

Rapport final n° 81376/2

Usages, Usagers et Usagères de la Plateforme Précarité Riviera / enquête bénéficiaires

**Mandant : Direction des affaires sociales, du
logement et de l'intégration – Gérances (DASLI) de
la Ville de Vevey**

RESPONSABLE

Prof. Jean-Pierre Tabin (HETSL | HES-SO)

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Prof. Hélène Martin (HETSL | HES-SO)

Ophélie Guerdat (HETSL | HES-SO)

Prof. Valérie Hugentobler (HETSL | HES-SO)

15 JANVIER 2021

Table des matières

Résumé	3
1. Introduction	4
2. Objectifs de la recherche	4
3. Méthodologie.....	4
3.1. <i>Immersions ethnographiques et entretiens.....</i>	4
Tableau résumé des immersions	5
3.2. <i>Accueil et conditions d'enquête</i>	5
4. Résultats.....	6
4.1. <i>La Permanence accueil (Caritas).....</i>	6
4.2. <i>Le Hublot (Caritas).....</i>	7
4.3. <i>La fondation AACTS</i>	8
4.4. <i>L'association Partage Riviera (L'Étape).....</i>	9
4.5. <i>Les ressources des personnes.....</i>	10
Logements, statuts administratifs et revenus	10
Ressources psychologiques et relationnelles.....	10
5. Pistes de réflexion et recommandations	12
5.1. <i>Conseil social, médical et juridique.....</i>	12
5.2. <i>Développement du travail de réseau</i>	14
5.3. <i>Soutiens financiers et matériels ponctuels.....</i>	14
6. Références bibliographiques sur le sans-abrisme en Suisse	15
7. Annexes	16
7.1. <i>33 vignettes (Annexe 1).....</i>	16
La Permanence Accueil (Caritas).....	16
Le Hublot (Caritas)	18
La fondation AACTS.....	20
L'association Partage Riviera (l'Étape).....	22
7.2. <i>Tableau récapitulatif des immersions (Annexe 2).....</i>	26

Résumé

La recherche « Usages, Usagers et Usagères de la Plateforme Précarité Riviera – enquête bénéficiaires » mandatée par la Direction des affaires sociales, du logement et de l'intégration – Gérances (DASLI) de la Ville de Vevey documente le point de vue des personnes utilisant les services proposés par quatre organismes de la Plateforme Précarité Riviera : la Fondation AACTS, le Hublot (Caritas), la Permanence accueil (Caritas) et l'Étape (Partage-Riviera). Réalisée entre novembre et décembre 2020 par la Haute école de travail social et la santé Lausanne (HETSL | HES-SO), sous la direction du Prof. Jean-Pierre Tabin et de la Prof. Hélène Martin et avec la collaboration de la Prof. Valérie Hugentobler, la recherche s'est attachée à répondre aux questions suivantes :

- Qui recourt à l'aide proposée ?
- Quelles sont les ressources des personnes qui recourent ?
- Quels sont les besoins qui ne sont pas ou insuffisamment couverts ?

L'étude met en lumière à partir de 33 vignettes la diversité des profils et des conditions d'existence de ces personnes. Par exemple, elles sont avec ou sans logement, elles ont des statuts administratifs divers, elles occupent ou non un emploi et elles ont accès ou non à des aides régulières ou des assurances.

Les résultats montrent que les prestations fournies par les quatre organismes étudiés sont nécessaires à la survie des personnes qui les utilisent. Elles les trouvent très utiles, mais relèvent qu'elles ne répondent pas à tous leurs besoins élémentaires.

Les personnes qui fréquentent ces quatre organismes et que nous avons rencontrées dans ces quatre organismes ont toutes une bonne connaissance de la Riviera. Dotées d'une forte capacité de résilience face à leurs préoccupations et difficultés quotidiennes, elles recherchent sans cesse des solutions et agissent pour améliorer leur situation. Mais elles sont souvent en situation de stress.

Les recommandations qui clôturent ce rapport suggèrent de développer davantage les services qui leur sont actuellement proposés, en suivant 3 axes : le conseil social, médical et juridique ; le travail de réseau et la mise en place de soutiens financiers et matériels ponctuels. Ces axes de développements sont appuyés par des exemples concrets de projets réalisés en Suisse.

1. Introduction

Le présent rapport présente les résultats d'un complément de l'enquête réalisée par la Prof. Bhama Steiger et le Prof. Pascal-Éric Gaberel ainsi que par Sindi Vasileva, qui a donné lieu à un rapport finalisé le 15 octobre 2020. L'enquête sur le terrain a été menée en novembre et décembre 2020.

2. Objectifs de la recherche

Cette recherche complémentaire avait pour but de documenter le point de vue de personnes utilisant les services proposés par quatre organismes de la Plateforme Précarité Riviera : la Permanence accueil (Caritas), le Hublot (Caritas), la fondation AACTS et l'Étape (qui fait partie de l'association Partage Riviera). Conformément au mandat signé avec la Direction des affaires sociales, du logement et de l'intégration – Gérances (DASLI) de la Ville de Vevey, l'enquête s'est spécifiquement concentrée sur les questions de savoir qui recourt à l'aide proposée et quelles sont les ressources de ces personnes ; elle a également saisi des indications sur des besoins qui ne sont pas ou insuffisamment couverts.

3. Méthodologie

Conformément au mandat et dans le laps de temps indiqué ci-dessus, l'enquête a procédé par immersions de type ethnographique dans les quatre organismes ciblés et par entretiens conduits avec les personnes qui les fréquentent, ainsi qu'avec quelques professionnel·les et bénévoles qui y travaillent.

3.1. Immersions ethnographiques et entretiens

Sous la supervision du Prof. Jean-Pierre Tabin et de la Prof. Hélène Martin, Ophélie Guerdat a effectué au total 13 immersions (12 étaient prévues dans le mandat). Elle a consigné ces 13 immersions dans un journal de terrain détaillé qui a été discuté en équipe. Ces immersions ont permis de réaliser 24 entretiens (8-12 étaient prévus dans le mandat). Chaque fois que les personnes étaient d'accord, soit dans 12 cas, les entretiens ont été enregistrés et retranscrits à fins d'analyse. Sur la base de ces données, nous avons en outre réalisé 33 vignettes (anonymes) concernant les personnes qui fréquentent ces organismes (voir Annexe 1).

- 4 après-midis à la Permanence accueil (Caritas) pour un total d'environ 16 heures d'immersion durant lesquelles 4 entretiens ont été menés avec des personnes qui fréquentent la Permanence accueil. 8 vignettes ont été réalisées (dont une d'une personne qui vient également à AACTS).
- 3 veilles au Hublot (Caritas) pour un total d'environ 9 heures d'immersion. Ces 3 soirées ont permis d'effectuer des entretiens avec 4 personnes séjournant au Hublot. 5 vignettes ont été réalisées.
- 2 journées et 1 matinée à la fondation AACTS pour un total d'environ 19 heures d'immersion durant lesquelles 4 entretiens ont été conduits. 8 vignettes ont été réalisées.
- 3 après-midis à l'Étape pour un total d'environ 9 heures d'immersion. Durant ces immersions, 12 entretiens ont été effectués avec des personnes qui viennent régulièrement à la distribution alimentaire. 12 vignettes ont été réalisées.

Tableau résumé des immersions¹

Nombre d'immersions	Dates des immersions	Nb. total de personnes/ immersion	Nombre d'entretiens	Sexe des personnes rencontrées	Âge approx. des pers. rencontrées
PERMANENCE ACCUEIL (Caritas)					
4 immersions	23.11.2020	7 pers.	4 entretiens	1 femme 3 hommes	Entre 30 et 55 ans
	25.11.2020	9 pers.			
	7.12.2020	10 pers.			
	9.12.2020	9 pers.			
LE HUBLLOT (Caritas)					
3 immersions	30.11.2020	16 pers.	4 entretiens	4 hommes	Entre 30 et 55 ans
	2.12.2020	17 pers.			
	4.12.2020	14 pers.			
AACTS					
3 immersions	26.11.2020	± 40-50 pers.	4 entretiens	1 femme 3 hommes	Entre 25 et 70 ans
	27.11.2020	± 50-60 pers.			
	10.12.2020	± 25 pers.			
PARTAGE RIVIERA (L'ÉTAPE)					
3 immersions	1.12.2020	± 180 pers.	12 entretiens	8 femmes 4 hommes	Entre 25 et 70 ans
	11.12.2020				
	15.12.2020				

3.2. Accueil et conditions d'enquête

L'accueil dans les différents organismes où ont eu lieu les immersions s'est très bien déroulé. Nos contacts² ainsi que le personnel (salarié et bénévole) avec lequel nous avons été en relation se sont montrés disponibles pour nous transmettre des renseignements sur les organismes et leur fonctionnement, ainsi que pour répondre à nos questions. Ils ont également joué leur rôle d'information et nous ont soutenus dans la prise de contact avec les personnes fréquentant les organismes, notamment en vue de mener des entretiens. Quant à ces dernières, elles ont accueilli cette enquête avec bienveillance, voire avec intérêt. Certaines, stressées par les exigences de l'organisation domestique ou par les contraintes liées à l'organisation de la survie, n'ont pas eu de temps à nous consacrer ; d'autres ont préféré ne pas entrer en matière, par exemple parce que les entretiens ne pouvaient se dérouler que dans l'espace public, ou parce qu'elles pensaient ne pas maîtriser assez le français. Celles qui ont accepté de nous accorder un entretien ont répondu à nos questions avec générosité, soucieuses de nous permettre de comprendre leurs conditions d'existence, et ceci également lorsqu'elles abordaient des sujets potentiellement inconfortables (par exemple des soucis de santé, de statut administratif, des problèmes financiers). Parce que sans leurs témoignages, cette enquête n'aurait pas abouti, pour que leur implication ne soit pas vaine et pour leur rendre une voix socialement peu audible, nous avons choisi dans ce rapport de leur donner la parole sous forme de citations et de témoigner de leurs conditions d'existence par les 33 vignettes que nous avons construites. Pour garantir l'anonymisation, les citations réfèrent à des lettres et les vignettes à des chiffres. Aucun lien ne peut donc être formellement établi entre une

¹ Pour un tableau complet, voir l'Annexe 2.

² AACTS : Vincent Masciulli, directeur ; Partage Riviera (l'Étape) : Michel Botalla, responsable ; Le Hublot : Cyril Maillefer, responsable ; Permanence Caritas : Marie-Laure De Preux, aumônière catholique.

personne et une donnée, même s'il n'est pas exclu que des personnes familières au terrain pensent les ou se reconnaître.

