

LES
CAHIERS



DE
LA

HISTOIRES DE VIE
ET DE
PROTECTION SOCIALE

PROTECTION
SOCIALE #1

HISTOIRES DE VIE
ET DE
PROTECTION SOCIALE



COLLECTIF POUR UNE
PROTECTION SOCIALE
SOLIDAIRE

www.protectionsocialesolidaire.org

OCTOBRE 2019

COMMENT ABORDER LA QUESTION DE LA PROTECTION SOCIALE D'UNE FAÇON QUI PERMETTE DE L'ENVISAGER SOUS L'ANGLE DE LA JUSTICE SOCIALE ?

LES CAHIERS DE LA PROTECTION SOCIALE SONT UNE SÉRIE DE PUBLICATIONS PROPOSÉES PAR LE COLLECTIF POUR UNE PROTECTION SOCIALE SOLIDAIRE, POUR MIEUX COMPRENDRE COMMENT FONCTIONNE LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE.

ILS SONT COMPLÉMENTAIRES AUX «CONTES DE LA PROTECTION SOCIALE»

CE DOCUMENT CONSTITUE LA PREMIÈRE ÉDITION DES CAHIERS DE LA PROTECTION SOCIALE

IL PRÉSENTE LA PROTECTION SOCIALE AU TRAVERS D'HISTOIRES DE VIE ET DE PROTECTION SOCIALE, RACONTÉES PAR DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE «POUR UNE PROTECTION SOCIALE SOLIDAIRE», MENÉE PAR LE SECOURS CATHOLIQUE, EN PARTENARIAT AVEC LE COLLECTIF, DURANT L'ANNÉE 2018.

LES TÉMOIGNAGES FONT VIVRE LES PRINCIPES POUR UNE PROTECTION SOCIALE SOLIDAIRE, ÉNONCÉS PAR LE COLLECTIF ET PRÉSENTÉS DANS LE DEUXIÈME NUMÉRO DES «CONTES DE LA PROTECTION SOCIALE».

I. UN CADRE DE RÉFLEXION ET SEPT PRINCIPES

Depuis deux ans, le Collectif a fait le pari d'une exploration citoyenne afin de comprendre comment le système de protection sociale fonctionne aujourd'hui, ses impacts positifs et négatifs sur la vie des gens, et d'imaginer les principes d'une protection sociale qui pourrait être plus juste et plus douce pour chacun et chacune.

La protection sociale nous concerne toutes et tous. Nous en avons eu et nous en aurons toutes et tous besoin, à un moment ou un autre de notre vie : la recherche d'un emploi, la maladie, la demande d'une allocation, l'accès à la formation, la perte d'un revenu, l'accueil d'un enfant, etc. La protection sociale est un immense dispositif de solidarité collective qui s'est construit au fil du temps pour soutenir les personnes et les familles à travers les aléas de la vie et les problématiques sociales rencontrées. Elle doit permettre à chacun et chacune de pouvoir se projeter sereinement dans la vie, et, en tant que société, de vivre de manière solidaire plutôt que les un.e.s à côté des autres.

Il y a un enjeu à penser l'efficacité du système. Mais une efficacité à multiples facettes :

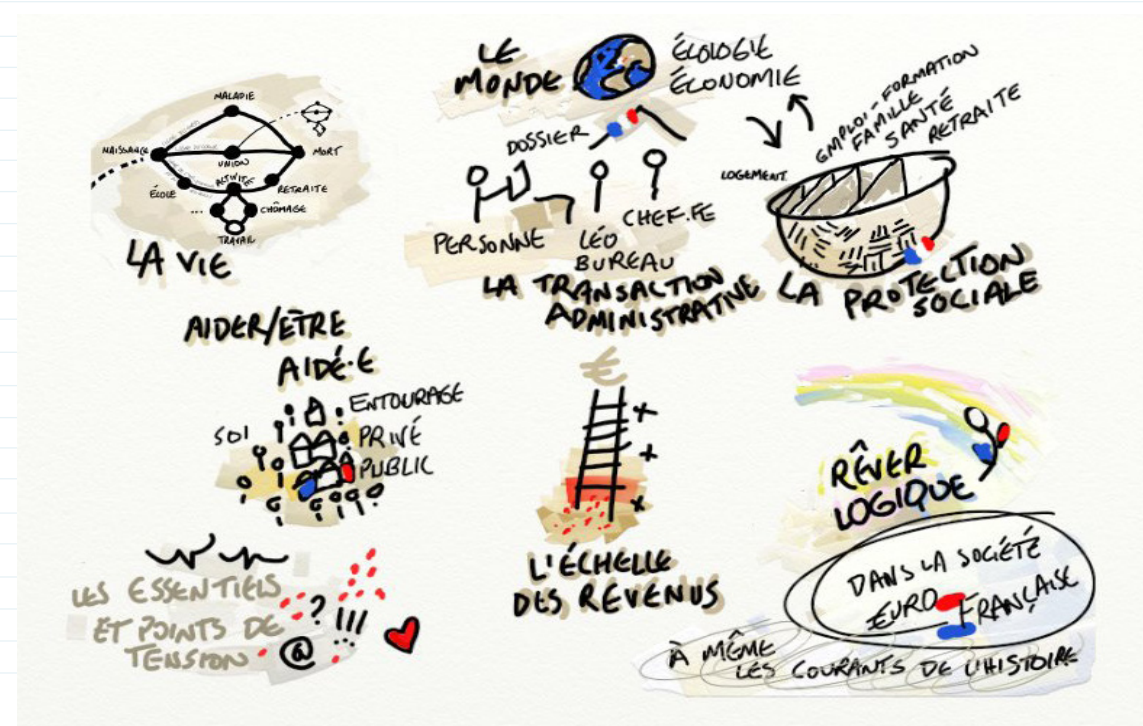
- L'efficacité dans la couverture des besoins, pour toutes et tous : si aujourd'hui le système reste particulièrement efficace pour une grande part de la population, il n'est pas à la hauteur pour les personnes les plus vulnérables. Et malgré toutes les initiatives prises ces dernières années en matière de lutte contre l'exclusion et pour l'accès aux droits sociaux, la précarité continue de gagner du terrain, et le système ne répond pas toujours aux besoins des plus pauvres.
- L'efficacité dans la qualité de son fonctionnement : prendre soin de la relation, accompagner réellement les transitions et lutter contre le non-recours.
- Et l'efficacité économique : pour rendre le système soutenable tout en répondant aux critères ci-dessus.

