



ENQUÊTE ÎLE-DE-FRANCE



## VILLES SOLIDAIRES AVEC LES PLUS PAUVRES : L'INÉGALITÉ ENTRE LES COMMUNES N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI MARQUÉE.

**LE SECOURS CATHOLIQUE** a interrogé les municipalités d'Ile de France de plus de 10 000 habitants afin de prendre la mesure de leur action dans le domaine social. Cette enquête concerne en particulier l'accueil, l'analyse des besoins sociaux, la domiciliation, l'hébergement, le logement et la politique familiale et culturelle.

Les résultats montrent :

- une disparité très forte selon les communes dans la prise en compte des pauvretés et leur traitement ;
- et une forme inquiétante d'abandon de ces sujets par les communes riches aux municipalités déjà les plus en prise avec la misère.

Ainsi, la pauvreté génère la pauvreté qui génère l'échec et l'isolement.

**Une spirale humainement inacceptable dont on doit sortir !**

## HÉBERGEMENT : UN SUJET TOTALEMENT IGNORÉ DES COMMUNES RICHES

L'hébergement s'adresse aux personnes les plus précaires. La loi rend obligatoire l'existence d'une place d'hébergement pour 1 000 ou 2 000 habitants pour la plupart des communes d'Ile de France, soit un minimum de cinq places pour une ville de 10 000 habitants.

Dans la pratique, les réponses obtenues sur ce sujet montrent que 76 % des communes n'ont aucune place d'hébergement. Dans le même temps, le taux

ON LAISSE AUX COMMUNES  
DISPOSANT DES PLUS MAIGRES  
RESSOURCES LE SOIN DE PRENDRE  
EN CHARGE LES PERSONNES LES  
PLUS FRAGILES.

de relogement DALO en Ile de France ne cesse de se dégrader et ne concerne aujourd'hui selon le Comité de suivi qu'un peu plus de 30 % des personnes

ayant exercé un recours alors qu'il était de 79 % cinq ans plus tôt. Selon la même source, 36 900 ménages reconnus prioritaires DALO (soit 75 % du total national) restent en attente de relogement et ce depuis des années pour certains d'entre eux.

### Les communes les moins riches, les plus accueillantes

On constate que les communes disposant de lieux d'hébergement sont souvent les moins riches telles Saint Denis, Brétigny sur Orge ou Argenteuil. À titre d'illustration, il est étonnant de constater qu'en Yvelines, les lieux choisis pour loger temporairement les demandeurs d'asile sont Sartrouville, Chanteloup les Vignes, Les Mureaux, Porcheville ou Trappes ; c'est-à-dire les villes les plus pauvres du département. Ainsi, la pauvreté s'ajoute à la pauvreté et on laisse aux communes disposant des plus maigres ressources le soin de prendre en charge les personnes les plus fragiles.

## LOGEMENTS TRÈS SOCIAUX : IL EST URGENT D'EN PARLER

### La carence de logements très sociaux (PLAI) rend le droit au logement inapplicable

L'accès au logement social est dans une situation catastrophique en Ile de France. 85 % des communes répondantes ont moins de 10 % de leurs logements sociaux en PLAI ou ignorent cette dénomination.

Les logements dits « PLAI, Prêt locatif aidé d'intégration », sont destinés aux personnes en difficulté. Ils accueillent les ménages disposant de ressources inférieures de 55 à 60 % au plafond exigé pour l'entrée dans un logement PLUS (Prêt locatif à usage social) qui reste un logement social parmi les moins onéreux. Les deux tiers des communes d'Ile de France ayant répondu à notre questionnaire ne font pas, ou ignorent qu'elles font du PLAI.