En ce qui concerne plus précisément les conditions de réalisation de l'enquête, deux points principaux sont à relever.

Premièrement, il faut noter que ce complément d'enquête empirique a été réalisé dans un délai très court. Les immersions ethnographiques dans les quatre organismes ont eu lieu entre le 23 novembre et le 15 décembre 2020. Malgré ce temps bref, le nombre d'immersions est légèrement supérieur à ce qui avait été annoncé dans le projet accepté par le mandant. Il nous paraît cependant important de souligner que notre enquête ne donne qu'un aperçu des publics qui ont fréquenté ces organismes durant nos immersions.

Deuxièmement, la situation sanitaire a eu un impact sur les conditions d'enquête dans trois des quatre organismes dans lesquels les immersions se sont déroulées, notamment en ce qui concerne la prise de contact avec les personnes qui fréquentent ces lieux :

- Au Hublot, le réfectoire où les personnes prennent habituellement le repas et peuvent se retrouver collectivement a été transformé en chambre supplémentaire pour des raisons sanitaires. Les personnes prennent de ce fait leurs repas du soir en chambre. Par conséquent, les occasions pour rencontrer et engager la discussion avec les personnes présentes sont très limitées, tout comme les endroits pour mener des entretiens.
- Depuis le mois de mars 2020, dans le but de continuer à proposer ses prestations, la fondation AACTS travaille en aérant constamment ses locaux, si bien que les portes restent ouvertes pendant les heures d'accès au public ; en novembre et décembre, il fait donc froid dans les locaux. Cela a pour conséquence d'entraîner une diminution du nombre de personnes qui fréquentent AACTS ainsi qu'un mouvement constant de celles-ci, qui arrivent, partent et reviennent en fonction des prestations qu'elles sont venues chercher (café du matin, lessive, repas de midi, etc.). Les occasions de rencontrer les personnes ont donc été amoindries par ces mesures sanitaires.
- À l'Étape, le système de rendez-vous mis en place limite également les possibilités de rencontrer des personnes, et les entretiens ont dû souvent se dérouler dehors, parfois sous la pluie.

Ces différentes circonstances, qui ne sont en rien imputables aux organismes fréquentés, n'ont pas permis de mener nos entretiens dans des conditions idéales (froid, caractère privatif problématique, etc.). Pour compenser la brièveté de certains entretiens, nous avons doublé leur nombre (24 entretiens réalisés).

4. Résultats

Ces résultats sont des synthèses de notre matériel empirique, que nous présentons d'abord sous la forme de compte rendu sur le fonctionnement et le quotidien de chacun des organismes, puis de compte rendu sur les ressources dont témoignent les récits des personnes rencontrées en entretiens. Nous avons également condensé nos résultats d'observation et d'entretiens sous la forme de 33 vignettes, qui permettent de rendre compte de la situation des personnes qui ont fréquenté ces organisations durant le temps de nos immersions (voir Annexe I).

4.1. La Permanence accueil (Caritas)

Lors de nos 4 immersions, la Permanence accueil ouvre ses portes à 14h ou à 15h. Elle a lieu dans un ancien café-restaurant. Plusieurs tables, de tailles variables, sont disposées de part et d'autre de la salle. À l'avant de la salle a lieu l'accueil. On y trouve du thé, du café, du jus d'orange ou encore des biscuits et des petits gâteaux à grignoter. À l'arrière, on aperçoit une table, cachée par un paravent, qui est utilisée par l'assistante sociale de Caritas pour mener des entretiens avec les personnes qui le souhaitent. À gauche de l'entrée, on trouve aussi une table sur laquelle sont entreposés des vêtements à disposition des personnes qui viennent.

Une liste de présence est tenue (sur laquelle les personnes notent un nom, un prénom, un numéro de téléphone, leur heure d'arrivée et leur heure de départ) en raison de la situation sanitaire. Une « carte alimentaire, distribution alimentaire, repas communautaires » est affichée, avec les différentes prestations de la région (AACTS, Cartons du Cœur Riviera, l'Épicerie de Caritas, l'Étape) et l'adresse de Caritas.

Lors de nos immersions, ce sont chaque fois environ une dizaine de personnes qui sont venues. Plusieurs d'entre elles sont des habituées. Par exemple, un homme d'une soixantaine d'années, sans-abri, qui s'assied dans un fauteuil, charge et consulte son téléphone, dort et passe ainsi son après-midi. Ou une femme assez âgée, qui boit un café, prend quelques petits gâteaux, discute et reste une vingtaine de minutes.

Des personnes entrent et sortent, s'asseyent, boivent quelque chose, discutent, repartent, comme dans un café. Il règne un certain brouhaha quand la salle se remplit. D'autres personnes viennent spécifiquement pour parler de leurs problèmes, à l'aumônière ou à l'assistante sociale, en ce cas derrière le paravent et souvent après un moment d'attente. Ce sont des problèmes très divers, par exemple de logement, d'argent, de dettes, de permis de séjour, d'asile, de harcèlement, de travail, de santé, etc. Parfois, ces personnes sont accompagnées d'un·e proche qui assure la traduction, parfois d'un·e enfant.

Certaines personnes prennent des habits, certaines demandent des bons pour l'Épicerie de Caritas ou ont des requêtes matérielles plus précises, par exemple une femme qui souhaite le 23 novembre un rouleau de papier de toilettes, car il ne lui reste « *plus que 15 centimes pour terminer le mois* ». La permanence s'achève à 17h ou à 18h.

4.2. Le Hublot (Caritas)

Lors de nos 3 immersions, à l'ouverture du Hublot à 19h30, des personnes attendent devant la porte principale du bâtiment. Un·e employé·e du Hublot sort et appelle les personnes considérées comme prioritaires³, qui peuvent rester jusqu'à 3 mois. Le 30 novembre par exemple, 8 personnes prioritaires sont présentes, dont 6 ont un emploi. Les personnes non-prioritaires accèdent au Hublot dans la limite des places disponibles, ce qui a conduit une fois à des tensions. Le 2 décembre, deux hommes n'ont ainsi pas eu accès au Hublot faute de place. Un de ces hommes a tenu des propos racistes et tenté de donner un coup qui a atterri dans la porte. Une employée l'a menacé d'appeler la police, il est parti. Des personnes arrivent également après l'ouverture.

Les personnes admises entrent l'une après l'autre. Un·e employé·e désinfecte leurs mains et leur demande si elles souhaitent un nouveau masque. Quand toutes les personnes sont à l'intérieur, un·e employé·e les conduit aux locaux qui se situent au 1^{er} étage. Les locaux sont tout en longueur. À l'une des extrémités, on trouve deux salles de bains, une cuisine, un réfectoire et un balcon. Devant l'entrée de la cuisine, deux micro-ondes sont à disposition. Sur une autre table, on trouve de l'eau chaude, des sachets de thé, du café, de l'eau, du sirop, des oranges et des pommes. À l'autre extrémité, on trouve une troisième salle de bains et deux machines à laver, ainsi que 4 chambres non-mixtes, dont une chambre qui peut accueillir jusqu'à 3 femmes. Depuis le début de la crise sanitaire, le réfectoire a été transformé en cinquième chambre. Deux pièces sont également destinées aux employé·es : on y trouve des lits de veille, des armoires de rangement, du matériel, un bureau de travail avec un ordinateur et un écran qui diffuse les images des caméras de surveillance.

Après avoir accédé aux locaux, chaque personne vaque à ses occupations, soit principalement aller dans sa chambre, prendre une douche ou faire une lessive. Des

³ Les statuts sont les suivants : Ressortissant·es suisses, personnes de nationalité étrangère avec un permis de séjour ou un contrat de travail : 90 nuits maximum ; les autres, 10 nuits par mois au maximum. Source : Hébergement d'urgence en Suisse/Notschlafstellen Schweiz – special / spezial Covid-19, https://www.la-tuile.ch/www/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ListeSleepIN_NewVersion_20-12-07-1.pdf

personnes sollicitent les employé·es pour obtenir une serviette, du produit de douche, un autre coussin, de nouvelles chaussettes, ou encore pour sortir des locaux. Il arrive que pendant une soirée, il n'y ait pas suffisamment de temps pour que tout le monde puisse faire sa lessive. La douche est quant à elle interdite le matin pour éviter les encombrements dans les salles de bains et des retards de fermeture des locaux. Aux alentours de 20h-20h15, plusieurs personnes – mais pas toutes, certaines dorment – viennent chercher à la cuisine des contenants de nourriture préparés par le cuisinier d'AACTS, les réchauffent et retournent les manger dans leur chambre. Il y a beaucoup de va-et-vient et les règles sanitaires sont régulièrement rappelées. Le 30 novembre, par exemple, un homme arrive, réchauffe un contenant et s'assied à côté des micro-ondes pour manger. Une employée intervient pour lui rappeler que les règles sanitaires interdisent de s'alimenter vers la cuisine. Le ton monte légèrement. Des personnes déposent leurs affaires trop encombrantes à la cave, ou demandent qu'on leur garde leurs affaires tandis qu'elles ressortent. Certaines personnes proposent aussi de faire un petit *job* ; avant la crise sanitaire, les personnes pouvaient choisir entre 15 activités différentes à réaliser dans l'idée de « rendre service », il n'en reste que trois : sortir la poubelle, nettoyer les micro-ondes ou balayer devant le bâtiment principal. Le 4 décembre, un homme avec un sac à dos et un sac-poubelle bien rempli vient annoncer à une employée qu'il quitte le centre d'hébergement, car il a obtenu un appartement et peut y dormir dès ce soir. Il demande s'il peut venir chercher le reste de ses affaires qui se trouvent à la cave le lendemain. On entend parfois des discussions, parfois de la musique, parfois des ronflements. À 22h30 a lieu l'extinction des lumières de la cuisine et du réfectoire. La porte de la cuisine est fermée à clé.

4.3. La fondation AACTS

Lors de nos 3 immersions, les locaux d'AACTS sont ouverts au public de 9h à 13h30. L'après-midi, ils sont fermés, sauf sur rendez-vous. Entre 25 et 50 personnes sont venues lors de nos immersions. La salle d'accueil est grande, mais il y fait froid, car tout reste ouvert à cause des consignes sanitaires. Au guichet, les personnes peuvent faire des demandes et/ou s'y inscrire pour prendre une douche ou pour faire une lessive. L'équipe d'AACTS tient un fichier sur un ordinateur où est indiqué le nom des personnes – celui que les personnes sont d'accord de donner –, ainsi que la raison de leur présence (douche, lessive, soins, etc.). Derrière le guichet, il y a un tableau qui présente les prestations disponibles à AACTS, ainsi que le menu du jour, en anglais et en français (par exemple : « émincé de porc + lentilles » ; des alternatives pour les personnes qui ne mangent pas de porc sont proposées).