Un cadre de réflexion large et 7 principes fondateurs

Quand on parle de protection sociale, on évoque le plus souvent le «trou de la sécu», ou l'équilibre budgétaire, comme si tout l'enjeu se résumait au seul enjeu économique. Mais pour mettre la protection sociale en lien avec la vie des gens et pour penser un système qui réponde à cet objectif de solidarité collective il faut tenir compte d'un ensemble de dimensions plus larges.

C'est ainsi que l'exploration menée par le Collectif nous a amené à proposer un «schéma de référence» rappelant les points essentiels à prendre en compte. Il dessine un cadre large, indispensable, pour repenser la protection sociale en intégrant non seulement le contexte économique et historique, mais aussi les personnes et leur vie, tout comme la question écologique et celle de notre insertion dans le monde.

Ce schéma de référence est expliqué dans le conte n°1.



Il s'agit tout d'abord de prendre conscience de notre interdépendance : Bien loin d'une croyance, l'interdépendance est un fait. Nous ne pouvons pas vivre sans air, sans eau, sans plantes ni animaux.

Elle vaut aussi entre êtres humains, dont les contributions au bien commun sont différentes et complémentaires.

Constater cette interdépendance nous invite à la considération mutuelle et à prendre soin les uns des autres dans les différents moments de notre vie. De la naissance à la mort, nous avons tous besoin de soin et d'attention. Cela nous invite à la solidarité plutôt qu'au chacun pour soi.

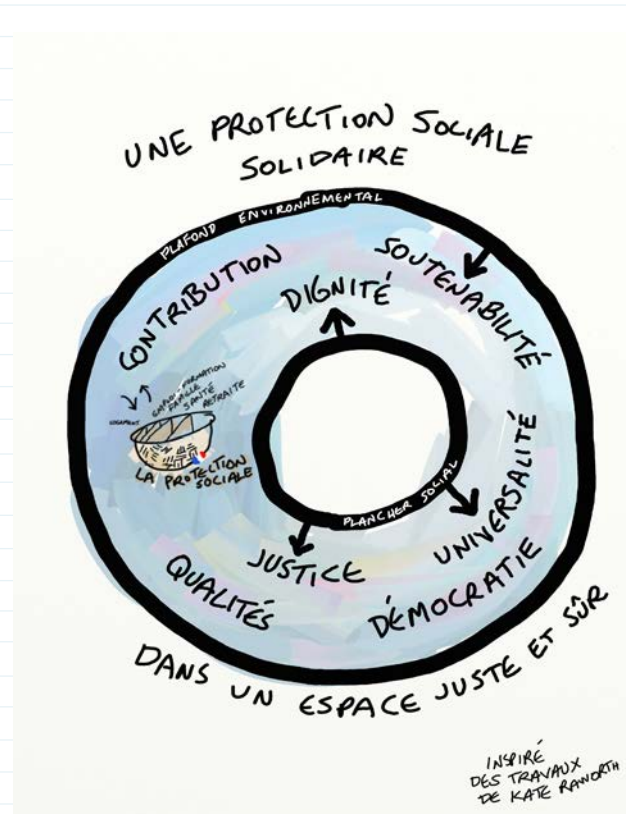
Cette vision du monde se traduit alors en sept principes pour une protection sociale solidaire, pour réellement répondre aux défis de justice sociale et solidarité collective.

Ces principes répondent à notre interdépendance fondamentale, entre humains et avec la planète. Ils dessinent une protection sociale attentive et solidaire. Ils définissent, à l'image de l'anneau, adaptée des travaux de Kate Raworth, «un espace juste et sûr pour l'humanité, pour assurer les besoins et des droits de tous dans les moyens de notre planète»¹

Les 7 principes que nous proposons au débat portent sur le plancher social (principe de dignité, principe de justice, principe d'universalité), le plafond environnemental (principe de soutenabilité), et sur les fondamentaux d'interdépendance et de vie commune à l'intérieur de l'anneau (principe de contribution, principe des qualités, principe de démocratie).

Ces principes sont décrits dans le conte n°2.

¹ Kate Raworth, « Un espace sûr et juste pour l'humanité » Revue projet n°356, février 2017.



Ces principes sont nés de l'exploration de notre schéma de référence, et pointent les tensions à dénouer entre les différentes dimensions de ce schéma pour réellement répondre aux défis de justice sociale et à notre interdépendance fondamentale.

Ils nous engagent à aller au-delà d'une simple vision comptable et budgétaire centrée sur le panier de la protection sociale.



Partir de la vie.

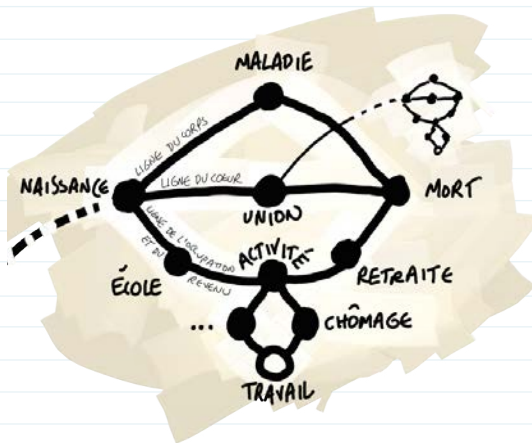
Pour le Collectif, repenser une protection sociale plus juste et plus douce ne peut se faire qu'en partant de la vie des personnes dans leur diversité. Cela suppose d'écouter les difficultés et points d'appui que chacun et chacune rencontre, avec une attention particulière à celles et ceux qui sont en bas de l'échelle.

En 2018, le Collectif a participé et relayé l'enquête pour une protection sociale solidaire menée dans le cadre du Rapport statistique annuel du Secours Catholique. Il était demandé, en fin de questionnaire, aux personnes le souhaitant, de témoigner de leur vécu de relations à la protection sociale.

Sur les plus de 3300 répondants, 225 ont partagé une histoire. 135 d'entre elles sont des femmes, et environ un tiers concerne des personnes de moins de 35 ans.

Nous avons choisi d'en présenter une trentaine. Elles ne sont pas exhaustives des situations rencontrées par les personnes. Mais elles racontent, dans leurs singularités, la dignité, la justice, les difficultés dans les parcours administratifs, l'importance de l'accompagnement et de l'entraide.

Ces témoignages font vivre les différents principes énoncés par le Collectif.