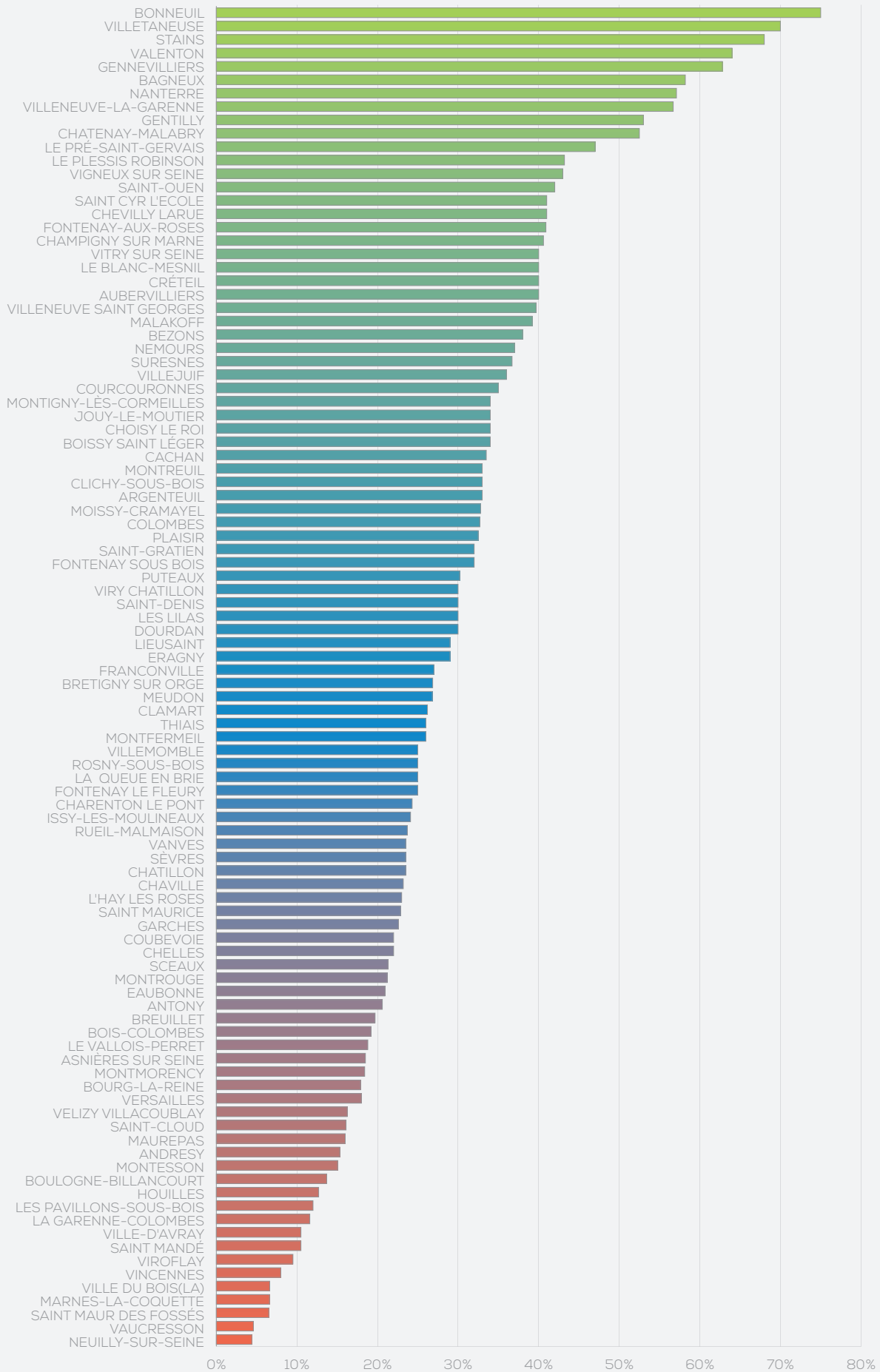
Les communes qui sont le plus engagées sur ce terrain sont les communes les plus pauvres, comme

Champigny s/Marne, Villetaneuse ou Montfermeil. Les communes les plus aisées, très peu actives en termes de logement social, ignorent le PLAI. Aujourd'hui, plus de 44 % des communes de l'Ile

L'ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL  
EST DANS UNE SITUATION  
CATASTROPHIQUE EN ILE DE FRANCE.  
85 % DES COMMUNES RÉPONDANTES  
ONT MOINS DE 10 % DE LEURS  
LOGEMENTS SOCIAUX

de France de notre enquête sont en deçà des 25 % de logements sociaux qui constituent le nouveau seuil légal obligatoire depuis la loi de janvier 2013. L'écart entre les municipalités les plus actives et celles les plus en retrait est considérable puisqu'il va de 1 (Neuilly S/Seine, 92) à 17 (Bonneuil-S/ Marne, 94).