De chaque côté du guichet se trouvent plusieurs tables, dont une sur laquelle sont disposés de l'eau chaude, du café, du chocolat en poudre, du thé, des bananes et/ou des mandarines en fonction des arrivages de Table Suisse. À côté du guichet se trouve une autre table sur laquelle est posée une multiprise ; les personnes mettent charger leurs téléphones, s'assoient pour le consulter et le laissent parfois en charge pendant qu'elles vont se doucher. D'autres prises sont également disponibles dans la salle d'accueil. Les locaux contiennent en outre des toilettes (non-mixtes), une salle où se déroulent les entretiens, une salle de douche et une salle de machines à laver et sécher où l'on trouve aussi des serviettes de douche, des produits d'hygiène (brosses à dents, dentifrice, tampons, serviettes hygiéniques, etc.). Il y a également une salle de soins (prise de tension, de la température, désinfection de blessure, etc.) et des locaux pour le personnel (toilettes, bureaux, salle de repos).

À l'ouverture, une ou des personnes attendent. Durant la matinée, des personnes entrent et sortent, de manière irrégulière. Elles viennent pour prendre une douche (maximum 15 minutes) et/ou faire une lessive. Il faut laisser propre derrière soi. Lors de nos 3 immersions, toutes les personnes inscrites pour prendre une douche et/ou faire une lessive ont pu y accéder, les douches se sont parfois terminées seulement quelques minutes avant la fermeture des locaux. Les personnes se servent à boire et grignotent, chargent leur téléphone, mais ne restent guère à cause du froid, sauf pour attendre leur tour de douche ou la fin de leur lessive en chargeant leurs téléphones portables, en écoutant de la musique, en visionnant une vidéo sur leur téléphone, en discutant, etc. Les portes des locaux étant continuellement

ouvertes, la salle se refroidit au cours de la matinée. Les personnes gardent leurs vestes et leurs bonnets, pour celles qui en possèdent un. Certaines sortent fumer une cigarette et reviennent. Il arrive également que des personnes demandent des soins. Par exemple, le 27 novembre, un homme d'une vingtaine d'années, qui s'est blessé à une main au travail, demande des soins. Parfois, quand il y a peu de monde, des membres de l'équipe partent effectuer du travail de rue dans différents endroits de la ville, les toilettes publiques, un parc ou les alentours de la gare ou d'autres lieux qui leur sont par exemple signalés par la police. Des cartes de visite et un message en plusieurs langues indiquant les prestations d'AACTS sont distribués, l'équipe parle aux personnes qu'elle connaît, leur propose de prendre le repas de midi à AACTS.

Vers 11h15-11h30, des personnes arrivent pour le repas de midi. Depuis le début de la crise sanitaire, les repas sont préparés à l'avance par le cuisinier et mis en contenant individuel. Les personnes ont la possibilité de manger sur place ou à l'emporter. La salle se remplit peu à peu. Certaines personnes qui viennent manger étaient déjà venues plus tôt dans la matinée pour prendre un café, se doucher et/ou faire une lessive. À 13h30, les locaux ferment.

4.4. L'association Partage Riviera (L'Étape)

Lors de nos 3 immersions, la distribution alimentaire commence à 14h. Elle concerne globalement environ 450 personnes. Devant les locaux, quelques personnes font la file. Les bénévoles et les personnes des aumôneries se chargent de réguler le flux et d'accueillir les personnes. Il peut faire très froid, et les personnes ne sont pas à l'abri des intempéries : lors de nos immersions, il nous a semblé que cette exposition au froid peut avoir pour effet de raccourcir la longueur de la file d'attente. Nous avons pu constater que plusieurs personnes sont des habituées. Lors de l'une des immersions, un bénévole a indiqué aux personnes de la file que la prochaine distribution alimentaire était déjà complète, mais qu'elles pouvaient s'inscrire pour la suivante, une semaine plus tard.

Devant les locaux, un écran indique les numéros d'ordre de passage. Le logiciel utilisé pour organiser la distribution alimentaire a été mis en place en novembre 2019. Les personnes s'inscrivent par SMS. Elles reçoivent, le jour de la distribution à 10h, un numéro et une heure de passage, tirés au sort de manière informatique. La file d'attente avance vite, les numéros de l'ordre de passage s'affichent parfois plus rapidement que prévu. Dans ces cas-là, c'est l'heure indiquée dans le SMS reçu qui fait foi.

Les locaux de l'Étape, proches de l'Épicerie de Caritas, sont composés de deux pièces principales : après être passées devant un guichet-fenêtre, les personnes arrivent dans une première salle. Derrière des tables se trouvent des bénévoles qui distribuent la marchandise reçue, livrée par Table Suisse. On trouve de la viande, du poisson, des produits préparés – sandwiches, plats – ainsi que des produits laitiers. Des étalages proposent ensuite des fruits et des légumes. Les bénévoles répartissent équitablement les produits disponibles. Par exemple elles et ils énoncent les produits du jour (viande de porc, viande hachée, poisson, etc.) et demandent à la personne ce qu'elle désire recevoir. Les personnes ont le droit de prendre deux pièces de viande, deux ou trois sortes de légumes et de fruits, selon les quantités disponibles. Les personnes sortent ensuite et se dirigent vers une seconde salle où a lieu la distribution de pain. Les salades, placées à la sortie des locaux, ne sont pas éclairées ; comme à partir de 17h il est difficile de les distinguer, des personnes utilisent leur téléphone portable comme lampe de poche.

Les personnes qui viennent sont souvent assez pressées, voire stressées ; certaines viennent également d'autres communes de la Riviera⁴. Celles qui arrivent en retard ne peuvent pas accéder à la distribution alimentaire. Par exemple le 1^{er} décembre à 16h45, une femme entre d'un pas pressé dans les locaux. Essoufflée, elle explique qu'elle est en retard à cause du bus. « *C'est vraiment trop tard ?* » La réponse est oui. Elle dit alors : « *Je ne peux rien avoir,*

⁴ Nous n'avons pas cette information pour les autres organismes.

du tout, du tout ? » La réponse est non, « *c'est la règle* ». Elle dit qu'elle comprend et demande de s'inscrire pour la prochaine distribution. Le 15 décembre, un homme arrive en retard, et explique qu'il a « *envoyé un message ce matin* » pour prévenir de son retard. Il est étudiant et avait un examen. L'aumônière demande à ses collègues s'il peut accéder à la distribution alimentaire. La réponse est non. On lui indique toutefois qu'il peut s'inscrire pour la distribution alimentaire suivante. L'homme refuse et part. Plus tard dans l'après-midi, un homme d'une septantaine d'années s'approche de la fenêtre-guichet. Il est en retard. Sur un ton énervé, il explique qu'il a été « *mal traité* » à la dernière distribution alimentaire et qu'il « *n'accepte pas* ». Il s'en va en laissant au guichet sa carte d'accès à la distribution alimentaire. Une femme arrive également en retard et se voit refuser l'entrée à la distribution alimentaire. Le ton monte quelque peu et le responsable intervient. Mais globalement, ces incidents sont rares.

4.5. Les ressources des personnes

Pour évaluer les ressources dont disposent les personnes qui recourent aux prestations des organismes étudiés, nous avons répertorié les informations qu'elles nous ont fournies sur leur logement, leurs statuts administratifs et leurs revenus. La teneur des entretiens nous a également conduit·es à relever différentes ressources psychologiques et relationnelles dont elles témoignent ainsi que les suggestions d'aide et de soutien qu'elles formulent.

Logements, statuts administratifs et revenus

Les conditions de logement des personnes rencontrées dans les 4 organismes sont variées et cette variété se retrouve de lieu en lieu, à l'exception des personnes qui fréquentent le Hublot qui sont, sans surprise, toutes sans logement : certaines personnes disposent d'un *appartement* alors que d'autres habitent dans des *logements inappropriés ou provisoires* (par exemple avec un conjoint violent, en sous-location pour quelque temps, en caravane, chez une amie, dans un squat, en hébergement d'urgence). L'accès au logement dépend des statuts administratifs et de la régularité des revenus, qui sont là encore divers parmi la population rencontrée dans chacun des organismes. Pour les personnes dont on connaît le statut de séjour, nous savons qu'elles possèdent tantôt la *citoyenneté suisse*, étant ou non inscrites sur le canton, tantôt un *permis B ou C*, et tantôt elles sont *sans permis de séjour*. Celles avec lesquelles nous avons échangé sont plutôt familières de la région. Elles y occupent ou y ont occupé des *emplois* dans l'hôtellerie, le bâtiment, le nettoyage, les soins à la personne, la sécurité, le transport. D'autres bénéficient d'aides régulières (*aide sociale, PC Familles*) et d'assurances (*AI*). Celles qui n'ont pas accès aux aides sociales en raison de leur statut administratif ne comptent donc que sur des revenus issus du travail. Or, plusieurs personnes nous ont dit avoir perdu leur emploi en raison de la situation sanitaire : « *Avant le COVID, c'était meilleur. Maintenant, c'est une catastrophe* » (A)⁵.

Ressources psychologiques et relationnelles

Une partie des personnes rencontrées semble relativement *isolée*, en particulier celles qui sont sans logement. Elles entretiennent néanmoins, dans la région ou ailleurs, des *relations utiles à l'emploi*. Certaines apprécient les rencontres qu'elles peuvent faire dans les organismes qui permettent d'y rester un peu : « *Moi je viens ici pour voir des gens, passer un moment* » (L) et relèvent à l'occasion le stress que certaines dispositions prises en raison des mesures liées au COVID-19 ont engendré : « *Tout le monde est tendu, et c'est là que ça crée des tensions et que les tensions peuvent exploser* » (E). D'autres personnes sont en *relation régulière avec des membres de leur famille, des connaissances et des organismes locaux*, en particulier l'école de leurs enfants, des administrations, d'autres dispositifs d'aide ainsi que les Églises, qui offrent des bons et quelques aides financières.