Tout d'abord les histoires incarnent, avec force, l'impératif de **dignité**, de **justice**, et d'**universalité**. Dans la juste aspiration à une vie digne, dans l'exigence du respect des droits fondamentaux, pour toute personne, quel que soit son âge, son statut et sa situation personnelle, et d'une protection sociale qui contribue à corriger les inégalités tout au long de la vie.

Ces histoires racontent aussi les impasses et la fragilisation encore plus grande des personnes concernées du fait de la lourdeur des dossiers, des justificatifs et des délais, mais aussi de la défiance et de la culpabilisation par l'administration. Comme si toutes difficultés se cristallisaient «au guichet», dans la relation - ou la non-relation - aux agents. Dans notre quotidien, c'est en effet dans cette «transaction administrative» que se concrétise notre relation à la protection sociale. Ces histoires touchent au principe de **qualité**, qui va bien au-delà de la relation à l'agent. La transaction administrative n'est que le reflet concret du système de protection sociale. Les difficultés rencontrées à ce niveau renvoient donc aussi à la question de l'ouverture des droits et de leur continuité dans les transitions de vie, et d'une protection sociale qui soit organisée pour prendre le temps de la confiance et de l'accompagnement.

Enfin, si nous contribuons toutes et tous à la protection sociale, par les cotisations sociales, la CSG, ou, plus indirectement, par le paiement d'impôts et taxes, nous y participons aussi très concrètement par l'entraide, la solidarité, et quelques fois le statut -pas toujours reconnu- d'aïdant. Certaines histoires illustrent ce principe de **contribution**.

La question de la contribution nous amène à celle de «l'architecture» du système de protection sociale, dans la façon dont il reconnaît les apports de chacun et de chacune à la richesse commune, dont il ouvre des droits de protection, ou encore dans la façon dont il est soutenable, non seulement économiquement mais aussi dans la prise en compte des enjeux environnementaux. Ce qui suppose de le penser comme un bien commun au cœur de notre contrat social. Ce sont les principes de **contribution**, de **soutenabilité** et de **démocratie**.

Si ces principes sont essentiels pour penser une protection sociale juste, solidaire, efficace, ils ne sont pas ceux qui nous touchent directement, au quotidien, dans nos situations concrètes de vie et de relation avec la protection sociale. Ils n'apparaissent donc pas spontanément dans les témoignages présentés dans ce document. Mais ils n'en sont pas pour autant centraux et indissociables des principes précédents.

II.
DES HISTOIRES DE VIE
ET DE
PROTECTION SOCIALE

NE LAISSER PERSONNE SUR LE BORD DE LA ROUTE. PRINCIPES DE DIGNITÉ, DE JUSTICE, D'UNIVERSALITÉ.

Toute personne doit pouvoir vivre dignement.

«Il n'y avait pas tout cet hébergement d'urgence à l'époque et pas de famille pour m'aider. J'étais seule et perdue, ne sachant véritablement vers qui me tourner. Quand on a pas d'adresse, rien n'est simple. Je n'avais même pas de papiers d'identité alors que je suis née en France, et, pour en refaire il fallait tout un tas de papiers que je n'avais pas. Du coup ça tournait en rond !

Depuis, la peur de me retrouver à la rue est toujours très présente, du coup instinctivement, je fais très attention à bien gérer mon budget, à être toujours à jour dans le paiement des factures, à ne pas occasionner quoi que ce soit qui pourrait me faire expulser (tapage etc..), à ne pas faire de dettes. [Sachant que ces raisons là ne sont pas] la cause de toutes les fois où je me suis retrouvée à la rue.

Ce qui est difficile, c'est l'indifférence, l'injustice, le mépris, la déchéance et la grande solitude parfois.»

Bernadette*, 50 ans

La grande solitude pendant les années de galère. Cette histoire nous renvoie aux situations de pauvreté extrême, de personnes sans domicile ; à notre responsabilité, en tant que société, à assurer les droits fondamentaux de chacun et de chacune.

Cette histoire raconte aussi une autre atteinte à la dignité, liée à la peur que cette déchéance se renouvelle, l'obligation de ne pas se retrouver à nouveau en situation vulnérable. Contrainte accentuée par le regard des autres. La charge de la situation de vulnérabilité est renvoyée à la seule responsabilité individuelle, alors que les difficultés rencontrées ont des causes multiples et sont notamment liées à la manière dont la société s'organise quand un de ses membres est en situation de fragilité.

* Le prénom de toutes les personnes citées a été modifié

«Mes parents étaient agriculteurs. Ils ont travaillé sans compter leurs heures mais ont peu cotisé. Aujourd'hui ils ont une retraite très modeste. Par ailleurs ils sont divorcés. Ma mère vit à la campagne : elle a un jardin et vit dans un système de troc. Elle fait des ménages pour compléter sa pension. On lui loue à faible coût son logement. Mon père vit en ville, en HLM. Il ne s'en sort pas. Ils continuent de s'entraider.

Ils ont réussi à nous donner un environnement qui nous a permis ma sœur et moi d'étudier et d'évoluer socialement sur des modes de vie confortables. Mais le niveau de retraite reçu par chacun de mes parents est injuste (autour de 800€/mois pour une vie de labeur). Ils ont 65 ans et continuent de travailler pour joindre les 2 bouts.»

Sophie, 36 ans

«Mon père nous a élevés seul, mon frère et moi, suite au décès de ma mère quand j'étais enfant. Mon père est agriculteur avec de très faibles revenus, mon frère a été en internat dans une école professionnelle et j'ai moi-même été interne au lycée. Pour mon père cela a été très difficile, heureusement nous avons eu des bourses pour finir notre scolarité et j'ai été boursière à l'université. Ce qui m'a permis d'aller jusqu'en Master tout en travaillant un peu à côté.

Ce qui est positif, c'est que l'État a pris en charge notre scolarité sinon je n'aurais probablement pas été à l'université ou j'aurais travaillé à temps plein et je ne sais pas comment j'aurais pu finir mon Master.

Cependant, bien que boursière je n'avais pas assez d'argent pour payer toutes mes dépenses liées à ma vie quotidienne. Ainsi, j'ai travaillé à côté de mes études ainsi que tous les étés. Aujourd'hui, mon père qui a travaillé toute sa vie part à la retraite et va avoir une retraite de 800€. Il n'aura pas d'aide supplémentaire et honnêtement je ne sais pas comment il va faire, ce qui m'inquiète.»