## PART DE LOGEMENT SOCIAL



## UN NOMBRE DE DOMICILIATIONS TRÈS INSUFFISANT

La domiciliation est une adresse postale fournie par un organisme agréé ou un tiers. Elle permet aux personnes sans domicile stable d'accéder à leurs droits civils, civiques et sociaux, et recevoir du courrier privé ou administratif. La domiciliation est un droit énoncé dans le Code de l'action sociale et des familles et dans la loi DALO du 5 mars 2007. Si 86% des mairies indiquent pratiquer la domiciliation, l'étude démontre un écart fort entre les communes et globalement un nombre de domiciliations réalisées trop faible par rapport aux besoins.

### Une population ghettoïsée

Le taux de personnes domiciliées par rapport au nombre d'habitants peut varier de 0,02 à 4,5 % selon les mairies, soit un rapport de 1 à 200. Cela contribue fortement au regroupement des personnes ayant besoin d'être domiciliées dans les communes les plus accueillantes et contribue au cloisonnement voire à la ghettoïsation des populations en fonction de leur situation administrative ou de logement. Approche confirmée par une commune « // n'y a pas de SDF chez nous, donc la commune n'a jamais été sollicitée. La ville ne domicilie pas. »

### Des Communes hors la loi

14 % des communes admettent ne pas domicilier et être donc hors la loi. En outre 5 communes domicilient moins de 10 personnes contournant résolument la loi en offrant un service manifestement négligeable par rapport aux exigences sociales.

Les différents types de domiciliation ne sont pas tous proposés par les communes qui répondent parfois à minima : « La commune fait de la domiciliation mais seulement pour le personnel communal en rupture de logement ou en instance de séparation. »

### Moins de domiciliations pour les étrangers

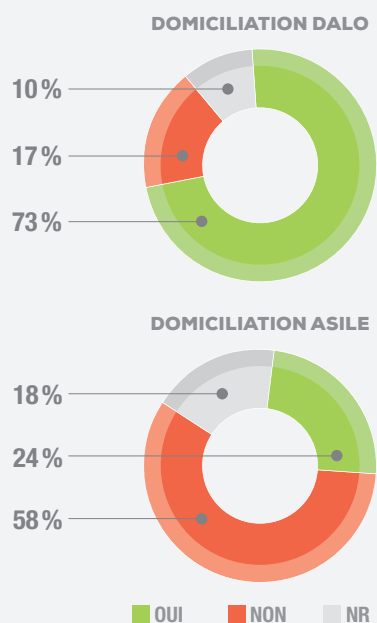
Les domiciliations « AME » et « Asile » pour les étrangers en situation administrative précaire sont moins proposées. La domiciliation « Asile » n'est assurée que par 24 % des mairies ayant répondu, alors qu'elle est absolument indispensable pour prétendre au droit à l'asile. On peut supposer que les communes qui n'assurent pas ce droit, interprètent de manière restrictive la loi pour limiter l'accueil des étrangers. Une commune déclare d'ailleurs « La domiciliation AME et Asile sont le plus souvent confiées à des associations.. »

