier de surendettement est de 17,4 % (contre 2,3 % à l'échelle régionale). En 2015, la commission de coordination des actions de prévention des expulsions a traité 845 dossiers. Depuis 2007, le nombre d'assignations pour impayés de loyer a augmenté de 25 %. De nouvelles problématiques de précarité apparaissent : les migrations récentes, la souffrance psychique, le non accès aux droits.



La synthèse de l'enquête Pauvreté - Précarité dans l'Ain 2016, en 8 pages, est en ligne sur le site Internet [www.interaction01.info](http://www.interaction01.info) L'enquête complète sera disponible, en version papier et numérique, en février.



Source : CAF de l'Ain / Insee  
 Réalisation ARGOS  
 CAH réalisé sous le logiciel TANAGRA

## Typologie de la précarité dans l'Ain

Typologie issue d'une CAH totalisant 68% de l'information statistique

- Pays de Gex : un territoire "favorisé"
- Cantons avec une précarité moyenne
- Cantons avec une précarité élevée
- Canton d'Oyonnax : Fortement touché par la précarité



Comme en 2010, Serge Paugam est venu avec son regard de directeur d'études à l'EHESS, directeur de recherche au CNRS et responsable de l'équipe sur les inégalités sociales. Celui qui se décrit comme « en bordure de son sujet : ni dans le cercle, ni en dehors mais à sa limite » venait apporter son éclairage sur la pauvreté, la précarité et la solidarité. Trois sujets qu'il maîtrise depuis sa thèse sur la disqualification sociale.

## COMPRENDRE

### ► Des apports et un débat riches



Tout au long de la journée, l'échange avec la salle a été interactif. Questions et réactions ont fusé.

### ► Serge Paugam



Serge Paugam s'est dit impressionné par le travail réalisé qui mériterait d'être répété ailleurs. Il a tenu à rappeler que, face à l'accélération du changement social, « nous sommes en besoin de boussoles ». Il n'a pas oublié de saluer la richesse des enseignements des tables rondes.

### Décryptages

#### Pauvreté / précarité : de quoi parle-t-on ?

*Premier constat : pauvreté et précarité sont toujours pertinents en 2016 malgré la prise d'importance des notions de vulnérabilité et d'adversité. Ils le sont d'autant plus que l'enquête a pris en compte d'autres indicateurs de pauvreté tels que les expulsions locatives ou le surendettement dont la hausse a été huit fois plus importante dans l'Ain qu'en France.*

*Pour autant, l'un des termes les plus importants est tout autre : paradoxe. Côté pile, un taux de pauvreté de 20% inférieur à celui de la Région et une situation en amélioration pour les personnes âgées. Côté face, des inégalités importantes, la deuxième pauvreté la plus intense de la région et des jeunes lourdement impactés.*

### ► Olivier de Vesvrotte



« L'approche de Serge Paugam nous a permis de prendre de la hauteur, d'apporter un regard humaniste, de sortir du seul problème économique. Il ne peut y avoir de société développée si elle n'est pas aussi solidaire. » Olivier de Vesvrotte

#### Quand les maires ont la parole

Comme en 2010, les maires étaient invités à répondre à un questionnaire. Avec 91 réponses reçues (23 % contre 36 % en 2010), le premier constat permet de s'interroger sur un possible désintérêt des élus au regard de cette question.

Le deuxième constat porte sur l'existence de situations de pauvreté : elles sont reconnues par les élus avec le même taux d'existence qu'en 2010 : 63 %. Les familles monoparentales demeurent pour 54 % des maires le public le plus touché, suivies comme en 2010 des personnes âgées (40 %). Avec 25 % des réponses, les « jeunes » adultes augmentent de cinq points. Les difficultés économiques constituent toujours une caractéristique dominante de ces situations.

L'intérêt des élus pour de nouveaux dispositifs participatifs a été une question pertinente : la réponse « J'y suis favorable » arrive première alors que les oppositions concernent moins de 3 % des élus.

Mais la participation des usagers reste « difficile à mettre en œuvre » pour 26 % des élus, alors que 25 % n'ont pas répondu.

### S y n t h è s e

#### ■ Des liens qui libèrent

« Mon sujet de recherche, c'est le lien social. » Pour Serge Paugam, la pauvreté et la précarité ne peuvent être réduites à leur dimension économique. Quoi de plus normal pour un sociologue ? Pour lui, l'action destructrice de la crise sur les liens sociaux rend indispensable le renforcement des solidarités.