Amel, 31 ans

Ces histoires racontent un exemple de pauvreté « invisible ». C'est une situation classique chez les agriculteurs et agricultrices qui travaillent beaucoup mais qui ont des retraites modestes. Ces personnes ont contribué à la société toute leur vie, de par le travail de la terre, mais n'arrivent pas à vivre dignement. Comment notre société peut-elle accepter que des personnes ayant travaillé toute leur vie perçoivent une retraite inférieure au seuil de pauvreté ?

On y voit aussi le potentiel que représente la protection sociale. Même en situation financière difficile, le système de bourses donne la possibilité de faire des études, d'ouvrir de nouveaux horizons. Parce que tout le monde ne part pas du même endroit, le principe de justice doit contribuer à corriger les inégalités économiques pour que chacun et chacune puisse se projeter dans la vie.

On y voit aussi l'entraide, informelle, entre personnes, ou plus organisée, sous la forme de systèmes de troc. Au-delà de la protection sociale formelle, les personnes vivent et survivent aussi grâce à la solidarité de chacun et de chacune.

Pour aller plus loin :

Ces deux histoires nous alertent sur l'impact du taux de cotisations sur les niveaux de protection sociale.

Beaucoup d'agriculteurs et d'agricultrices ont un revenu faible pendant leur période d'activité, malgré un patrimoine important. Des cotisations plus faibles que les cotisations totales sur le revenu des salariés, assises sur un faible revenu, se traduisent en conséquence par des retraites peu élevées. Un vrai piège pour les personnes qui privilégient la vision du moment (en s'alignant uniquement sur les cotisations obligatoires, pour avoir un revenu disponible plus élevé) quelquefois simplement pour avoir de quoi survivre, au détriment de la période de retraite. Cette question renvoie également à la situation de beaucoup de petits auto-entrepreneurs. Elle doit nous alerter sur la tendance à survaloriser ces régimes - au nom d'une soi-disant liberté d'action pendant la période de pleine activité - tout comme sur les discours prônant une baisse des cotisations pour augmenter le revenu disponible et le pouvoir d'achat, qui se traduiront, au final, par des situations de pauvreté à la retraite.

«Des vies qui ne rentrent pas dans les cases».

De retour en France après 9 ans au Brésil, j'ai fait une demande de RSA² pour pouvoir atterrir en France et ne pas dépendre de ma famille. Durant mes démarches, j'ai rencontré une personne à la CAF³ lors d'un rendez-vous pour savoir si j'avais le droit ou non de toucher le RSA qui m'a dit « mais Madame, vous n'existez pas»... Car je n'étais plus dans le système français car j'étais partie vivre à l'étranger. J'ai pu réaliser les difficultés de communication lors des entretiens, alors que je suis française et que nous parlons la même langue...

Ça a été dur d'entendre des paroles difficiles à entendre pour des personnes en difficulté, rien qui te donne envie de continuer les démarches. Et par la suite le renvoi d'un service à l'autre sans que personne ne trouve la solution...

Florence, 30 ans

Le dispositif de protection sociale s'est construit au fil des ans, sur la base de financements fléchés sur des besoins spécifiques. Mais que se passe-t-il quand «nos vies rondes ne rentrent pas dans les cases carrées» ? : «Madame, vous n'existez pas !»

En écho, d'autres histoires racontent aussi des entre-deux laissant les personnes en situation de vulnérabilité.

Je suis reconnue par la sécurité sociale handicapée à 75% et n'ait qu'une invalidité de première catégorie alors que je ne peux plus travailler. La MDPH⁴ ne veut pas reconnaître ma maladie malgré l'appui d'un médecin de leur service. Elle ne veut pas m'accorder plus de 79 % de handicap ce qui entraîne la non délivrance de la carte de stationnement handicapé et je n'ai droit à aucune aide. C'est une insulte [au] médecin de la sécurité sociale et la non reconnaissance de ma maladie par les administrations et assurances.

Sonia

Il est difficile de constater que la personne ne peut plus travailler et ne peut pas non plus toucher d'aide liée à cette incapacité de travail.

² RSA : Revenu de Solidarité Active

³ CAF : Caisse d'Allocations Familiales

⁴ MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

Pour aller plus loin :

Cette histoire pose aussi la question des modalités de reconnaissance du taux d'incapacité. Quels sont les critères qui priment ? Un taux de 80% entraîne le versement de l'AAH⁵. Mais entre 50 et 80 %, la personne doit également être reconnue en situation de restriction substantielle et durable d'accès à l'emploi pour avoir droit à l'allocation. Se pose alors la question de l'appréciation de ces seuils et de leur adéquation avec les conditions de vie concrètes des personnes.

Commerçante, j'étais au bord de la faillite, j'ai vendu le magasin et payé les dûs. [Je n'avais] pas le droit au chômage et mon fils commençait sa vie d'étudiant. J'avais plus de 50 ans et malentendante à plus de 80%. La proposition d'emploi que m'a fait le service spécialisée : standardiste (sourde). Quand j'ai fait la demande de renseignement sur mes droits et ceux de mon fils, on m'a répondu que je n'avais aucun droit ni pour moi ni mon fils, or mon fils avait droit aux bourses et à l'APL⁶.

J'ai dû me débrouiller par moi-même, me battre contre des personnes ayant des préjugés (surdité = imbécilité ou commerçante = argent caché).

Ce qui a été positif : Ma combativité, la découverte de la générosité de certains de mes proches, le lien avec mon fils plus étroit.

Ce qui a été difficile : Le «regard» des administratifs, le fait que toute ma vie j'ai travaillé entre 50 et 80 heures/semaine (cadre et commerçante) et se sentir méprisée car au chômage. Le regard par rapport au handicap. Le fait de n'avoir aucune aide de la société alors que j'avais contribué dans les années fastes à aider financièrement les autres (via associations).

Odile, 67 ans

Dans cette histoire les difficultés de parcours font basculer hors des cases existantes.

Pour aller plus loin :

La protection sociale s'est construite sur des statuts liés au travail. L'assurance chômage vient combler la perte d'emploi et de revenu. Mais pourquoi la situation de commerçant ou de tout autre petit entrepreneur serait fondamentalement différente au regard du risque perte du revenu lié au travail ?

⁵ AAH : Allocation Adulte Handicapé

⁶ APL : Aide Personnalisée au Logement

Accéder à ses droits quand on est migrant

L'administration demande des sommes non négligeables en timbres fiscaux aux familles qui viennent d'obtenir le statut de réfugié, alors qu'elles sont complètement démunies (pas le droit de travailler jusqu'ici), qu'elles doivent donc trouver un travail, un logement, et faire face à de très nombreuses et difficiles démarches. Inconcevable.