### Des besoins en domiciliation loin d'être couverts

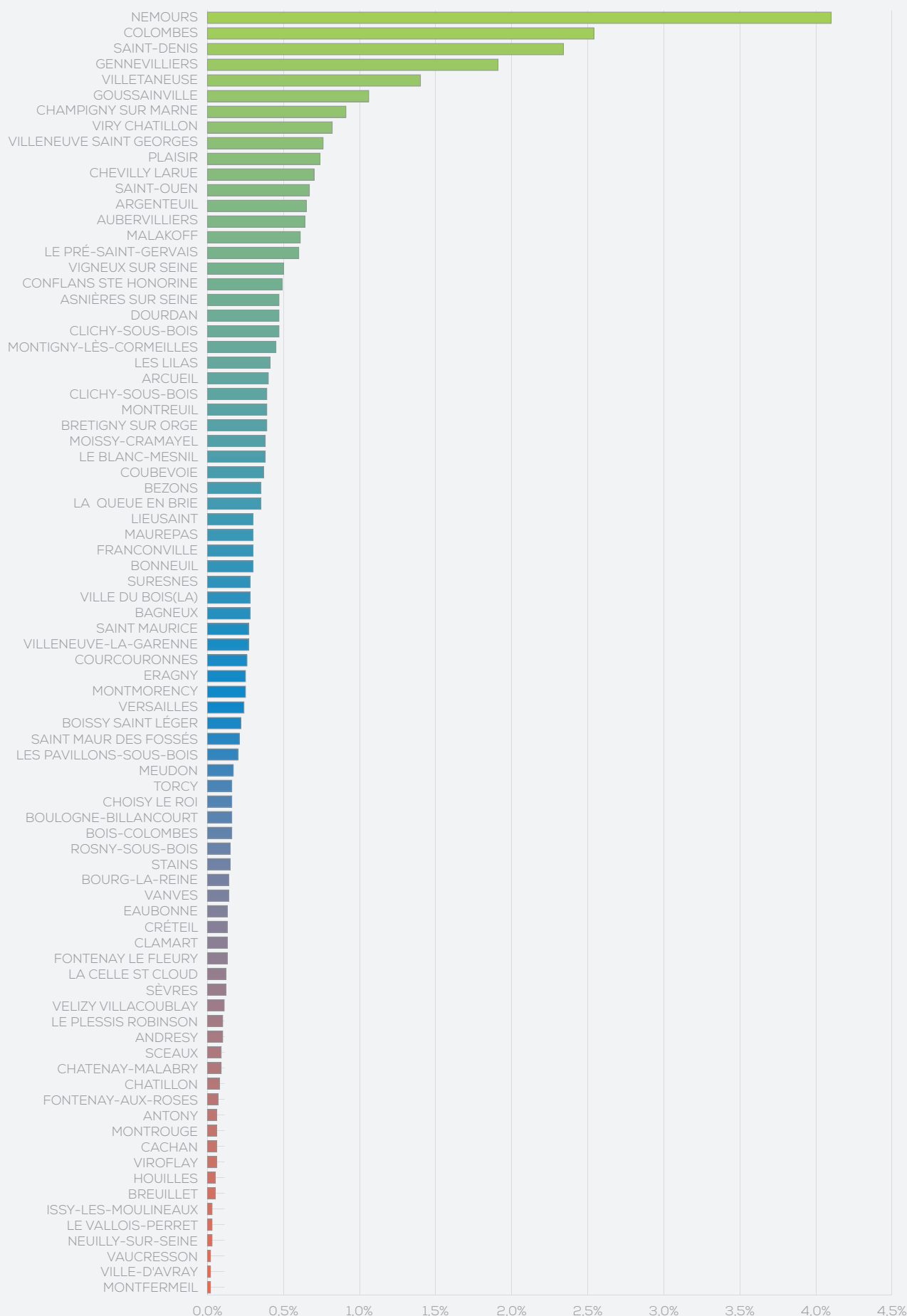
50% des communes ayant répondu domicilient moins de 0,27 % de leurs habitants. On évalue les besoins en IDF à environ 85 700 personnes sans domicile ayant demandé une domiciliation en 2010 d'après une enquête réalisée par l'Institut d'aménagement et d'urbanisme Ile-de-France (Conseil régional). Ce chiffre à mettre en relation avec les 9 Millions d'habitants environ de la région révèle un besoin de domiciliation moyen d'environ 1% de la population en IDF soit 4 fois plus que ce que les communes proposent.