Les personnes rencontrées disent leurs préoccupations et leurs difficultés quotidiennes pour assurer leur survie et celles de leurs proches dépendants le cas échéant : il faut « *calculer*

⁵ Les données concernant les personnes ont été rendues anonymes.

chaque jour, qu'est-ce que je fais, qu'est-ce que je peux faire ou qu'est-ce que je ne peux pas faire » (A). Trouver suffisamment d'aliments pour se nourrir n'est pas garanti et certains aliments, en particulier les fruits, les légumes et la viande, le poisson, certains produits laitiers (les fromages par exemple), ne leur sont pas accessibles dans les supermarchés : « Je le répète encore une fois, il y a beaucoup de choses que je ne peux pas me permettre, jamais, d'acheter. Du bœuf, de la viande, quand je regarde des fois le prix, oh mais je n'y crois pas, ce n'est pas possible » (B). Aussi font-elles avec le peu qu'elles ont, c'est-à-dire avec une série de restrictions et de stratégies, par exemple viser les actions dans les supermarchés. Et elles expriment leur plaisir lorsqu'elles obtiennent ce dont elles ont besoin : « Quand c'est le jour d'aller aux légumes [à l'Étape], pour moi c'est quelque chose de spécial hein parce que j'arrive à la maison contente, contente, parce qu'il y a à manger sur la table, il y a des fruits, des trucs comme ça » (B).

Des biens comme des couches, des habits, des « produits pour laver les vêtements, pour la cuisine » (C), des « appareils électroménagers » (P) sont difficilement accessibles : « Les Pampers et tout ça, ça devient vite cher, tu ne peux pas tout prendre comme toi tu voudrais quoi [... Dans l'un des organismes] j'ai pu trouver le petit berceau, pour le changer, pour le bain, [...] puis c'était des fois même des trucs tout nouveaux, encore emballés et tout, c'était vraiment top, top, top » (D). Lorsqu'elles ont des enfants à charge, les personnes rencontrées apparaissent particulièrement soucieuses de pouvoir assurer leur bien-être et de ne pas leur faire subir trop de privations : « C'est un peu difficile avec ma fille. Par exemple, l'été quand on sortait, ah je veux les crêpes, ah je veux ça, là, on peut une fois, mais chaque fois... [...] on essaie de trouver une solution, une réponse, on ne dit pas qu'on n'a pas [...] Mais c'est difficile [...] L'été, pendant les vacances scolaires, [...] elle revient à la maison très triste, je dis qu'est-ce qui se passe, elle me fait ah la maîtresse, elle a demandé qui va où [en vacances], les enfants ont commencé à dire je vais là, je vais là, je vais là et moi je ne peux même pas sortir de Suisse, elle a dit, mais voilà » (C).

Dans ces conditions de privation, plusieurs personnes ont parlé de leur difficulté à assurer le paiement de leurs factures, puisqu'« il faut payer à gauche, à droite, il faut résister hein » (G). En conséquence, elles peuvent se trouver dans la situation de devoir faire des choix entre différentes nécessités : « Je préfère rester sans manger mais mes factures payées, comme ça, je suis tranquille [...] Je bois de l'eau et du sucre, je mange du sucre et c'est bon » (C). D'autres n'ont momentanément aucune ressource financière : « J'ai deux-trois poursuites encore qui me restent à payer mais ça ne me pique pas. Ce n'est pas des 100'000 milles, c'est que des petites sommes, mais [...] ça ne va pas me gâcher ma journée » (E). Malgré la pénibilité de leurs conditions d'existence, les personnes rencontrées témoignent donc d'une forte capacité de résilience.

Cette résilience se double de multiples recherches de solutions. Les personnes sans permis de séjour cherchent à en obtenir un : « On est contents, on attend notre permis, le permis B, on verra » (C). Une autorisation de séjour ouvre en effet l'accès (formel) au travail déclaré et au logement, et elle permet de sortir de l'inconfort engendré par une situation irrégulière : « Si je prends un permis de travail, c'est la meilleure chose parce que je suis en règle. Sinon tu as peur toujours, parce que tu n'es pas règle » (F).

Les personnes qui ont perdu leur travail en espèrent un nouveau : « J'ai des promesses de travail, si je trouve un boulot au mois de janvier février, je peux [rembourser mes dettes] » (G). Certaines travaillent mais sans toutefois gagner suffisamment d'argent pour payer leurs factures : « Et puis je ne gagne pas assez quoi, je veux dire, c'est pour ça, j'ai besoin de cette petite aide, voilà » (K). De telles aides ponctuelles permettraient d'éviter la péjoration d'une situation qui n'est « pas encore catastrophique » (M) mais risque de le devenir, ou qui présente des risques de dépendance à autrui, voire d'abus sur la personne : « Maintenant, je me retrouve au piège qu'eux [l'AI], ils n'ont rien donné puis que je dois rembourser ce type-là parce que sinon... » (J).

Quant aux personnes qui ont des problèmes de santé, elles agissent pour se soigner, y compris lorsqu'elles n'ont pas d'assurance. Ainsi, un homme cherche les moyens de payer un traitement dentaire pour sa fille ; un homme qui se sent « *très malade, je fais aussi l'hypertension artérielle* » aimerait accéder à l'assurance maladie « *parce que l'urgence c'est juste vite, ce qui se passe maintenant, sur le moment. Un médecin, il connaît ton histoire* » (F). Plusieurs personnes expliquent qu'elles se sentent fragiles psychologiquement. Elles souhaitent tantôt un suivi psychologique, tantôt simplement de l'aide dans la réalisation de leurs démarches. Ces dernières, associées à la gestion du quotidien, prennent en effet du temps, de l'énergie et nécessitent de « *trouver des informations* » (M) et un soutien qui leur manque parfois : « *Tu dois demander des autorisations pour attester [...], il y a les enfants qui sont malades, tu dois les amener à l'hôpital, organiser et pis voilà, et pis les rendez-vous tout ça* » alors que parce qu'on est aux PC Familles, « *on n'a plus d'assistant social qui puisse nous aider à faire les démarches, c'est là où c'est un peu compliqué* » (H).

Pour ce qui concerne les personnes sans logement, elles appellent fortement à pouvoir disposer d'endroits chauds où se rendre la journée : « *C'est un peu embêtant ouais, surtout en ce moment hein. Tout est fermé, il fait froid dehors, ce n'est pas très agréable* » (N). Les restrictions dues au COVID-19 péjorent en effet fortement leur quotidien dans la mesure où elles ne peuvent demeurer nulle part : « *Ouais, c'est froid. Tous les restaurants, tous les bars, tout ça, c'est fermé. Si tu t'assieds dans un supermarché, ils te disent tout de suite de te lever, il ne faut pas rester ici. Et ça, c'est difficile* » (A).

5. Pistes de réflexion et recommandations

Les services proposés par les 4 organisations répondent sans aucun doute à des besoins avérés ; ils touchent, comme on peut le voir à travers les 33 vignettes (cf. Annexe 1), des populations très variées en termes de situation d'emploi, de sexe, d'âge, de logement, de situation de famille, de formation, de statut de séjour et de nationalité.

La première recommandation qui ressort de nos immersions et de nos entretiens est qu'il ne faut en aucun cas les réduire, car ils contribuent à assurer la survie des personnes concernées. Elles comptent en effet sur ces services pour garantir des besoins élémentaires, manger, dormir au chaud, se laver, laver leurs habits, se vêtir ou vêtir leurs enfants, rester en contact avec leurs proches en rechargeant leur téléphone, etc. Les personnes l'expriment clairement et témoignent de leur reconnaissance à l'égard des organismes. Les services offerts ne couvrent cependant pas tous les besoins élémentaires. Parmi ceux qui ont été mentionnés par les personnes que nous avons rencontrées, on peut citer : être au chaud la journée, se reposer, manger de manière équilibrée, ne pas vivre dans la peur – de ne pas pouvoir nourrir ses enfants ou soi-même, d'être mis à la rue, de ne pas trouver d'emploi, d'être à la merci de personnes malintentionnées, d'être renvoyé·es de Suisse, etc. En outre, la rareté de certaines prestations crée un stress chez des personnes : celui par exemple d'être en retard pour une distribution ou de ne pas trouver un lit pour la nuit.

Pour toutes ces raisons, nous recommandons d'étudier le développement de services dans trois directions différentes : le conseil social, médical et juridique ; le travail de réseau ; et la mise en place de soutiens financiers et matériels ponctuels.

5.1. Conseil social, médical et juridique

L'accès à un conseil social est un besoin signalé par plusieurs des personnes que nous avons rencontrées. Certaines cherchent des informations qu'elles ne savent où trouver ; d'autres craignent de demander conseil à l'aide sociale publique à cause de leur statut de séjour, ou parce qu'elles n'y ont pas droit ; d'autres encore sont complètement déroutées devant la complexité de la politique sociale ; d'autres ont des problèmes de compréhension liés à la langue ; d'autres enfin ont perdu l'accès régulier à un conseil social en passant d'un régime d'aide (Revenu d'insertion (ci-après, RI) à un autre (PC Familles). Nous avons relevé que le public qui fréquente les quatre organisations est très différent. Or, si le conseil social existe de

manière organisée et formelle à la Permanence sociale de Caritas, à AACTS et au Hublot, il n'en est pas de même à l'Étape. Nous suggérons de réfléchir à la mise en place d'un conseil social plus formalisé dans cette organisation afin de recevoir et orienter les personnes qui le souhaitent, par rapport à des problèmes financiers, de logement, d'emploi, de permis, de couple, de violence domestique, etc.

En matière de suivi médical, nous avons comme d'autres⁶ constaté que plusieurs personnes souffrent de problèmes de santé (chroniques ou aigus, physiques et psychiques) qu'elles n'ont pas toujours les moyens d'adresser. Les raisons en sont variées : problème de franchise, absence d'assurance maladie, manque d'argent pour payer des soins non remboursés, par exemple un soin dentaire, conditions de santé exigeant des ressources particulières difficiles à obtenir (par exemple produits spécifiques pour éviter de péjorer un diabète), état de santé empêchant d'accéder aux organismes (par exemple en cas de maladie), épuisement, besoin de soutien psychologique, état de stress. Différents problèmes de santé ne trouvent pas de solution, si bien que la santé des personnes concernées risque fort de se péjorer. Si des petits soins d'urgence (par exemple, en cas de coupure) peuvent être prodigués à ACCTS, une permanence santé permettrait de répondre à différents problèmes de santé et d'orienter les personnes vers des prises en charge plus conséquentes, vers des soins. Elle pourrait prendre la forme de soins infirmiers proposés quelques heures par semaine dans l'un ou dans plusieurs organismes. Le projet de Médecins du monde qui se développe depuis début 2021 dans le canton de Vaud (notamment au Hublot), avec le soutien de la Chaîne du bonheur est à suivre avec attention⁷ et pourrait être soutenu à terme. Le Réseau santé mentale et précarité, coordonné par le Sleep-In⁸, est également une initiative à suivre. Enfin, une offre de prestations dentaires à l'instar de ce qui se fait au Point d'eau de Lausanne⁹, serait une piste à explorer¹⁰.