Raconté par Eric, bénévole

Après réception du titre de séjour, difficulté à trouver un logement car AS ont demandé de constituer un dossier avec beaucoup de fiches de paie et je n'avais pas ces fiches. Je suis enceinte, en congé maladie donc je ne peux pas travailler.

Michèle, 43 ans

Des histoires malheureusement trop classiques et habituelles vécues par des personnes étrangères en France. Une administration qui multiplie les démarches, déjà lourdes, pour les migrants, l'impossibilité de répondre aux demandes administratives du fait même de son parcours (pas le droit de travailler avant d'obtenir le titre de séjour), la précarité qui s'en suit....

LA CONTINUITÉ DES DROITS. PRINCIPE DE QUALITÉ.

Un a priori de défiance, des ruptures de prestations... et de ressources.

La CAF cessait de me verser mon AAH parfois pendant trois mois. Rien. Je restais sans aucun revenu alors que je suis gravement malade et ne pouvais pas me nourrir décemment.

Chiara, 59 ans

Les personnes restent 1 mois sans ressource et doivent instruire à nouveau un dossier de demande, ce qui repousse le versement de leur allocation. Conséquence : cumul de dettes, rejet de prélèvements...les personnes s'enfoncent. Il y a peut-être des personnes qui abusent mais tout le monde est traité de la même manière, les motifs ne sont pas hiérarchisés. Cette méthode fragilise des personnes qui le sont déjà beaucoup et favorise le surendettement.

raconté par Bernard, bénévole

Ces délais mettent en péril la survie de personnes déjà fragilisées. Ce sont des situations qu'on retrouve dans trop de départements, où certaines administrations s'autorisent à sortir du droit. Cela pointe le côté discrétionnaire des administrations. En particulier lorsque l'allocation est suspendue sans attendre le résultat de l'enquête. Cette situation est contraire à l'esprit de la loi, au code de l'action sociale et même au règlement intérieur de la CAF concernée.

Pour aller plus loin :

Ces histoires posent la question de la confiance à priori, et de la charge de la preuve : Pourquoi est-ce toujours à la personne qui voit ses droits rompus, et qui se retrouve en situation vulnérable, de « faire la preuve » qu'elle y a droit avant de pouvoir recouvrer ces droits ?

Elles font aussi écho à cette charge de la preuve dans les situations de non recours, et en particulier à ce que l'ODENORE appelle

le non-recours par «non-demande subie». «Les situations observées concernent avant tout des personnes qui ne demandent pas ou plus par lassitude des démarches administratives, ou par épuisement à force de relations avec les prestataires qui, selon elles, stigmatisent ou discriminent.»⁷

Des décisions administratives qui peuvent faire basculer la vie des gens.

Lors de changements de situations familiales ou professionnelles, qui pourtant ont été déclarés immédiatement, la CAF réclame de rembourser des sommes trop versées, parfois importantes. Ceci à cause des délais de traitement, ou d'un manque de coordination rapide avec Pôle Emploi par exemple. Donc très grosses difficultés financières pour les familles concernées.

racontée par Youssef, bénévole

J'étais en colocation locataire d'un appartement et j'ai un jour reçu un courrier m'indiquant que j'avais fait une erreur de ma déclaration pour l'APL, que j'avais donc trop perçu depuis plus de 6 mois et que chaque mois allait être prélevée une somme sur le nouveau montant d'APL. Je suis donc passé d'environ 200 euros d'aides à moins de 45. Consciente que l'erreur ne venait pas de moi, j'ai envoyé un courrier en recommandé expliquant la situation. Ils ne m'ont pas remboursée.

Il est facile de leur côté de prendre une décision qui change beaucoup de choses sur ma situation. Par contre, pour s'en plaindre et demander la révision, cela prend du temps pendant lequel aucun argent n'arrive sur le compte. Ils ne m'ont fait cadeau que d'une petite partie de la somme.

Lina, 26 ans

Dans ces histoires, les décisions techniques administratives - la baisse importante du montant d'une prestation, le remboursement d'éventuels trop-perçus - sont appliquées sans prendre en considération le déséquilibre généré par une décision brutale sur la vie des personnes.

⁷ Philippe Warin «Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales», La vie des Idées, 23 octobre 2018

Pour aller plus loin.

La colocation est souvent une solution face aux dépenses de logement, mais la diminution de l'allocation logement qu'entraîne cette colocation met à nouveau la personne en situation de déséquilibre économique. Cette histoire pose, en creux, la question plus générale des revenus des personnes, quand ils sont insuffisants pour vivre décemment.

Elle fait écho aux témoignages d'hébergement à titre gracieux entraînant une baisse de prestation : Comment comprendre qu'un tel hébergement soit compris comme une colocation et réduise le montant des aides sociales, alors que c'est une forme de solidarité pour répondre à un besoin primordial et que cela contribue à lutter contre l'isolement ?

Je venais de trouver du travail. ils m'ont trouvé une dette énorme, qu'ils ont récupéré sur mon RSA, les allocations et l'APL. Je n'ai pas fait de faute, mais eux par-contre se sont donné tous les droits. Le fait de ne rien nous verser pendant plusieurs mois, ma fille a passé son Bac le ventre vide, je n'ai pas pu mettre d'essence, je n'ai pas pu payer mon loyer, ce qui m'a endetté, et le pire de tout je n'ai plus assuré ma voiture et un arbre est tombé dessus, elle est partie à la casse.

Je me suis vue, à mes yeux, harcelée et dévalorisée par la CAF. Ce qui a été difficile, c'est le mépris, de ne pas être écouté et de n'avoir aucun droit [...] Il y a personne sur le moment pour vous soutenir vraiment, et une fois prescription on vous trouve des solutions qui auraient pu être envisagées, mais c'est trop tard.

Soraya, 59 ans

Alors qu'on croyait s'en sortir, c'est l'accumulation de difficultés qui peut faire à nouveau basculer. Dans ces moments, se côtoient la souffrance, la solitude, le sentiment d'injustice.

Dans le dédale des administrations

Rupture du versement de l'AAH. Faire la guerre à la CAF pour en connaître la raison. Recours à la MDPH du département qui nous renvoie au départ initial en vertu d'un nouveau décret qui spécifie que la MDPH d'origine doit conserver la personne, laquelle nous renvoie au département de résidence (A/R 4 fois). Comment comprendre pourquoi ces ruptures et ce manque de concertation de MDPH entre elles et surtout de ne pas prévenir la personne intéressée de la conduite à suivre avant rupture ?»

raconté par Marie-Hélène, bénévole

Encore une histoire de rupture de droits liée à des administrations tatillonnes peu en prise avec la vie des gens. Un « serpent administratif » qui se mord la queue, renvoyant de bureau en bureau une personne déjà dépendante des aides, et qui fragilise encore plus des personnes déjà fragilisées.