### Des critères pour discriminer

Certaines communes imposent de tels critères de sélection que la domiciliation proposée ne s'adresse qu'à des personnes déjà en partie intégrées et logées comme des mairies le précisent « Les critères de domiciliation DALO sont : résider dans la commune, fournir un contrat de bail, un document officiel, une attestation d'hébergement ne suffit plus, ou travailler sur la commune, ou être suivi par un travailleur social sur la commune ... », « La domiciliation AME et Asile le plus souvent confiées à des associations. Dallo est la seule véritablement prise en compte par la commune sous réserve de prouver une attache avec celle-ci : y avoir résidé, avoir de la famille, un enfant scolarisé, une activité professionnelle, ... »



PAR COMMUNE, LE TAUX DE DOMICILIATION PAR RAPPORT AU NOMBRE D'HABITANTS



## LA MOITIÉ DES COMMUNES PILOTENT LEUR POLITIQUE SOCIALE SANS VISIBILITÉ

Seulement 48.5 % des communes ont réalisé une analyse de besoins sociaux (ABS). Il semblerait que certaines reculent devant le coût que peut constituer la réalisation de l'ABS ou face à la relative complexité de l'exercice. D'autres ne mesurent pas l'importance de cet outil d'analyse pour pouvoir concevoir les politiques sociales.

L'ABS est obligatoire depuis 1995. Les CCAS et les CIAS doivent procéder annuellement à une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population qui relèvent d'eux, et notamment de ceux des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en difficulté<sup>(1)</sup>. Cette analyse fait l'objet d'un rapport présenté en conseil d'administration et rendu public.

CES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, LE PROFIL DE NOS USAGERS S'EST MODIFIÉ, MAIS NOUS NE SAVONS PAS EXACTEMENT QUI SONT CES NOUVEAUX PAUVRES

« Nous ne faisons pas d'ABS car son coût est équivalent à celui d'une année d'aide aux personnes en difficulté »

Pour pallier ces difficultés l'UNCCAS propose des outils pour aider les communes, notamment celles qui ont moins de 20000 habitants à en faire. Sans compter que des dépenses non ajustées font aussi perdre de l'argent.

### Ni analyse des besoins sociaux, ni consultation des usagers

47.1 % des communes n'ont fait aucune ABS durant les 6 dernières années ou ne les ont pas achevées. Ceci est d'autant plus regrettable et dommageable pour les collectivités, que dans une immense majorité, les communes n'ont pas mis en place de pratiques régulières de consultation directes des usagers, et en particulier des plus pauvres d'entre eux. Elles n'ont donc pas de connaissances réelles

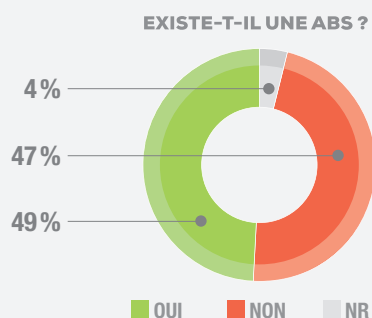
des situations de pauvreté sur leur territoire et ne sont pas en mesure d'évaluer finement la réalité des besoins et l'efficacité de ce qui est mis en oeuvre.

### Pourtant les ABS sont des outils efficaces et indispensables

Selon l'Union nationale des CCAS les communes qui ont déjà franchi le pas n'imagineraient pas revenir en arrière. Les résultats révèlent parfois des surprises qui impliquent des remises en question.<sup>(2)</sup>

« L'ABS est présentée chaque année au CCAS et permet d'éclairer le débat d'orientation budgétaire et la construction du budget du CCAS »

« Ces cinq dernières années, le profil de nos usagers s'est modifié, mais nous ne savons pas exactement qui sont ces nouveaux pauvres », constate Pierre Oberto. Pour mieux appréhender ces situations, le directeur du CCAS de Villiers-le-Bel (Val-d'Oise) a donc participé, avec d'autres acteurs locaux, à la définition de nouveaux indicateurs. 2009



(1) Comprendre l'analyse des besoins sociaux, ses enjeux, sa méthodologie, Unccas, sept. 2009.

(2) L'ABS débute en général par une phase de collecte de données qualitatives et quantitatives, souvent focalisée sur des thèmes jugés prioritaires par la commune (vieillesse, petite enfance...). Suit une analyse partagée associant, dans l'idéal, les élus et les agents du CCAS, mais aussi les représentants des autres services communaux et les acteurs sociaux du territoire, pour confronter les points de vue sur les données collectées, afin de leur donner du sens et de proposer des réponses communes.