En matière de suivi juridique enfin, nous avons constaté que certaines personnes n'accèdent pas ou ne font pas valoir leurs droits. En plus du droit aux soins et à l'assurance maladie et des droits sociaux en général, plusieurs des personnes rencontrées expérimentent des conditions de travail (d'embauche et de renvoi) problématiques du point de vue du droit. En effet, l'un des résultats de cette enquête, que corroborent d'autres recherches menées dans la région et plus généralement en Europe (voir Martin et Bertho, 2020), est qu'une partie des personnes extrêmement précaires (y compris sans-abri) sont des travailleurs et des travailleuses qui migrent à l'intérieur de l'Europe à la recherche d'emploi et qui en trouvent, mais sans que ces emplois leur permettent ni de stabiliser, ni d'améliorer véritablement leurs conditions d'existence : emplois non déclarés, horaires instables, absence de vacances, non-respect des délais de licenciement, CDD très brefs, éventuellement répétés, ne permettant pas d'accéder à un permis de séjour, salaires trop bas pour assurer la survie. De manière générale, les conditions de précarité et les besoins fondamentaux non couverts conduisent des personnes à accepter des conditions d'emploi très pénibles, relevant de l'exploitation. À cet égard, des conseils en matière de droit du travail et des suivis juridiques en cas de transgression serait à développer. Une collaboration avec des syndicats serait une voie à étudier ; elle permettrait d'informer les personnes sur leurs droits au travail ainsi que sur leurs possibilités et les conditions d'accès à tel ou tel permis¹¹. De même, les conditions de

⁶ <https://sleepin-lausanne.ch/wp-content/uploads/2020/06/plaidoyerok.pdf>. Voir également les différents articles de la Revue médicale suisse cités en référence.

⁷ <https://medecinsdumonde.ch/activites/suisse/acces-soins-pour-sans-abri/> et www.24heures.ch/de-infirmiers-au-chevet-des-sdf-du-canton-de-vaud-832690606656

⁸ <https://sleepin-lausanne.ch/sante/>

⁹ https://web.pointdeau-lausanne.ch/home/consultations?id_cat=6

¹⁰ Nous n'avons pas d'information sur l'utilisation de la hotline d'Unisanté pour les populations précarisées (mise en place en mars 2020 à cause du Covid-19) par les organismes dans lesquels nous avons réalisé les immersions (www.unisante.ch/fr/unisante/actualites/covid-19-nouvelle-ligne-telephonique-pour-personnes-precarisees).

¹¹ Le syndicat UNIA organise par exemple un conseil aux sans-papiers : www.unia.ch/fr/monde-du-travail/de-a-a-z/migrant-e-s/sans-papiers

logements – pour les personnes qui ont un logement – sont souvent problématiques : suroccupation de chambres, loyers prohibitifs, etc. Ici également, une collaboration avec une association comme l'ASLOCA serait une voie à creuser. Une alternative serait de développer un conseil juridique, peut être avec l'aide d'une Haute école sur le modèle des Law clinics sur les droits de personnes vulnérables développée à l'Université de Genève¹².

Ces aides devraient être connues et accessibles sans condition, sans toutefois être imposées afin que les organismes demeurent à bas seuil, ce qui est une condition de la venue de plusieurs des personnes rencontrées.

5.2. Développement du travail de réseau

Nous avons pu constater que les personnes qui fréquentent les quatre organismes sont très différentes – seules deux personnes ont été vues dans deux des organismes (il est toutefois probable que davantage de personnes utilisent les services de plusieurs organismes). Nous avons également pu relever que les personnes que nous avons rencontrées sont insuffisamment au courant de ce qui est proposé dans les autres organismes (malgré par exemple la présence d'une carte du soutien alimentaire à Vevey à la Permanence accueil ou les informations affichées au tableau derrière le guichet de AACTS). Enfin, nous avons observé que les règles imposées par les conditions sanitaires limitent, voire empêchent complètement, les échanges informels entre les personnes qui fréquentent les différents organismes.

Face à la multitude de petits et de gros soucis que présentent les personnes fréquentant les organismes étudiés, nous suggérons d'une part de réfléchir au renforcement du travail de réseautage entre les organismes de la Plateforme Précarité Riviera, par exemple pour échanger davantage d'informations et éventuellement discuter de suivis, et d'autre part pour encourager le partage de connaissances entre pairs. Il nous est en effet apparu que les personnes aidées détiennent des informations concernant des ressources pour leur survie, et qu'il faudrait pouvoir encourager le partage. Une partie des personnes que nous avons rencontrées exprime d'ailleurs le souhait de « voir du monde », de nourrir davantage de relations sociales lorsqu'elles fréquentent ces organismes. Comme on le constate à l'analyse de leurs récits, ces personnes sont expertes de leur existence, bénéficiant d'une série de connaissances, d'expériences communes et de ressources qu'elles pourraient partager car elles savent ce qui leur est ou leur serait le plus utile.

Cela nécessite de réfléchir à l'organisation de rencontres dans des lieux chauffés (en hiver), et une animation conviviale permettant d'encourager ce partage. L'ouverture d'espaces chauffés accessibles la journée serait une piste à explorer ; elle est particulièrement nécessaire pour les personnes sans logement, comme le montre l'expérience à Lausanne (également soutenue par la Chaîne du Bonheur) d'accueil de jour du Sleep-In¹³. Une autre piste serait de proposer des formations permettant à ces personnes de devenir des pairs-aidant-es, à l'instar de ce qui se fait en santé mentale¹⁴, voire de manière plus ambitieuse encore à en former pour qu'elles deviennent guides sociaux sur la Riviera, à l'instar des *Sozialen Stadtrundgänge* faits à Zurich, Bâle ou Berne par l'association Surprise¹⁵.

5.3. Soutiens financiers et matériels ponctuels

Le manque de ressources financières et l'un des points communs des personnes rencontrées, et ce manque s'est fortement accentué pour certain-es en raison de la pandémie et des pertes d'emploi – non compensées financièrement – qui s'en sont suivies. Rappelons que l'accès aux

¹² www.unige.ch/droit/lawclinic/fr

¹³ <https://sleepin-lausanne.ch/accueil-de-jour>

¹⁴ www.re-pairs.ch/formation

¹⁵ <https://surprise.ngo/angebote/stadtrundgang>

indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail (ci-après, RHT)¹⁶, comme celui aux APG¹⁷ n'a pas été possible pour toutes les personnes impactées par la crise et qu'au contraire du canton de Genève¹⁸, le canton de Vaud n'a pas mis en place d'aide financière pour les personnes ayant subi une perte de revenus en raison des mesures de lutte contre le coronavirus et ne pouvant pas bénéficier des mesures adoptées par la Confédération et le canton.

Les conséquences de ces problèmes financiers peuvent limiter l'accès aux aides proposées par les organismes de la Plateforme Précarité Riviera (par exemple, pour cause de manque d'argent pour se déplacer dans les organismes pour les personnes n'habitant pas Vevey), voire présenter des conséquences désastreuses comme le cumul de dettes et la perte de son appartement. La décision d'offrir la gratuité au Hublot est très utile et nous suggérons de poursuivre dans cette voie.

Pour répondre aux problèmes financiers et matériels, nous proposons d'une part de mettre en place un fonds d'urgence permettant d'aider ponctuellement (quelques centaines de francs au maximum) les personnes qui rencontrent des difficultés financières, sur les modèles qui ont été expérimentés avec les fonds de la Chaîne du bonheur (par exemple dans le canton de Vaud par le Collectif vaudois de soutien aux sans-papiers à Renens, par l'association pour le logement des jeunes en formation, ou en Suisse par Caritas, la Croix-Rouge, les CSP, l'OSEO...) serait à réfléchir. D'autre part, nous avons relevé la difficulté pour certaines personnes d'accéder à des biens qui ne sont pas disponibles dans les distributions, notamment des produits pour bébés, ou de la nourriture adaptée à un régime alimentaire imposé par un état de santé, ou à des produits de ménage. Pour y répondre, la distribution de bons (là encore, de multiples expériences ont récemment eu lieu dans le canton de Vaud et en Suisse) serait à étudier.

La question d'un endroit où déposer des affaires durant les heures de fermeture des abris, à l'instar des 10 « casiers solidaires » ouverts à Renens¹⁹, mériterait également d'être étudiée, car plusieurs personnes ne savent pas où déposer leurs affaires durant la journée. De même celle de la gratuité des transports, le coût de ceux-ci pouvant comme on l'a vu être problématique pour les personnes de la Riviera pour se rendre à une distribution alimentaire à Vevey.