C'est là qu'entre en jeu le concept de disqualification. Les bouleversements de l'économie mettent un terme à l'illusion d'une condition salariale homogène. La société marquée par les liens organiques, basés sur le travail, est déséquilibrée. Seule solution : travailler sur les autres liens pour ne pas s'effondrer et réduire les inégalités. C'est à la filiation, aux liens électifs (amitié, amour) ou citoyens (la participation à une communauté politique), de compenser. Or, pour les individus à la périphérie de la société, cet entrecroisement entre les différents liens ne se fait plus.

Il s'agit alors de trouver un équilibre, lui aussi, précaire. « Être autonome tout en étant lié aux autres » comme le précise Serge Paugam. Encore un paradoxe ? Non, car comme il l'explique : « Nous sommes tous des êtres solidaires engagés dans des actes de confiance ». Pour lui, les liens sont une protection vitale qui ne doit pas faire oublier le besoin de reconnaissance. Il faut pouvoir « compter sur » mais aussi « compter pour » quelqu'un.

Sans reconnaissance, les liens sociaux peuvent fragiliser, opprimer à travers des situations de subordination et de domination. Une précarité qui se manifeste aussi, notamment pour les plus jeunes, dans l'absence de perspectives, de garanties quant à l'avenir. Pour Serge Paugam, lutter contre la précarité, c'est construire des liens qui libèrent en offrant protection et reconnaissance.

### ► DÉMARCHE



Dans son introduction, Olivier de Vesvrotte, directeur général d'Alfa3a, a rappelé le caractère foncièrement partenarial de l'enquête que l'association a de nouveau financée, et des Rencontres : « Nous avons une nouvelle fois été soutenus par les services de l'État, par le Conseil départemental, par la CAF, la CPAM, la MSA, et par les associations du Collectif Alerte. Tous se sont réunis à plusieurs reprises dans un comité de pilotage, animé par le magazine Interaction. Même si les comparaisons sont parfois difficiles, l'état des lieux doit permettre d'ajuster les politiques d'action sociale pour les adapter au plus près des réalités de terrain et au plus proche des besoins des personnes précarisées. Une pensée particulière enfin pour tous ceux qui connaissent aujourd'hui des situations de pauvreté ou de précarité, à qui nous dédions cette étude et cette journée, en espérant qu'elles permettent de dégager des pistes d'action pour s'attaquer efficacement et durablement aux causes de l'exclusion.



De forts moments de débat ont ponctué la journée : questions à Serge Paugam, ateliers du matin – les trois se révélant fort actifs et appréciés –, tables rondes de l'après-midi. Des échanges, sont ressortis les mots : proximité, territorialité, participation, concertation, partenariat...

## DÉBATTRE

### ► Trois ateliers, deux tables rondes



Que pouvons-nous changer ? La question était au cœur des trois ateliers du matin. La synthèse a ouvert les échanges de l'après-midi.

### ► Damien Abad, président du CD



« La métropolisation, avec la proximité de Lyon et Genève va-t-elle aider ou non ? »

### ► Philippe Abel, DDCS



« La territorialisation est le mot-clé »

### ► Bruno Savy, directeur de Soliha



« Se rend-on compte de ce que représente un retard de paiement de 48 h pour une personne en situation de précarité ? »

### ► Annaïg Abjean, directrice de la MRIE



« Le partenariat peut être producteur d'immobilisme ou de mobilisation. »

### ► Martial Do, directeur de Tremplin



« On demande aux structures d'insertion des résultats en termes de CDI ou un CDD de plus de 6 mois. Mais le marché du travail, c'est 80 % de CDD de moins de 6 mois ! »

### Propositions

Le mille-feuille de structures administratives crée des ruptures dans l'accompagnement et le parcours de la personne. Plutôt qu'agir seul, il est vivement souhaitable et souhaité que les acteurs sociaux agissent en concertation, avec une vision globale de la personne.

Décloisonner : le mot est souvent revenu. L'action sociale doit être de proximité, mot qui rime avec territorialité et transversalité. Petit bémol : la population est de plus en plus mobile.

### Synthèse

#### ■ Intelligence collective

« Il y a nécessité absolue de faire participer les gens à la construction des projets, en tant qu'êtres intelligents, faire appel directement à leurs compétences » souligne un bénéficiaire du RSA, membre d'un groupe ressources, lors d'un atelier. « L'intelligence collective est importante », confirme Olivier de Vesvrotte. Mais comment amener les personnes à saisir cette possibilité de prendre part aux décisions locales ? s'interroge l'animatrice d'un de ces quatre groupes existant dans l'Ain.