## ACCUEIL EN MAIRIE : UNE PRÉOCCUPATION RÉELLE MAIS UN MANQUE D'ENGAGEMENTS AFFICHÉS

Une large part des mairies consultées affirment avoir développé une politique d'accueil pour faciliter les démarches administratives que ce soit au niveau des accès physiques de la réception des usagers, qu'à celui de la rédaction des documents pour les rendre compréhensibles par le plus grand nombre. Cette politique s'accompagne d'une formation sur l'écoute dispensée aux agents d'accueil, mais ne se traduit pas par l'officialisation d'engagements vis-à-vis des usagers pour un accueil de qualité.

### Un accès facilité

94% des communes déclarent faciliter l'accès physique aux démarches administratives.

Ainsi, la moitié d'entre elles mettent à disposition un écrivain public aux personnes en grande difficulté - ces réponses intégrant le fait que cette mission peut être confiée à une association.

- Les collectivités locales ont pris conscience que

IL APPARAÎT PARADOXAL DE FAIRE UN EFFORT CONSÉQUENT POUR FORMER DES AGENTS D'ACCUEIL SANS QU'ILS PUISSENT PARTAGER DES RÈGLES D'ACCUEIL COMMUNES.

faciliter l'accès des usagers ou les accueillir de manière attentive et courtoise font partie des attentes fortes des usagers en général ; elles sont désormais également conscientes que cette attente est d'autant plus vraie pour les personnes démunies ou peu à l'aise avec les démarches administratives.

### Des agents d'accueil formés sans charte de référence

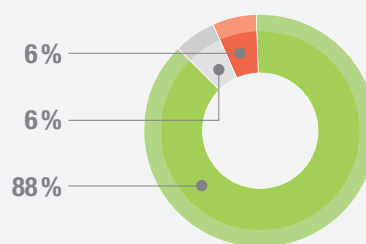
89% des mairies déclarent que « leurs agents municipaux d'accueil ont bénéficié d'une formation à l'écoute ». En revanche, les 2/3 n'ont pas d'engagements de qualité et ne s'inscrivent pas dans une démarche de charte d'accueil.

- Il apparaît paradoxal de faire un effort conséquent pour former des agents d'accueil sans qu'ils puissent partager des règles d'accueil communes. Or, l'Etat encourage à mettre en place le référentiel Marianne. Ce référentiel apparu en 2007 – qui a pris la place de la Charte Marianne préconisée depuis 2004 - a pour objectif : de faciliter l'accès des usagers dans les services ; les accueillir de manière attentive et courtoise ; répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé aux sollicitations ; traiter systématiquement la réclamation, et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

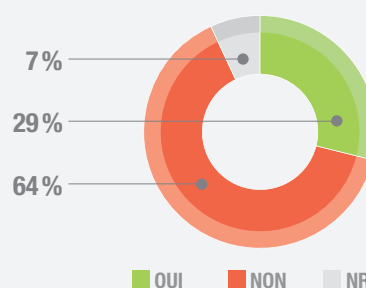
D'un point de vue qualitatif, certaines collectivités se distinguent par des initiatives innovantes :

- ainsi, plusieurs mairies participent à une démarche qualité autour de l'accueil ;
- l'une d'elle facilite les réunions d'échanges de pratiques pour ses collaborateurs ;
- une autre encore, renouvelle régulièrement sa formation à l'accueil et met en place un guide d'accueil.

FORMATION DES AGENTS D'ACCUEIL ?



UNE CHARTE EXISTE-T-ELLE ?



## DES ACTIVITÉS PROPOSÉES PAS TOUJOURS ACCESSIBLES À CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

Une nette majorité de mairies propose des possibilités d'accès aux crèches et aux activités culturelles pour les familles en précarité. Les initiatives de toutes sortes ne manquent pas. Cependant, celles-ci ne sont pas toujours accessibles ni même connues par les familles qui seraient les plus intéressées par ces propositions.