La CAF a arrêté le RSA en avril 2014, car je devais avoir la retraite fin mai (reste 90 jours sans argent ou possibilité de courses etc.)

L'assistante appelée d'urgence a marqué RDV seulement pour le 16 Juin.

Ce qui est difficile, c'est de vivre sans moyens tout le temps, l'aide secours quand je les ai contactés.

Radija, 69 ans

Un traitement administratif du dossier, des fins de droits immédiates mais des délais pour les nouveaux droits... qui entraînent une rupture de ressources et une situation de très forte précarité. Encore un exemple du décalage entre processus administratif et droits des personnes.

Pôle Emploi a égaré mes attestations ASSEDIC employeur, ce qui a empêché le traitement de ma demande et la liquidation de mes droits.

Ce qui a été positif : D'être parvenue à convaincre que je n'avais plus les documents originaux et qu'ils devraient se contenter des copies

Ce qui a été négatif dans cette histoire : La rupture de ressources et les dettes.

Sarah, 47 ans

J'ai failli perdre mon appartement à cause de de mon employeur qui ne m'avait pas fourni les documents pour le chômage depuis fin août et de plus je n'ai pas un logement dans les normes. Une assistante sociale s'est mise en contact avec mon propriétaire ce qui m'a permis de ne pas être à la rue. Je n'ai pas eu d'argent pendant un certain temps du coup j'ai accumulé une sacrée dette

Michel, 23 ans

Il est régulier et récurrent, en cas de dossier incomplet pour liquider une demande d'allocation chômage, que Pôle emploi se retourne vers le salarié, au lieu de l'employeur, pour obtenir les documents manquants, ce qui bloque les droits.

Là encore, se pose la question de la confiance et de la responsabilité d'amener la charge de la preuve. Pourquoi est-ce que cela pèse sur les personnes les plus vulnérables, aux parcours les plus complexes et avec le moins de ressources et pas sur les administrations.

Le déménagement : « petit » grain de sable dans les rouages administratifs.

Une femme est venue nous voir au Secours Catholique. A la suite de sa séparation, elle avait déménagé de Beaucaire (Gard) à Tarascon (Bouches du Rhône). Soit deux villes séparées par 1 km et un pont sur le Rhône. Elle avait 3 enfants. Le temps que son dossier soit instruit, il lui a fallu plus de 4 mois à tenir sans ressources. Nous l'avons aidée sur le plan alimentaire et en paiement de factures, en lui fournissant des jouets et vêtements pour ses trois filles. Elle a été écoutée et aidée. Mais c'est une situation dans laquelle ses allocations auraient dû être maintenues en attente de la vérification de son dossier. Voir des enfants totalement démunis, et une mère, déjà dans une situation familiale difficile, se sentir coupable et misérable.

raconté par Cynthia, bénévole

Je ne comprends pas que la CAF laisse une mère avec des enfants sans revenu le temps que le dossier soit transféré d'un département à un autre.

La situation s'est réglée après rendez-vous avec une assistante sociale puis la rencontre avec défenseur des droits.

Ce qui a été positif : De connaître le défenseur des droits.

Ce qui a été difficile : Avoir l'impression de servir de balle de tennis!

raconté par Eliane, bénévole

J'ai déménagé d'un centre d'hébergement vers un autre et ce changement de situation a été le lien de plusieurs erreurs au niveau de la CAF. Ils ont fini par résoudre le problème après pas mal de temps. APL, ASL... Ils ne savaient pas où me classer.

Delphine, 49 ans

Qui pourrait croire qu'un simple déménagement entraîne de telles difficultés ? Que les administrations laissent des personnes sans revenu le temps des transferts de dossiers, sans tenir compte des besoins ?

Cela semble inadmissible car cela paraît simple à résoudre. Pourtant, c'est une situation qu'on rencontre souvent.

Pour aller plus loin.

Les personnes se retrouvent, d'une certaine manière, assignées à résidence, dans une société où, à contrario, la mobilité est nécessaire pour l'accès à l'emploi.

L'ACCOMPAGNEMENT. PRINCIPE DE QUALITÉ.

L'écoute et l'accompagnement par les agents.

Suite à trois déménagements sur un laps de temps très court, la sécurité sociale m'a perdu... Ce qui a été positif dans cette histoire, c'est peut-être ma capacité au final à gérer cette situation compliquée...

Ce qui a été difficile : l'impuissance, le fait de n'être ni écouté ni entendu... Le sentiment de n'avoir pas fait comme il fallait alors que c'était faux. La mauvaise foi de l'Administration. La difficulté à résoudre le problème. Les délais incroyables liés à l'incroyable inertie et inefficacité de notre administration.

Il faudrait des personnels moins malmenés dans les Administrations... parce que finalement ils ne sont pas mauvais pour faire chier, ils sont mauvais parce qu'on ne leur donne pas la possibilité d'être bons...

Aminata, 46 ans

Manque de temps, personnel en nombre insuffisant, ou encore injonction au contrôle, les agents n'ont pas les moyens d'exercer véritablement une mission d'accompagnement.

Il ne s'est rien passé d'extraordinaire. C'est la situation de toute personne qui habite à la campagne, loin des centres administratifs (60 kms pour moi) ; des centres qui ne sont pas toujours ouverts aux mêmes horaires, ce qui entraîne des difficultés pour organiser des rendez-vous et des agents qui ne sont pas forcément à «l'écoute» des questions. Le premier rendez-vous était limité à 30 minutes...

Le point positif de cette histoire, c'est la reprise en main du dossier par le chef de service qui a lu toutes les questions écrites et qui a trouvé plus pertinent de me redonner un second rendez-vous (qui a duré 2 heures !) Cette personne, si elle n'a pas pu modifier les règlements, a pris le temps de me les expliquer et de me donner les différentes dates de départ en retraite que je pouvais choisir en m'en expliquant les conséquences. La difficulté du dossier était la présence de 3 régimes de retraite.

Ce qui est injuste, c'est que l'incompatibilité des régimes fait que les diffé-

rentes retraites sont réduites comme si l'activité totale était incomplète alors que le nombre de trimestres d'activité dépassait les 40 années de cotisation nécessaires à l'époque. Cela entraîne une réduction de la pension totale. Ce qui accentue les situations qui sont déjà sous le seuil de «pauvreté».

