

*une parole partagée pour
avancer contre la pauvreté*



Parlons-en!

Précarité et communications

jeudi 12 décembre 2013

Prochaine rencontre:

jeudi 9 janvier, 10h00/12h00

Maison des Habitants Centre-ville - 2 rue du Vieux Temple - Grenoble

Les actualités de la rue

L'hiver et les lieux d'accueil

Quand le plan «grand froid» est-il déclenché ? Cet hiver, les critères ont changé, on parlerait juste d'un «renfort hivernal» qui consisterait en l'augmentation progressive des capacités d'accueil. Plusieurs participants évoquent qu'en décembre le besoin d'être à l'abri est essentiel, certains se réfugient aux urgences pour se réchauffer.

À Point d'eau, beaucoup de monde vient se mettre au chaud la journée. Ce n'est pas la vocation première de ce lieu qui est rapidement saturé. La surface est petite, il y a trop de monde et beaucoup de tensions.

Certains évoquent l'idée d'un «accueil de nuit» qui ne serait pas un centre d'hébergement mais où l'on pourrait se mettre à l'abri lorsque tous les autres lieux sont fermés. Ces dispositifs existent déjà dans plusieurs villes, mais certains alertent sur le risque de créer des lieux indignes «faute de moyens».

«je vais à Point d'eau pour me réchauffer et je finis dans la cour»

«j'étais aux urgences, il y avait déjà 5 personnes là pour se mettre à l'abri, lundi il a fait -7»

Précarité et communications

Lire, écrire, téléphoner, se connecter... Quand on est à la rue ou en grande précarité, comment avoir accès à des outils indispensables pour se parler, garder le contact, chercher un emploi ou un logement, trouver une info?... Une écrivain public de la Maison des Habitants Capuche et la chargée de développement du projet «Emmaus Connect - Connexions solidaires» présentent leurs expériences.

Les écrivains publics, qui ? Pourquoi ?

Présents lors de permanences dans toutes les maisons des habitants, on peut les rencontrer avec ou sans rendez-vous. Les écrivains publics sont sollicités pour apporter une aide à la lecture et à l'écriture, une aide pour remplir des dossiers. Ils sont là pour ceux qui ne trouvent pas les mots ou qui maîtrisent mal l'écrit. Les

écrivains publics laissent le choix d'indiquer ou non si la personne a eu recours à leur service et cherchent à être au plus proche de la formulation de la personne. **«On n'écrit pas à la place des autres.»** Les écrivains publics aident également de plus en plus à rechercher des informations sur internet.

Les documents administratifs, «une langue à part»

La majeure partie de leur travail concerne les documents administratifs même s'il est possible de travailler sur des écrits personnels. **«Il m'est déjà arrivée d'aider quelqu'un à écrire une lettre pour son frère.»** Le travail des écrivains se différencie de celui des assistants sociaux, il s'agit d'aider mais pas d'instruire un dossier. L'écrivain public ne peut pas être garant de la validité juridique dans le cas de dossier complexes, **«il y a le risque de faire des erreurs»**. Dans ce cas il y a une orientation vers les services compétents.

Quelque soit le niveau de maîtrise de la langue et de l'écrit, on remarque que la question des papiers est toujours très complexe. Le poids des démarches, la complexité des «cases à remplir», la quantité des justificatifs à présenter... Quand, en plus, on est sans domicile, la situation se complique encore. Quand il s'agit de conserver les papiers, où et comment ? Certains lieux d'accueil proposent de les stocker. Une aide peut aussi être apportée pour le tri des papiers et le pointage des documents manquants. Il existe un pôle au CCAS qui en est chargé.

Les inégalités renforcent les exclusions

Certains font remarquer que l'image de l'écrivain public peut renvoyer à des époques passées où l'écrit était un privilège, réservé à ceux qui avaient le pouvoir, et où peu avait la chance d'aller à l'école.