### Des conditions d'accès en crèche pas assez adaptées aux précaires

67% seulement des communes proposent des conditions d'accès adaptées en crèches pour les enfants dont les parents sont sans emploi ou à temps partiel. Les crèches ont souvent un taux de remplissage minimum imposé de 80% pour être financées ce qui réduit beaucoup les capacités d'accueil partiel ou

80% DES MAIRIES PROPOSENT DES ACTIVITÉS CULTURELLES POUR LES FAMILLES LES PLUS EN PRÉCARITÉ À DES CONDITIONS ACCESSIBLES.

irrégulier. Cela pénalise les familles dont les parents subissent souvent un temps de travail morcelé ou des lieux de travail très éloignés. De même, les parents qui doivent faire garder leurs enfants pour se rendre à des entretiens d'embauche n'ont pas accès à ces modes de gardes. Les communes doivent

donc proposer des crèches adaptées à ces besoins ou des modes de gardes alternatifs offrant la souplesse horaire nécessaire aux familles en précarité.

### Des initiatives culturelles nombreuses et diverses à partager

80% des mairies proposent des activités culturelles pour les familles les plus en précarité à des conditions accessibles. Sur le terrain, le Secours Catholique constate cependant que ces activités sont souvent méconnues par les familles et les relais qui pourraient les informer.

« *Keskisspass = un pass culture à 5 € donnant accès à 15 sorties, spectacles ou ateliers de pratique culturelle, des jardins potagers et floraux d'insertion, un groupe de partage et d'échange de cultures* ».

L'accès à la culture est un puissant levier d'intégration car le retrait de la vie sociale est une cause importante d'isolement et de perte de confiance en soi pour les personnes en précarité.

Ces initiatives doivent donc être encouragées, partagées et plus encore communiquées pour être accessibles aux personnes et familles les plus isolées en sollicitant tous les relais et les médiateurs sociaux institutionnels et associatifs qui accompagnent cette population.



## MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

---

Cette enquête a été réalisée par le Secours catholique au cours du dernier trimestre 2013 auprès des communes d'Ile de France de plus de 10 000 habitants. La ville de Paris dont la taille et l'organisation spécifique ne permet pas la comparaison n'a pas été intégrée à cette étude. Pour les Hauts de Seine, une enquête précédente réalisée en 2012 avait déjà permis de collecter de nombreuses informations

sur la situation du logement et de l'hébergement qui sont exploitées dans cette étude. Nous n'avons pas jugé opportun de questionner à nouveau ces mairies en 2013.

Sur les 210 communes des départements 77, 78, 91, 93, 94 et 95 concernées par cette enquête, 70, soit 33 %, ont répondu à nos questions.

## À PROPOS DU SECOURS CATHOLIQUE

---

Reconnu d'utilité publique, le Secours Catholique lutte contre toutes les formes de pauvreté et d'exclusion et est engagé à promouvoir la justice sociale en France et à l'international.

Le Secours Catholique-Caritas France entend « apporter, partout où le besoin s'en fera sentir, à l'exclusion de tout particularisme national ou confessionnel, tout secours ou toute aide directe ou indirecte, morale ou matérielle, quelles que soient les options philosophiques ou religieuses des bénéficiaires ».

Son réseau de 60 000 bénévoles et de 4000 équipes locales agit quotidiennement sur l'ensemble du territoire français.

En France, les acteurs du Secours Catholique, se mobilisent sur l'enfance et la jeunesse, l'errance, l'emploi et insertion, la prison, les migrants, gens du voyage et sur les urgences liées à des catastrophes naturelles ou accidents industriels.

À l'échelle internationale, le Secours Catholique-Caritas France est la branche française du réseau mondial Caritas, l'un des plus vastes réseaux humanitaires au monde.

À l'occasion des élections municipales, le Secours Catholique Caritas France mène une campagne nationale pour permettre aux plus démunis d'avoir une voix dans le débat politique local.