6. Références bibliographiques sur le sans-abrisme en Suisse

- Ansermet, C., & Tabin, J.-P. (2014). Misère de la gestion de la misère. *Le Sociographe*, 48, 45-55.
- Bertho, B., & Martin, H. (2021, in press). « An especially thankless work » ? Filtering practices in emergency shelters and ethical dilemmas for street-level social workers in Western Switzerland. *Journal of Social Policy Research*
- Bodenmann, P., Pahud-Vermeulen, B., Bouche, L., Sanchis Zozaya, J., Bauermeister, M., & Berzig, A. (2020). Populations précarisées, COVID-19 et risques d'iniquités en santé : guide du réseau socio-sanitaire vaudois. *Revue Médicale Suisse*, 691-2(16), 859-862.
- Choppin, K., & Gardella, E. (2013). *Les sciences sociales et le sans-abrisme. Recension bibliographique de langue française 1987-2012*. Publications de l'Université de Saint-Etienne.
- Drilling, M., Mühlethaler, E., Gosalya, I., Dittmann, J. (2021), Homelessness Research and Policy in Switzerland – A First Country. Report Embedded in the UN and European Framework. *European Journal of Homelessness*, 5 (1), https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2021/EJH_15-1/EJH_15-1_CR2_v01.pdf
- Drilling, M. & Dittmann, J. (2020)., Für wen wäre Housing First eine Antwort ? In : Fabian, C., Müller, E., Zingarelli, J. & Daurü, A. (Hrsg.) : *Housing First. Ein (fast) neues Konzept gegen*

¹⁶ www.vd.ch/themes/economie/employeurs/demande-dindemnite-pour-reduction-de-lhoraire-de-travail-rht

¹⁷ www.caisseavsvaud.ch/covid-19-informations-importantes-a-nos-beneficiaires-et-a-nos-affilies/covid-19-allocation-pour-perte-de-gain-dans-le-cadre-des-mesures-contre-le-coronavirus/

¹⁸ www.ge.ch/covid-19-aide-financiere-exceptionnelle-perte-revenus

¹⁹ www.24heures.ch/des-casiers-solidaires-pour-les-sdf-a-renens-829705265817

- Obdachlosigkeit. Überlegungen anhand der Basler Obdachlosenstudie.* S. 11-19, http://www.schwarzerpeter.ch/wp-content/uploads/2020/07/Housing-First_2020.pdf
- Drilling, M., Dittmann, J., Bischoff, T. & Temesvary, Z. (2019). Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und Prekäres wohnen. Ausmass, Profil und Bedarf in der Region Basel. *LIVES Working paper*, 76, 1-65, https://www.lives-nccr.ch/sites/default/files/pdf/publication/lives_wp_76_drilling_en.pdf
 - Dittmann, J., Drilling, M., Meissburger, M., Düzgün-Yoker, F., Wey, A., Krummenacher, P., & Kaufmann-Hörr, K.. (2017). Obdachlosigkeit und Obdachlosenhilfe unter dem Blickwinkel von Verletzbarkeit. *LIVES Working paper*, 64, 1-34, https://www.lives-nccr.ch/sites/default/files/pdf/publication/lives_wp_64_dittmann_et_al_2017.pdf
 - Jackson, Y., Tabin, J.-P., Hourton, G., & Bodenmann, P. (2015). Populations Roms et santé. *Revue Médicale Suisse*, 467(11), 735-739.
 - Jackson, Y., Wuillemin, T., & Bodenmann, P. (2016). Santé et soins des personnes sans abri. *Revue Médicale Suisse*, 553(12), 1671-1675.
 - Martin, H. & Bertho, B. (2020). Politique du sans-abrisme. *Nccr-on the move [Blog]*. <https://blog.nccr-onthemove.ch/politiques-du-sans-abrisme/?lang=fr>
 - Martin, H. & Bertho, B. (2020). Crimes et châtements dans la modernité tardive. Politiques urbaines du sans-abrisme. *Sciences et actions sociales*, 13, <https://www.sas-revue.org/n-conception/72-n-13/dossier-n-13/190-crimes-et-chatiments-dans-la-modernite-tardive-politiques-urbaines-du-sans-abrisme>.
 - Martin, H., Bertho, B., & Bendjama, R. (2021, in press). Home street home. Expériences du sans-abrisme dans une ville de Suisse romande. *Revue suisse de sociologie*.
 - Moretti, F., Dory, E., Favrat, B., Winterton, N., Berger, J., & Bodenmann, P. (2015). Précarité et problèmes cutanés. *Revue Médicale Suisse*, 496(11), 2243-2248.
 - Pinon, M. (2018). Soins de santé communautaire dans un abri de protection civile pour personnes sans-abri : un projet pilote. *Revue Médicale Suisse*, 624(14), 1912-1913.
 - Plaidoyer pour la santé des personnes sans-abri dans le canton de Vaud (2020), <https://sleepin-lausanne.ch/wp-content/uploads/2020/06/plaidoyerok.pdf>
 - Tabin, J.-P., Knüsel, R., & Ansermet, C. (2016). *Lutter contre les pauvres. Les politiques face à la mendicité dans le canton de Vaud*. Éditions d'en Bas.
 - Tabin, J.-P. (2020). « Hébergement d'urgence/Notunterkunft ». In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse/Wörterbuch der Schweizer Sozialpolitik*. Seismo.
 - Tabin, J.-P. (2021). Le côté obscur de l'État social/Die dunkle Seite des Sozialstaats. In Caritas Suisse, *Almanach social : La pauvreté exclut* (p. 71-84)/*Sozialalmanach : Armut grenzt aus* (S. 69-84). Caritas.

7. Annexes

7.1. 33 vignettes (Annexe 1)

La Permanence Accueil (Caritas)

N°1

Une femme d'une cinquantaine d'années, bénévole pendant longtemps, et qui faisait le ménage dans un lieu d'accueil. Mais ce service a été arrêté par l'institution. Elle aimait beaucoup ce travail, mais il y avait de la pression, car elle avait des responsabilités et que « certaines personnes ne voulaient pas nettoyer ». Elle dit que la situation sanitaire est difficile pour les personnes dépressives comme elle et qu'elle vient à la Permanence accueil pour « voir du monde ». Elle habite seule dans la région de la Riviera. Elle a un fils qui a eu un enfant chez qui elle aime bien aller ; elle aime cuisiner pour son petit-fils, mais pas quand elle est seule à la maison.

N°2

Une femme d'une cinquantaine d'années, originaire d'un pays d'Asie centrale et réfugiée en Suisse depuis 5 ans et ayant obtenu un permis B. Elle a deux frères en Suisse : un grand frère qui possède deux magasins et est indépendant et un autre qui est requérant d'asile débouté.

Sa mère se trouve également en Suisse. Elle se fait aider pour des démarches auprès du Service de la population (SPOP) depuis près de deux ans pour le regroupement familial : elle souhaite faire venir son mari et sa fille. Son ex-mari a déjà menacé son mari actuel qui a travaillé pour le gouvernement et dont 3 collègues de travail ont déjà été tués avec des bombes. Elle montre des vidéos comme preuves à l'appui, notamment celle du dernier collègue tué en date. Elle a très peur pour son mari et sa fille. Elle dit être psychologiquement très fragile, avoir déjà fait des tentatives de suicide et que son corps est malade à cause du stress de n'être toujours pas réunie avec sa famille. Elle ne comprend pas pourquoi certaines personnes qu'elle connaît et qui ont fait les démarches du regroupement familial sont réunies en famille alors que la sienne ne l'est pas. Elle se demande à quoi lui sert un permis B si elle ne peut pas faire venir sa famille.

N°3

Un homme d'une quarantaine d'années originaire d'un pays du Nord de l'Afrique, au bénéfice d'un permis N jusqu'en 2018, qui se trouve aujourd'hui à l'aide d'urgence suite à une décision négative à sa demande d'asile. Il y a peu de temps encore, il avait du travail mais il l'a perdu suite à la crise sanitaire. Il habite en colocation dans la région de la Riviera mais n'a plus d'argent pour payer le loyer. S'il ne trouve pas un moyen de payer, il va se retrouver à la rue. Il dit également souffrir de problèmes psychologiques.

N°4

Un homme d'une quarantaine d'années qui a un permis C et trois enfants. Il a arrêté de travailler suite à un accident il y a deux mois. Il n'a plus aucune rentrée d'argent depuis, notamment à cause d'un conflit avec son assurance accident. Celle-ci lui a envoyé une lettre mentionnant qu'il serait allé travailler après la date qui figure sur l'arrêt maladie rédigé par son médecin et qu'il aurait aussi été aperçu dans d'autres entreprises en train de demander du travail. Il est actuellement aidé par un syndicat pour répondre à l'assurance accident. Il risque d'être expulsé de son appartement.

N°5

Un homme d'une vingtaine d'années originaire du Sud de l'Europe qui a un permis B et sa compagne un permis L. En Suisse depuis 2020, l'homme y avait déjà travaillé quelques années auparavant. Il a une formation dans le domaine de la restauration. Depuis juin 2020, sa compagne et lui-même ont trouvé du travail dans un restaurant et habitaient dans un logement appartenant à leur employeur. Suite à des problèmes avec ce dernier (maltraitance et harcèlement), ils ont été chassés de l'appartement. Actuellement, ils sont en procès contre lui. L'homme s'est déjà renseigné et sait qu'il n'a droit ni au chômage, ni à l'aide sociale. Jusqu'à maintenant, sa compagne et lui n'ont « rien demandé », ils se sont « arrangés comme ils pouvaient » en vivant grâce à leurs derniers salaires, à quelques économies, leur carte de crédit et l'aide de leurs familles. Ils ont ainsi toujours réussi à payer le loyer de leur appartement et les assurances maladies. Jusqu'à la fin du mois de décembre, le couple peut trouver des moyens de payer mais passée cette date, il ne sait pas ce qu'il va pouvoir faire. L'homme pensait retrouver du travail plus rapidement mais au vu de la situation sanitaire actuelle, il voit que ce n'est pas possible. Sa compagne a quant à elle des problèmes avec son permis L, les autorités lui demandant une « preuve d'indépendance financière » pour le renouveler. Sa compagne a obtenu un Master en Suisse, souhaiterait continuer ses études et obtenir un permis pour effectuer une thèse de doctorat.

N°6

Une femme d'une cinquantaine d'années originaire d'un pays de l'est de l'Europe, à l'AI depuis plusieurs années. Elle a longtemps travaillé mais en 2000, elle a eu un accident : elle était mariée à un homme violent qui la battait et qui l'a fait tomber en bas d'un balcon. Suite à cet accident, elle a gardé des séquelles qui l'empêchent de travailler. Elle vit modestement : elle

fait ses courses à la Migros vers 18h00, au moment où on trouve des produits soldés, va à l'Épicerie Caritas chercher des légumes, et s'achète des vêtements dans des magasins de seconde main. Elle vient à la PA car elle a un « *gros problème* » : ayant toujours eu des dents « *horribles* » qui la « *complexaient* » beaucoup, elle est allée l'année dernière dans un pays de l'Est pour les refaire. Elle dit qu'ici, elle aurait payé trop cher. Refaire ses dents lui a coûté 2300 € alors qu'en Suisse, cela lui aurait coûté entre 10'000 fr. et 15'000 fr., dit-elle. Elle a présenté cette facture à l'AI en pensant que celle-ci serait prise en charge. L'AI a toutefois refusé. La personne de contact à l'AI lui a alors proposé de contacter Pro Infirmis, qui ne pouvait pas l'aider non plus. Elle est alors venue à la Permanence accueil sur les conseils de l'association. Elle a emprunté de l'argent à une connaissance, « *l'ami d'une amie* », qui maintenant la harcèle pour récupérer une partie de l'argent. Puisqu'elle ne travaille pas, elle ne peut pas demander de prêt à la banque. Elle demande alors à Caritas de lui prêter ou de lui donner de l'argent pour rembourser l'homme à qui elle a emprunté de l'argent et qui lui fait peur. C'est la première fois qu'elle demande quelque chose et a honte. Si sa demande n'aboutit pas, elle devra économiser sur sa rente AI pour rembourser petit à petit cet homme.