Leila, 68 ans

Quand vivre à la campagne vous éloigne des services publics. Toute démarche devient plus compliquée, et peut devenir un vrai casse-tête dans une situation déjà complexe comme celle racontée dans ce témoignage, du fait de la multiplicité des régimes de retraite. Le temps, l'écoute, l'attention, permettent d'aider à comprendre la complexité de la situation et de la débloquer.

Pour aller plus loin

Cette histoire pose, en creux, la question de la dématérialisation des démarches administratives. Élément facilitateur ou difficulté supplémentaire ? Sans doute facilitant pour certains dossiers, il peut aussi être source d'inégalités et d'exclusion par son coût et difficulté d'accès, par le risque de découragement face à des situations et dossiers complexes où l'espace numérique remplace l'accompagnement humain. Risque majeur de creusement de la distance entre la protection sociale et les personnes concernées.

L'ENTRAIDE ET LA SOLIDARITÉ DES PROCHES. PRINCIPE DE CONTRIBUTION.

Le coup de pouce, la solidarité qui permet de remonter la pente.

On m'a aidé à faire mon dossier RSA, mon médecin et son époux qui sont aussi mes propriétaires m'ont soutenu à bout de bras pour que je puisse me relever.

Ce qui a été positif, c'est l'aide [que j'ai reçue] celle de «parfaits étrangers» à qui je dois beaucoup, celle d'une référente RSA qui m'a un peu poussée à me remonter, et celle des associations auxquelles je contribue

[Il ne faudrait pas] cataloguer les gens comme des «cas soc», [mais] écouter les difficultés de chacun

Catherine, 52 ans

Un membre de ma famille m'a orienté vers une assistante sociale qui m'a informé sur mes droits, les aides possibles. Un ami m'a donné de l'argent. Le fait d'être veuf m'a mis en situation de surendettement. Ce membre de ma famille m'a orienté vers la commission de surendettement de la Banque de France

On a fait preuve de solidarité envers moi et mes interlocuteurs sociaux ont été compréhensifs, efficaces et les aides ont été rapidement versées

Christian, 58 ans

On lui a attribué une aide au logement qui lui a été redemandée. Ce n'est pas normal de mettre les gens ainsi dans la difficulté. Il travaillait comme intérimaire en attendant un contrat mais devait se loger.

J'ai pu l'aider à obtenir un recours gracieux pour la remise de sa dette : il a eu de la chance d'avoir à ses côtés quelqu'un pour l'aider et moi quelqu'un pour m'informer.

C'est difficile quand tout tombe sur la tête : il faut oser dire, accepter d'être aidé. Les services administratifs ne doivent pas mettre les gens dans la difficulté. Ils doivent signaler les solutions de recours.

raconté par Abel, bénévole

Ces histoires disent l'importance de l'accompagnement des services sociaux. Mais elles racontent aussi l'entraide, la solidarité, l'accompagnement par des proches - ou moins proches - qui fait souvent la différence

Mon centre de sécurité sociale et ma mutuelle n'ont pas fait le nécessaire pour que je puisse être opérée. J'ai donc dû avancer les frais de l'opération et j'ai mis plus de 6 mois à me faire rembourser. J'ai dû faire 3 fois le dossier. Il a fallu que je m'adresse au médiateur pour être enfin remboursée.

J'ai fini par obtenir gain de cause. Et j'ai pu compter sur mes proches pour arriver à avoir les coordonnées du médiateur.

Cela a été difficile de devoir m'occuper de cela alors que j'étais malade, de me rendre compte que j'ai pu être soignée parce que j'avais de l'argent. Je trouve cela très injuste pour ceux qui ne peuvent pas faire la même chose parce qu'ils sont pauvres et/ ou pas capables de se débattre pour leurs droits.

Noor, 59 ans

La difficulté de faire valoir ses droits est encore plus lourde quand... on en a le plus besoin, justement, car on n'est pas dans les meilleures conditions pour faire face aux démarches parfois complexes. C'est une personne avec des revenus plus élevés, qui a donc eu la possibilité d'avancer les frais. L'entourage a été essentiel pour rétablir la prise en charge. On retient qu'on s'en sort mieux quand on a les moyens financiers et un entourage.

L'aidant ou aidante familiale.

J'ai dû abandonner mon activité professionnelle et gérer toute l'aide à domicile, assurer les remplacements (environ 8h d'assistance par jour, week-ends compris), gérer les courses, les séjours et visites à l'hôpital

Ça a développé mon sens des responsabilités, m'a permis d'évaluer ma capacité à aider les autres, mieux connaître les personnes âgées (avoir plus de patience).

Mais cela a été aussi les prises de bec avec certaines personnes : famille, assistantes sociales bornées et incompetentes, personnel de l'hôpital (pas tous, heureusement), et, surtout, association de tutelle imposée par un membre de la famille.

Il est nécessaire d'avoir une réelle reconnaissance des aidants familiaux avec de vraies solutions, pour avoir des moments pour se reposer sans que cela coûte une fortune ou que les personnes âgées soient placées dans un lieu inadéquat pour elles.

Françoise, 62 ans

Le choix d'aider une personne âgée ou malade n'est pas toujours un «choix» mais quelquefois une contrainte quand c'est la seule solution possible pour donner une réponse digne à une situation de dépendance. Ce témoignage pointe le sentiment d'abandon face à une situation familiale difficile, le manque de reconnaissance d'une contribution qui elle, est bien réelle.

Pour aller plus loin

Cette histoire pose la question des aidants familiaux. S'il n'y avait pas eu le choix de la femme d'aider ses parents, est ce que la dignité aurait été assurée ? Comment reconnaître la contribution de ces aidants et aidantes à la protection sociale ? Avec une ouverture de droits ? lesquels ?

A l'inverse, la reconnaissance de travail des aidants et aidantes familiales ne doit pas se traduire par une dévalorisation du travail des professionnels dans le domaine de l'aide à la personne, secteur essentiel qui est déjà très dévalorisé. Il y a des complémentarités et des relations à construire, pour une reconnaissance de la place spécifique de chacun dans l'accompagnement de la personne dépendante.

EN CONCLUSION

Les témoignages rapportés dans ce document sont une manière d'entrer dans la protection sociale au travers de la vie. Ils n'ont cependant pas la prétention de représenter l'ensemble de des situations rencontrées par nos concitoyens, ou de couvrir l'ensemble des domaines et des moments de nos vies dans lesquels la protection sociale intervient. Surtout, ils racontent le plus souvent ce qui ne va pas, ce qui fait défaut. En ce sens, ils pointent des pistes de travail pour rendre notre système plus juste et plus solidaire.