On oublie souvent qu'il existe encore de fortes inégalités dans ce domaine aujourd'hui. «On ne sait pas tous lire et écrire.»

«On prend le temps de raconter à l'oral et l'écrivain met au clair ce qu'on exprime»

«Les gens pensent que c'est moi qui ai vraiment écrit»

«Sans le droit on ne peut rien»

«Même quand on maîtrise bien le français, c'est souvent très dur de comprendre quelque-chose à l'administratif»

"Quand on parle communication, on pense souvent aux nouvelles technologies. Mais écrire et parler une langue, c'est la base de tout!"



Le coût des technologies de la communication

Aujourd'hui il est de plus en plus difficile de ne pas se servir de ces technologies, que ce soit pour garder le contact avec la famille et les amis, pour accomplir des démarches administratives ou pour trouver un emploi... Pourtant, il existe toujours une «fracture numérique» qui relève notamment du coût et des contraintes: les fournisseurs d'accès tant pour le téléphone que pour internet demandent un

compte bancaire et il ne faut pas être fiché suite à un incident de paiement. Certains contrats ont en plus des tarifs de dépassement de forfaits très coûteux. Beaucoup ont alors recours à des offres prépayées qui finissent par revenir très cher. Alors que la moindre erreur de budget peut avoir de fortes conséquences, lorsqu'on vit avec peu ou rien.

"sans téléphone c'est très difficile par exemple pour appeler régulièrement le 115"

"ça représente beaucoup un téléphone quand on a un budget serré"

«Emmaus connect» - Connexions solidaires

C'est nouveau, depuis quelques mois Emmaus Connect installé dans les locaux de la Remise à Grenoble vend téléphones, cartes prépayées, ordinateurs, clé 3G... avec un tarif solidaire. En partenariat

avec des structures sociales grenobloises qui orientent les publics intéressés, le programme «connexions solidaires» s'adresse aux personnes en difficulté.

«Ce n'est pas le tout d'avoir un accès Internet, il faut réussir à s'en servir!»

«Pour moi les ordi c'est de l'hébreu...»

Comprendre les outils qu'on utilise

Se créer une adresse mail, faire des démarches par téléphone, rechercher quelque-chose sur le net, envoyer un formulaire en ligne...Ce qui paraît évident à certains ne l'est pas pour tout le monde.

Le programme Connexions solidaires propose des ateliers collectifs pour permettre de maîtriser de façon autonome tous ces outils.

«D'un côté, on a une sorte d'élite numérique qui maîtrise les outils et a les moyens de se les payer. De l'autre, des personnes qui n'y ont pas accès, c'est une nouvelle forme d'exclusion»

Le stockage numérique des documents

On évoque aussi le stockage numérique des documents pour les personnes en errance. Dans certaines villes, il existe des «bagageries électroniques»: les personnes sans domicile fixe peuvent y avoir accès

sur des ordinateurs et les enregistrer sur des clés USB. L'idée de mettre à disposition des «coffres forts numériques» fait son chemin,.

«Quand tu es à la rue, c'est très courant de perdre tes papiers ou de te les faire voler»



Les prochains rendez-vous:

jeudi 9 janvier 2014: Parlons-en
10h00/12h00, Maison des Habitants Centre Ville,
2 rue du Vieux Temple, Grenoble

jeudi 30 janvier 2014: Réunion du collectif Mort De Rue
12h30/14h00, Point d'Eau, 31 rue Blanche Monier, Grenoble
mortdelarue.grenoble@gmail.com

**Plus d'infos sur le programme Emmaüs Connect -
Connexions solidaires:**

**35 rue Général Ferrié
Grenoble 38100**
www.connexions-solidaires.fr



Le « Parlons-en » a lieu chaque deuxième jeudi du mois - Tous les comptes-rendus sont en ligne
www.arpenteurs.fr/Parlons-en



Parlons-en 12/09/13 - compte-rendu rédigé par «arpenteurs» - contact@arpenteurs.fr - 04 76 53 19 29



rhôneAlpes