N°7

Un homme d'une trentaine d'années, originaire d'un pays du Nord de l'Afrique qui a un permis B et habite dans la région de la Riviera. En 2020, il a fait la demande pour obtenir un permis C et attend. Il a une formation d'agent de sécurité mais veut reprendre ses études et faire une école de travail social. Actuellement, il a un contrat à durée indéterminée mais à un taux partiel qui ne lui permet pas de gagner suffisamment d'argent pour vivre. Avant la crise sanitaire, il pouvait compléter son salaire en acceptant des travaux supplémentaires mais de telles propositions sont à l'heure actuelle inexistantes. Sur les conseils d'un ami, il est venu à la Permanence accueil pour rencontrer l'assistante sociale et voir s'il est possible d'obtenir un soutien financier. En effet, sa situation professionnelle durant l'année 2020 a eu pour conséquence une accumulation de factures non payées et une mise aux poursuites. Il cherche aujourd'hui un travail complémentaire dans n'importe quel domaine mais sait déjà qu'il trouvera à nouveau du travail dans son domaine de compétences dès janvier-février 2021 (cf. rencontre en décembre 2020).

N°8

Un homme d'une cinquantaine d'années, originaire d'un pays d'Afrique de l'Ouest qui est réfugié en Suisse depuis plus de 10 ans. Il possède le permis C et a fait une demande de naturalisation en 2020. Actuellement, il est en recherche d'emploi et vient de terminer un stage d'insertion. Il a 3 enfants et est aux PC Familles. Il est venu à la Permanence accueil pour rencontrer l'assistante sociale. C'est une commune de la Riviera qui l'a aiguillé vers Caritas. Il a besoin d'aide pour faire une demande de fonds à une fondation pour le traitement dentaire d'un de ses enfants. La fondation demande une lettre écrite et cosignée par un·e assistant·e social·e. Or, l'homme explique qu'en étant aux PC Familles standard, les démarches effectuées ne sont pas appuyées par un·e assistant·e social·e. Il lui a donc fallu trouver cette aide ailleurs. Vu son statut, Caritas ne peut toutefois rien faire pour lui. Il doit donc retourner à la commune pour obtenir l'aide recherchée.

Le Hublot (Caritas)

N°9

Un homme d'une trentaine d'années. Il est de passage, dit-il, ne va pas dans d'autres lieux que le Hublot pour dormir. Il explique : « *Vous voyez par exemple moi, c'est mon premier repas de la semaine, et voilà* ». Il cherche actuellement un appartement pour laisser sa place « *aux plus pauvres* » que lui. Il explique qu'il a un travail et qu'il va pouvoir « *se sortir de là* ». Il travaille dans le domaine du bâtiment. D'ailleurs, il s'est blessé et est allé à l'hôpital pour se faire soigner. Il doit y retourner pour un contrôle car cela fait une semaine que c'est arrivé. Il a également des emplois en tant qu'aide en cuisine ou encore chauffeur. Il prend tous les travaux

qu'on lui donne. Pour lui, c'est facile de trouver du travail. Il dit en plaisantant qu'il aime « *quand ses poches sont bien pleines* ». Il dit qu'il aime travailler mais qu'il laisse ses rêves de côté.

N°10

Une femme d'une soixantaine d'années à la citoyenneté suisse qui est à l'AI. Elle a travaillé en tant qu'éducatrice auprès de personnes « *socialement défavorisées* » ou « *handicapées* » dans différentes institutions. Elle a perdu son travail il y a quelques années, ce qui a été un choc pour elle. Elle a fait un séjour dans un hôpital psychiatrique et mentionne avoir eu envie de se suicider après ce séjour. Cela fait longtemps qu'elle n'est pas venue dans un hébergement comme le Hublot, parce qu'elle a des problèmes de logement depuis peu de temps seulement. Elle connaît aussi d'autres lieux d'hébergement d'urgence en Suisse romande. Pour elle, c'est non seulement très important de pouvoir dormir au chaud, manger, se doucher et faire une lessive mais aussi d'avoir un endroit où « *se poser* » pendant la journée. Elle ne sait pas s'il y en existe beaucoup dans la région mais il est pour elle vraiment important que les personnes puissent venir « *se poser tranquille* », boire un café. Elle répète que c'est très important. Elle dit que c'est vraiment difficile de dormir dehors. Au début de la crise sanitaire au mois de mars, elle n'avait pas de logement. Elle a demandé à son oncle de la loger mais il a refusé. Elle a dû dormir « *entre deux murs* » et c'était difficile. Mais elle a pu compter sur un « *jeune africain* » qui l'a aidée.

N°11

Un homme d'une cinquantaine d'années qui est originaire d'Afrique de l'Ouest et sans statut légal en Suisse. Actuellement, il travaille dans le secteur du bâtiment. Avec l'aide de l'assistante sociale du Hublot, il a fait une demande pour obtenir un permis L et attend. Il connaît le Hublot depuis longtemps. Il en a entendu parler un soir à Lausanne où il voulait dormir dans la structure d'accueil de nuit La Marmotte et qu'il n'y avait plus de place disponible. Une personne qui travaillait là-bas lui a alors parlé du Hublot. Il a appelé le centre d'hébergement d'urgence et a pu venir y dormir. Depuis qu'il connaît, à chaque fois qu'il n'a pas d'endroit où dormir, il vient au Hublot. « *Si je viens ici, c'est que je n'ai pas d'autre solution* ». Il utilise tout ce qui est à disposition au Hublot : repas, douche, lessive, etc. Il vient au Hublot quand il a du travail, notamment dans le domaine du bâtiment. Cette année, il a pu avoir 2 contrats de 3 mois. Il a déjà travaillé dans différentes régions et localités de Suisse romande ainsi que, depuis les années 1980, dans plusieurs pays européens. Il « *bouge en fonction des opportunités de travail* » dit-il. Il communique avec d'autres personnes qu'il connaît et se déplace en fonction des possibilités d'emploi. Quitter le Hublot pendant la journée entière et revenir le soir uniquement n'est « *pas pratique* » pour lui, surtout les samedis et dimanches car il a besoin de se reposer. Il pourrait très bien trouver une chambre en sous-location mais comme il souhaite « *faire les choses correctement* » et a aussi peur de se faire voler ses affaires et son passeport, il préfère louer un appartement à son nom quand cela sera possible. Il fait « *tout comme il faut* » mais s'installer en Suisse s'avère difficile non seulement à cause des questions de permis mais aussi quand on n'a pas de travail. Il souhaite « *seulement travailler et cotiser* ».

N°12

Un homme d'une trentaine d'années, double national de France et d'un pays du Nord de l'Afrique, qui possède un permis B en Suisse, rencontré au Hublot ainsi qu'à la permanence accueil de Caritas. Il travaille actuellement dans le domaine de la vente. Suite à des problèmes familiaux, il a décidé de « *se couper de tout* » et de faire une « *retraite spirituelle* ». C'est ce qui l'a conduit en Suisse. Ce n'est toutefois pas la première fois qu'il séjourne en Suisse ou au Hublot. Il y a plusieurs années, il y avait déjà trouvé du travail. D'ailleurs, un employeur « *avait promis de lui faire un permis B* » et l'avait fait travailler pour un salaire très bas pendant plus de 6 mois avant de lui dire qu'il ne l'aiderait pas à obtenir le permis. À cette époque, il avait dû dormir dans sa voiture sur un parking, dans un bâtiment, « *à gauche, à droite* ». Actuellement, il fait des démarches pour trouver un logement, avec l'aide de l'assistante sociale du Hublot.

« *Je dors au Hublot comme, ça, je ne dois rien à personne* ». Il connaît également d'autres centres d'hébergement d'urgence en Suisse romande. Il dit pouvoir manger et laver ses vêtements ailleurs qu'au Hublot et laisse sa part « *[aux] gens qui sont plus prioritaires* » que lui. Selon lui, les horaires d'ouverture du Hublot devraient être élargis, surtout quand il fait froid car il est difficile de rester dehors par ce temps.

N°13

Un homme d'une quarantaine d'années à la citoyenneté suisse qui touche le RI. Il a perdu son travail dans le domaine de l'évènementiel suite à la crise sanitaire. Il n'a pas de connaissances dans la région. Il séjourne au Hublot depuis plus d'un mois, en attendant de trouver un appartement. Il connaît le Hublot car il y avait déjà séjourné 5 ans auparavant. La différence qu'il note entre la dernière fois qu'il est venu et actuellement est la disparition du réfectoire qui rend les lieux moins conviviaux. Il trouve désagréable de rester dehors pendant la journée, surtout maintenant qu'il fait froid et que beaucoup d'endroits sont fermés à cause de la situation sanitaire (cf. rencontre au mois de décembre 2020). Il se rend parfois à AACTS pour prendre un petit-déjeuner et utiliser son ordinateur. Ses projets d'avenir sont de s'installer dans la région et d'y trouver un travail dans n'importe quel domaine.

La fondation AACTS

N°14

« *Ben, si les gens viennent ici, ce n'est pas compliqué, ils sont pauvres* ». Un homme d'une quarantaine d'années originaire de l'Est de l'Europe qui est sans statut légal, rencontré à AACTS et à la Permanence accueil. Cela fait plus de 10 ans qu'il a quitté son pays. En Suisse « *depuis longtemps* », il a aussi vécu en France et en Italie. Il est sans-abri et vit en alternance dans différents centres d'hébergement d'urgence. Il a un réseau de connaissances et d'amis dans la région de la Riviera qui lui permet d'obtenir un certain soutien : une voiture ou un logement en prêt pendant quelques jours quand ses amis sont absents ; poser ses affaires « *chez un pote* » ; savoir où demander du travail. Avant la crise sanitaire, il travaillait dans le domaine de bâtiment. Il a toutefois perdu son emploi et n'a jusqu'à aujourd'hui pas eu de nouvelles propositions. Il y a quelques mois, il a attrapé le COVID-19. Il a pu séjourner dans un lieu d'accueil vaudois ouvert aux personnes malades pour qu'elles puissent se reposer et dormir. S'affilier à une assurance et pouvoir bénéficier d'un suivi médical constitue actuellement l'une de ses préoccupations majeures, d'autant qu'il ressent des problèmes chroniques qui l'ont conduit trois fois aux urgences. Ses projets pour l'avenir sont de trouver un travail et régulariser sa situation en Suisse. Il souhaite arrêter de vivre dans la peur et pouvoir s'acheter un petit studio dans son pays d'origine.