### CONTACT PRESSE

**Djamila ARIBI – 01 45 49 75 24**

**MERCI** aux 70 villes qui ont répondu au questionnaire envoyé par le Secours Catholique : Andresy, Arcueil, Argenteuil, Aubervilliers, Bézons, Boissy-Saint-Léger, Bonneuil -Sur -Marne, Brétigny-Sur-Orge, Breuillet, Cachan, Champigny-Sur-Marne, Charenton-Le-Pont, Chelles, Chevilly-La-Rue, Choisy-Le-Roi, Clichy-Sous-Bois, Conflans-Saint-Honorine, Courcouronnes, Créteil, Dourdan, Eaubonne, Eragny, Fontenay-Le-Fleury, Fontenay-Sous-Bois, Franconville, Gentilly, Goussainville, Houilles, Jouy-Le-Moutier, La-Queue-en-Brie, La-Celle-Saint-Cloud, Le-Blanc-Mesnil, Le-Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Les-Pavillons-Sous-Bois, l'Hay-Les-Roses, Lieusaint, Maurepas, Moissy-Cramayel, Montesson, Montfermeil, Montigny -Lès -Corneilles, Montmorency, Montreuil, Nemours, Plaisir, Rosny-Sous-Bois, Saint-Cyr-L'école, Saint-Mandé, Saint-Maur-Des-Fossés, Saint-Maurice, Saint-Denis, Saint-Gatien, Saint-Ouen, Stains, Thiais, Torcy, Valenton, Velizy-Villacoublay, Versailles, Vigneux-Sur-Seine, La-Ville-Du-Bois, Villejuif, Villemomble, Villeneuve-Saint-Georges, Villetaneuse, Vincennes, Viroflay, Viry-Chatillon, Vitry-Sur-Seine.

# Élections municipales – 2014 Questionnaire

## « Pour une ville solidaire avec les plus pauvres »

adressé aux maires des villes d’Île-de-France  
de plus de 10 000 habitants.

Nom de la commune :

Code postal :

Nombre d’habitants :

### L’ACCUEIL À LA MAIRIE

#### 1. Faciliter l’accès des usagers dans les services :

- Toutes les démarches administratives en mairie sont-elles accessibles physiquement ?
- Y’a-t-il un écrivain public ?
- Y’a-t-il des dispositifs prévus (interprète, brochures multilingues...) pour les personnes ne maîtrisant pas le français ?

#### 2. Accueillir les usagers de manière attentive et courtoise :

- Les agents municipaux à des postes d’accueil ont-ils bénéficié d’une formation à l’écoute ?
- Y’a-t-il une charte définie pour l’accueil dans la mairie ?

### L’ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

- Existe-t-il une analyse des besoins sociaux (ABS) ?

Si oui :

- De quand date la dernière ABS dans la commune ?
- Les associations caritatives ont-elles été consultées pour réaliser l’ABS ?
- L’ABS est-elle consultable à la mairie ?

### LA DOMICILIATION DANS NOTRE COMMUNE

- Le CCAS fait-il des domiciliations ?

Si oui

DALO :

AME :

Asile :

Gens du voyage :

Quel est le nombre actuel de personnes domiciliées ?

### L’HEBERGEMENT DANS NOTRE COMMUNE

- Existe-t-il un hébergement municipal ?
- Si oui, combien de places ?

## LE LOGEMENT DANS NOTRE COMMUNE

- Quel est le pourcentage de logements sociaux selon la loi SRU sur le territoire de la commune ?
- Quel est le pourcentage de prêt locatif aidé d'intégration (logement très sociaux - PLAI)/ au nombre total de logements sociaux ?

## AIDES FACULTATIVES

- Existe-t-il un budget « aides et secours » spécifique dans votre CCAS ?
- Si oui : combien de personnes ont-elles reçues une aide en 2012 ?

## LA CONSULTATION

- Y'a-t-il un bénévole membre du CA du CCAS représentant les associations de lutte contre toutes les exclusions ?
- Si oui, de quelle association est-il ?
  
- Une démarche participative existe-elle ou est-elle prévue pour que l'avis des personnes en situation de précarité soit pris en compte ?

## LA SOLIDARITÉ FAMILIALE ET L'ACCÈS À LA CULTURE DANS NOTRE COMMUNE

- Y'a-t-il gratuité de la cantine pour les familles percevant le RSA ou hébergées dans les hôtels par le SAMU social (115) ?
- L'accès aux crèches municipales est-il ouvert à toutes les familles y compris lorsque les parents sont sans emploi ou travaillent à temps partiel ?
- Y'a-t-il des conditions adaptées d'accès aux loisirs et à la culture pour les personnes les plus pauvres ?

## ET EN PLUS DANS NOTRE COMMUNE

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une action qui a été initiée ou développée pendant le mandat en cours en faveur des populations les plus pauvres de votre commune ;

Autres remarques ou compléments concernant ce questionnaire :