Notre protection sociale sauve chaque jour des vies. En soixante-dix ans, la protection sociale a fait ses preuves pour effacer « la peur du lendemain » causée par la maladie, la vieillesse et parfois la pauvreté.

Pour notre Collectif, la question n'est pas celle d'une protection sociale qui serait trop dépendante, inefficace ou inadaptée. Les résultats de l'enquête «pour une protection sociale solidaire»⁸ confirment cette idée et battent en brèche la vision d'une protection sociale présentée comme une charge pour notre société. En effet, plus de 95 % des répondants sont d'accord avec le principe fondateur de la protection sociale (« contribuer selon ses moyens et recevoir selon ses besoins »), pour des raisons de justice et de sens de la vie collective, et 80 % sont d'accord sur le principe d'universalité, en mentionnant les notions de dignité et de respect des personnes.

Notre système de protection sociale, avec ses différentes branches et dispositifs, s'est construit au fil des ans, s'adaptant en permanence pour répondre en particulier aux évolutions des problématiques rencontrées par les personnes. Aujourd'hui, la protection sociale doit relever de nouveaux défis : un chômage endémique, un état de santé qui se dégrade pour une partie de la population, un système hospitalier qui n'a plus les moyens de répondre aux besoins, une pauvreté trop élevée, une concurrence accrue entre les précaires, des phénomènes d'enclavement et de ségrégation..

Comprendre la protection sociale au travers de la vie est une façon de ne pas fermer les yeux sur les limites du système actuel, d'être attentifs, en particulier, à se donner les moyens de protéger les personnes les plus précaires. De repenser le système pour mieux le préserver, réaffirmer le caractère inaliénable et sacré des droits fondamentaux et réinventer cet élément fondateur de notre contrat social républicain.

⁸ Enquête menée en 2018 par le Secours Catholique Caritas France, dans le cadre de son Rapport annuel sur la pauvreté, en partenariat avec le Collectif. Les témoignages présentés dans ce document sont issus de cette enquête. Les résultats et analyses sont disponibles sur le site du Collectif (protectionsocialesolidaire.org)

TABLE

I. Un cadre de réflexion et sept principes.....	5
Un cadre de réflexion large et 7 principes fondateurs Partir de la vie.	
II. Des histoires de vie et de protection sociale.....	13
Ne laisser personne sur le bord de la route. Principes de dignité, de justice, d'universalité.....	14
<i>Toute personne doit pouvoir vivre dignement. «Des vies qui ne rentrent pas dans les cases». Accéder à ses droits quand on est migrant</i>	
La continuité des droits. Principe de qualité.....	20
<i>Un a priori de défiance, des ruptures de prestations... et de ressources. Des décisions administratives qui peuvent faire basculer la vie des gens. Dans le dédale des administrations Le déménagement : « petit » grain de sable dans les rouages administratifs.</i>	
L'accompagnement. Principe de qualité.....	26
<i>L'écoute et l'accompagnement par les agents.</i>	
L'entraide et la solidarité des proches. Principe de contribution.	28
<i>Le coup de pouce, la solidarité qui permet de remonter la pente. L'aidant ou aidante familiale.</i>	
En conclusion.....	31

Crédits

Cette édition des «cahiers de la protection sociale» a été conçue et réalisée par un groupe de travail composé de : Pascale Novelli, Philippe Lefilleul, Bernard Schrike, Celina Whitaker, Valérie Grison, Isabelle Bourland, Elsa Carton et le groupe Mouvement Partage et Insertion de Douai. Avec la relecture attentive de Marion Ducasse, Emmanuel Bodinier, Denis Tricoire, Daniel Verger, Françoise Rahard, Benjamin Sèze.

Rédaction : Celina Whitaker

Graphismes : Vivian Labrie

Maquette / Mise en page : Yann Voracek, Celina Whitaker

Le Collectif citoyen pour une protection sociale solidaire est composé du Secours Catholique – Caritas France, de la Fédération Nationale des Centres Sociaux et Socio-culturels, du Réseau des Accorderies de France et d'Aequitaz

Contacts

SECOURS CATHOLIQUE

Daniel Verger - daniel.verger@secours-catholique.org

FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX ET SOCIOCULTURELS DE FRANCE

Denis Tricoire – denis.tricoire@centres-sociaux.fr

RESEAU DES ACCORDERIES DE FRANCE

Françoise Rahard - francoise.rahard@accorderie.fr

AEQUITAZ

Manu Bodinier – manu.bodinier@aequitaz.org

Celina Whitaker – celina.whitaker@aequitaz.org

Aimeriez-vous à votre tour contribuer à repenser une protection sociale plus juste et plus solidaire ?

Rendez vous sur le site

www.protectionsocialesolidaire.org

Vous y trouverez toute l'information sur l'action du Collectif pour une protection sociale solidaire. Vous pourrez y laisser vos coordonnées pour recevoir les informations ou participer aux prochains pas de la démarche.

La démarche portée par le collectif est une exploration progressive. Elle est racontée dans les «**Contes de la protection sociale**», disponibles en téléchargement sur le site.

Vous pourrez aussi y raconter votre histoire de vie et de protection sociale, au travers de la rubrique «**Témoignez**». Cette histoire viendra alimenter les travaux du collectif, au plus près de la vie de chacun d'entre nous.

LES CAHIERS DE LA PROTECTION SOCIALE

LES CAHIERS DE LA PROTECTION SOCIALE SONT UNE SÉRIE DE PUBLICATIONS PROPOSÉES PAR LE COLLECTIF POUR UNE PROTECTION SOCIALE SOLIDAIRE, POUR MIEUX COMPRENDRE COMMENT FONCTIONNE LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE.

ILS SONT COMPLÉMENTAIRES AUX
«CONTES DE LA PROTECTION SOCIALE»

CE DOCUMENT PRÉSENTE LA PROTECTION SOCIALE AU TRAVERS D'HISTOIRES DE VIE ET DE PROTECTION SOCIALE, RACONTÉES PAR DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE «POUR UNE PROTECTION SOCIALE SOLIDAIRE», MENÉE PAR LE SECOURS CATHOLIQUE, EN PARTENARIAT AVEC LE COLLECTIF, DURANT L'ANNÉE 2018.

OCTOBRE 2019