Plus tard, dans la deuxième table ronde, Denise Darbon, présidente du CCAS de Bourg-en-Bresse, dira : « On ne peut plus se passer de la participation des usagers. Nous avons besoin de leur expérience, de leur expertise. Ce sont eux les utilisateurs du service. » Jean-Michel Ballard, directeur adjoint de la Caf, renchérit : « On peut parfois être tenté de penser à la place des usagers et être dans l'entre-soi. Dans l'action avec le CCAS de Bourg, il y a une véritable écoute des usagers, qui permet de faire évoluer les dispositifs et de débloquer des situations compliquées. » Et il invite à ne pas accuser le numérique de tous les maux : « Il permet d'accélérer le paiement des droits, de favoriser l'accès aux droits. »

À la table ronde suivante, Pascale Anglade, d'ATD Quart Monde, milite pour le « croisement des savoirs et la co-formation » : « Les personnes qui ont eu la vie dure ont un savoir tiré de leur expérience, aussi important que le savoir des universitaires et des professionnels de terrain. Elles peuvent nous apprendre. »



Trois questions interactives ont ponctué le débat. Invité à répondre via un boîtier numérique, le public a joué le jeu. À la question : « Êtes-vous favorable à l'expérimentation d'un revenu minimum d'existence pour les plus de 18 ans ? », 61 % ont répondu oui, 24 % non, 15 % sans avis.

### ► QUESTIONS

#### ■ Question de genre

« La pauvreté vécue par l'homme est socialement différente de celle vécue par la femme » rappelle Pascale Guillet, déléguée départementale aux droits des femmes. « C'est une question très importante », réaffirme Serge Paugam. Personne ne dira le contraire mais le débat n'est pas allé plus loin.

#### ■ Question d'âge

Quid des moins de 25 ans, qui n'ont pas même pas droit au RSA et sont de plus en plus nombreux sans ressources ? La nouvelle Garantie jeunes ouvre certes des pistes. « Mais tous ne sont pas prêts à aller tout de suite vers l'emploi », tempère un travailleur social. Faut-il ouvrir plus largement le RSA ? La question reste ouverte.

#### ■ Question de mots

« Attention aux dangereux raccourcis de langage. Dire "place aux précaires" assimile l'état passager de précarité à un état durable. C'est très violent de dire : vous êtes pauvre », interpelle José Ormazabal, directeur de centre social.

#### ■ Question de temps

L'accompagnement des personnes en situation de précarité nécessite une durée, un suivi. Or, les dispositifs sont limités dans le temps et exigent des résultats quantitatifs. Le paradoxe a été maintes fois soulevé.

#### ■ Travail et/ou bénévolat ?

Les deux ne sont pas antinomiques pour lutter contre la pauvreté/précarité. La perte du lien travail a de nombreux

impacts, dont celui sur l'image de soi. Le bénévolat apparaît comme l'un des outils permettant de valoriser les compétences de la personne, lui redonner confiance en elle, la redynamiser. Mais attention à ne pas en faire une obligation... Et si un bénévole s'arrête car il a retrouvé un emploi, tant mieux : l'outil a fonctionné ! Quant au revenu universel, « il est défendu par des gens de gauche et de droite » avec la volonté de mettre l'accent sur la notion de citoyenneté, note Serge Paugam. « Mais il n'est pas sans danger. » À suivre.



La couleur était annoncée six mois à l'avance : ces rencontres ne se résumeront pas à la célébration publique des actions et des idées de chacun. Nous devons faire mieux qu'en 2010, où la qualité de l'enquête et des contributions n'avait pas été suffisamment exploitée. Dont acte. Des pistes et des propositions d'actions nouvelles ont donc été collectées lors des trois tables rondes qui ont précédé les Rencontres et lors de la journée du 15 décembre. Des suites seront données avec un groupe de travail partenarial dès avril.

**Extraits**

- « Je demande de ne pas laisser tomber les bénéficiaires du RSA même s'ils ont retrouvé un travail. »
- « Limiter les sigles pour une meilleure compréhension des services. »
- « Mettre en place un revenu minimum d'existence et unifier les minima sociaux. »
- « Organiser un "vis ma vie" entre élus, professionnels et allocataires. »
- « Avant tout, lutter contre l'isolement et soutenir toutes les initiatives visant à recréer du lien social (ne laisser personne avoir le sentiment d'être inutile). »
- « L'engagement solidaire et le bénévolat peuvent être valorisés sous forme de crédits d'impôts pour les frais engagés ; ils pourraient permettre de prolonger des droits à indemnisation pour les demandeurs d'emploi. »

## S'ENGAGER ET AGIR



« Aller au-devant des personnes à partir des indicateurs de vulnérabilité sans attendre que les personnes plongent dans la spirale de la pauvreté. Donc changer nos pratiques professionnelles. »



« Limiter les droits fondamentaux à la nourriture, au logement, au travail, c'est réducteur pour les personnes en situation de pauvreté. »



« Il ne faut plus penser les bénéficiaires comme des personnes à aider mais comme quelqu'un duquel on peut apprendre. S'ils ne sont pas consultés, il y a un vide dans le puzzle, un pan de savoir qui manque. »



« Renforcer la prévention (en informant sur les droits) et limiter la répression (en évitant de devoir se justifier en permanence). »

En illustration : photos extraites du reportage réalisé pour les Rencontres d'Interaction (La maraude de la Croix-Rouge, Les Restos du Cœur, Les Jardins d'Ambérieu, Emmaüs)

**Engagements**

### ■ État : une contribution au Plan de lutte contre la pauvreté

La directrice départementale de la cohésion sociale avait clairement soutenu ces Rencontres, intéressée à verser l'enquête et les débats dans le pot commun du travail de territorialisation du plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Elle y voyait un moyen de comprendre et d'agir. Corinne Gautherin n'était pas à Ambérieu, nommée dans le Grand Est à l'automne, mais Jean-François Fougnet, directeur par intérim de la DDCS, avait pris le relais : « Je m'engage à faire remonter dès janvier la synthèse des débats au Préfet de Région. » Les services de l'État reviendront autour de la table pour exploiter les suites de ces Rencontres.

### ■ Conseil départemental : banco pour les innovations

Le président Damien Abad s'est prêté à un exercice introductif inhabituel : des questions au lieu d'un discours. Oui, le Département est preneur de « bonnes pratiques » et prêt à étudier les propositions issues des Rencontres. « Je crois en l'innovation dans le domaine social » affirmait-il en rappelant le forum organisé à Bourg-en-Bresse sur ce thème en février 2017. Le Département est « le premier acteur en terme de solidarités ». « Nous défendons la logique des droits et des devoirs pour protéger notre modèle social et nous avons choisi d'augmenter les crédits des dispositifs d'insertion. »

## ► PROPOSITIONS

### ■ Reconnaître la valeur des activités non rémunérées

Coups de mains informels ou bénévolat organisé : ceux qui s'y adonnent contribuent à la société et développent des savoirs et des compétences. Pourquoi ne pas mieux les valoriser ? Une responsable ressources humaines d'une association a rédigé des fiches de postes pour ses bénévoles ; France Bénévolat délivre des « passeports bénévoles ».

### ■ Des interlocuteurs pour les travailleurs sociaux

Le développement des plateformes téléphoniques et des démarches en ligne prive aussi les travailleurs sociaux d'interlocuteurs en chair et en « voix ». Des correspondants dédiés ne pourraient-ils pas être joignables par les professionnels quand il faut s'expliquer sur une situation problématique ?

### ■ Des délais à raccourcir d'urgence

Ça vaut pour la mise en place d'une bourse étudiante, l'ajustement d'un montant de RSA, le versement des droits à la retraite ou un dossier d'aide au logement. Les délais génèrent a minima un surcroît de précarité. Vaste chantier – en terme d'organisation et de moyens – pour les administrations concernées.

### ■ Financer des actions construites localement

Les dispositifs nationaux doivent laisser de la place à des actions construites localement, adaptées aux besoins ou aux expérimentations issues du terrain. Et autoriser les financements correspondants.

### ■ Réduire les frais bancaires

Ils « enfoncent » des citoyens déjà au bord de la rupture. Règles d'application à revoir du côté des banques, culture bancaire à

acquérir côté usagers : les initiatives déjà en place sont à évaluer, la lutte contre le surendettement est à activer (exemples cités : « Finance et pédagogie » de la Caisse d'épargne, interventions de la Banque de France auprès de groupes de travailleurs sociaux).

### ■ Accueils de jour pour personnes âgées

Un directeur de maison de retraite réclame l'ouverture de places d'accueil de jour « accessibles financièrement » pour les personnes âgées à faibles revenus. « De plus en plus de personnes sont admises dans les Ehpad avec l'aide sociale complète. La ségrégation par l'argent menace le grand âge. »

### ■ Aide en ligne et confidentialité

Les autorisations ont besoin d'être clarifiées pour les professionnels et les

bénévoles amenés à aider les personnes à remplir des dossiers personnels en ligne (Pôle emploi, déclaration de revenus...).

### ■ Associer les personnes

Revendication répétée d'associer les usagers à tous les niveaux de réflexion, en particulier quand il s'agit de construire les actions qui leur sont destinées. « Ce serait un vrai changement. » Proposition corollaire : donner du temps aux professionnels pour travailler ce nouveau positionnement.

### ■ Un accueil inconditionnel par territoire

Cet accueil inconditionnel sur chacun des territoires, organisé en commun par les partenaires sociaux, doit améliorer la lutte contre le non-recours aux droits et aux aides facultatives (comme celles des CCAS).