N°15

Une femme d'une trentaine d'années qui vient à AACTS pour faire sa lessive. En attendant son tour, elle se sert à boire et s'assied à une table. Après avoir mis ses vêtements en machine, elle retourne à la table et s'occupe de ses affaires administratives (elle prépare des factures, trie des documents).

N°16

Un homme d'une cinquantaine d'années qui est originaire de l'Est de l'Europe, rencontré pendant le travail de rue. Cela fait bientôt 30 ans qu'il habite en Suisse. Il vit actuellement dans la région de la Riviera chez une personne qui le laisse vivre avec elle. Il venait auparavant à AACTS pour manger mais des problèmes de santé physiques l'en empêchent aujourd'hui. Il trouve, dit-il, à manger sans aucun problème. Il connaît beaucoup de personnes qui possèdent des restaurants dans lesquels il lui est possible d'aller manger. Il indique également n'avoir aucun problème avec la police, qu'il connaît bien.

N°17

Un homme d'une vingtaine d'années, blessé à une main après une chute. Il demande à obtenir des soins. On lui suggère d'aller à l'hôpital si sa blessure ne s'améliore pas durant les prochains jours. L'homme explique qu'aller à l'hôpital en Suisse n'est pas envisageable pour lui. Après avoir obtenu des soins, il quitte la salle de soins pour aller prendre une douche puis le repas de midi.

N°18

Un homme d'une quarantaine d'années avec la citoyenneté suisse qui touche depuis peu de temps un RI. Il vient à AACTS plusieurs fois par semaine, pour la nourriture mais également pour obtenir des conseils et avoir des échanges avec le personnel qui l'aide à « *trouver son chemin et améliorer sa situation* ». Il dit ne trouver ce soutien qu'à AACTS. Avant de toucher le RI, il a vécu dans la rue pendant plusieurs années. C'est à cette époque qu'il a connu AACTS, tout comme d'autres lieux similaires dans la région vaudoise et romande. Selon lui, il faudrait davantage de lieux comme la fondation AACTS où « *l'accès est vraiment bas seuil* » et où il n'y a « *pas besoin d'inscription ou de rendez-vous* ». Il faudrait que de pareils endroits soient aussi ouverts l'après-midi, encore plus quand il fait froid. Les prestations offertes à AACTS « *et ailleurs* » sont plutôt « *fonctionnelles* » et « *d'urgence* » : il faudrait selon lui « *s'occuper des personnes de manière plus globale, faire des entretiens pour comprendre pourquoi les personnes sont là et pas seulement donner des prestations* ». Avant de vivre dans la rue, il pensait que des organisations comme la Croix-Rouge aidaient les personnes dans la précarité en Suisse et que leur travail suffisait. Toutefois, il existe une « *grande précarité qu'on ne voit pas* ». C'est la raison pour laquelle il souhaite témoigner, notamment pour les personnes qu'il a rencontrées en vivant dans la rue, qui viennent d'autres pays et qui n'ont pas de statut légal en Suisse. Ces personnes, contrairement aux « *Suisses comme lui* », n'ont pas accès à l'aide sociale. Beaucoup doivent mendier et risquent alors d'aller en prison ou d'être expulsées. Il donne l'exemple d'un homme qu'il a connu quand il vivait dans la rue. Cet homme souhaite retourner dans son pays d'origine pour les fêtes de fin d'année et doit pour ce faire payer 80 fr. le voyage en bus. Cela fait maintenant 5 ou 6 semaines qu'il mendie pour tenter de récolter cette somme. Toutefois, comme il est désormais interdit de « *faire le geste avec les mains* », il reste debout dans la rue en attendant que les personnes qui passent « *comprennent qu'il est en train de mendier* ». Résultat : depuis 5-6 semaines, il n'a pratiquement rien gagné. L'homme rencontré va donc utiliser une partie de son RI (40 fr.) pour l'aider à payer le billet de bus. Pour terminer, ses projets pour l'avenir sont idéalement de pouvoir bénéficier d'une cure de repos. En effet, les années passées dans la rue l'ont physiquement et psychologiquement épuisé. Ensuite, il réfléchira à trouver un travail.

N°19

Une femme d'une vingtaine d'années qui est originaire du Sud de l'Europe et sans statut légal en Suisse. Elle est hôtesse de l'air de formation mais avec la crise sanitaire, elle a perdu son emploi. Comme elle connaissait des personnes en Suisse qui avaient trouvé un travail saisonnier, elle a décidé d'y venir pour faire de même. Toutefois arrivée trop tard pour les travaux saisonniers, elle effectue aujourd'hui des nettoyages dans une entreprise du domaine industriel. Elle avait également trouvé un travail comme *nanny*, mais le salaire était trop faible par rapport aux responsabilités à prendre. Elle vit avec son compagnon, artiste de rue, dans le van de ce dernier depuis le mois de septembre. Ils viennent à AACTS pour prendre une douche et laver leurs vêtements. Ils connaissent également, à Lausanne, des lieux où ils peuvent faire de même, mais il y a plus de personnes et les conditions d'accès aux douches et à la lessive sont plus difficiles. Le couple connaît des personnes qui vivent dans des communautés dans la région de la Riviera qu'ils peuvent aussi solliciter pour prendre une douche ou faire une lessive, mais ils ne le font qu'en cas d'urgence. Elle apprécie que les membres de l'équipe d'AACTS s'intéressent aux personnes qui viennent en leur demandant qui elles sont et ce dont elles ont besoin. Ses conditions de vie actuelles sont difficiles pour elle, car elle n'a jamais vécu de cette manière. Elle est allée à l'université, a toujours eu un

travail, un toit et une stabilité. C'est la première fois qu'elle expérimente la vie en van qui devient véritablement difficile avec le froid : elle a eu des douleurs au dos à plusieurs reprises, qu'elle impute au froid nocturne. Comme elle n'a pas trouvé de travail tout de suite en arrivant en Suisse et son compagnon non plus, le couple se trouve désormais dans une situation financière difficile. Ils connaissent le Hublot mais le fréquenter ne résoudrait pas leur problème : ils ne pourraient y rester que 10 jours, seraient séparés pour dormir et devraient tout de même rester dehors pendant la journée. Elle est sur le point de retourner dans son pays. Elle ne peut pas supporter de vivre dans un van pendant l'hiver. Pour son compagnon, la situation est plus difficile encore, car il est originaire d'un pays extra-européen. Il aurait un frère qui vit dans un pays limitrophe de la Suisse, mais le van n'est pas en assez bon état pour rouler jusque-là.

N°20

Un homme d'une soixantaine d'années originaire d'un pays de l'Est de l'Asie, arrivé en Suisse en tant que réfugié. Il possède un permis C et est à l'assurance invalidité (ci-après, AI). Il vit aujourd'hui dans un appartement dans la région de la Riviera mais cela n'a pas toujours été le cas : il a vécu dans la rue à une certaine époque de sa vie et a connu différents lieux d'accueil dans la région vaudoise. Il a également vécu dans des foyers quand il n'allait pas bien. Actuellement, il est suivi par une équipe de professionnel·les. Il vient à AACTS plusieurs fois par semaine depuis environ une année pour « voir du monde » et soutenir les personnes qui fréquentent ce lieu. Il profite aussi d'y faire sa lessive. Il va également l'Étape où il trouve de la viande, du pain, des fruits et légumes ainsi qu'à l'Épicerie Caritas et chez Denner pour les produits qu'il ne trouve pas à l'Étape (comme le sucre, le sel ou encore le café).

N°21

Un homme d'une trentaine d'années qui a un permis C. Il vient à AACTS plusieurs fois par semaine depuis environ 1 mois pour le repas de midi. Il prend le repas pour lui mais également pour ses enfants. Ce sont des amis qui lui ont parlé de la fondation. Venir chercher à manger à AACTS l'aide car il ne gagne pas beaucoup d'argent avec son travail qui est irrégulier.

L'association Partage Riviera (l'Étape)

N°22

Une femme d'une trentaine, voire début de quarantaine d'années, qui a 4 enfants et habite depuis peu de temps dans la région de la Riviera. Elle va bientôt obtenir le permis B. Elle a divorcé de son mari qui était violent, a été accueillie au Centre Malley-Prairie (Lausanne) et a été reconnue victime de violence par la Loi sur l'aide aux victimes (LAVI). Elle vient deux fois par semaine à l'Étape, où elle trouve les produits de base. Ce qui lui manque, ce sont par exemple les couches pour bébé. Mais la quantité de nourriture est suffisante pour elle et ses 4 enfants. Les horaires lui conviennent mais elle est à la recherche d'un travail dans n'importe quel domaine.

N°23

Une femme d'une cinquantaine d'années, pressée car elle doit aller prendre le train. Elle habite dans la région de la Riviera. Elle vient depuis longtemps à l'Étape, une fois par semaine. Mais quand elle travaille, elle ne peut malheureusement pas venir.

N°24

Un homme d'une quarantaine d'années qui est en Suisse depuis 12 ans et a un permis C. Il dit ressentir de la gêne à venir à l'Étape. Quand il est arrivé en Suisse, il allait déjà à l'Étape dont les locaux se situaient dans un autre bâtiment. Quand il a trouvé un travail, il a cessé d'y aller. Il y a 2 ans, il a perdu son emploi et depuis lors, il revient à l'Étape, une fois par semaine. Comme il vit seul, la quantité de nourriture est suffisante. Il a perdu il y a peu de temps sa

mère et sa sœur et sa situation n'est pas facile. Il connaît AACTS, il y est allé pour obtenir de l'aide pour refaire son CV et prendre le repas de midi. À l'Étape, en plus de trouver de la nourriture, il trouve du soutien.

N°25

Un homme d'une vingtaine d'années qui habite dans la région de la Riviera. Il vient à l'Étape depuis peu de temps, à savoir depuis la crise sanitaire. Il est actuellement en RHT, dans le domaine de la restauration. Il vient deux fois par semaine. La semaine dernière, il n'y avait plus de place à la distribution alimentaire du vendredi et n'a alors pas pu venir. Avec sa compagne, « *ils se sont débrouillés* ». Ils ont regardé sur Internet et ont trouvé une autre distribution alimentaire à Clarens (les Cartons du Cœur). Si à l'avenir il ne peut pas s'inscrire pour une distribution alimentaire à l'Étape, avec sa compagne, ils mangeront des pâtes et pas de produits frais. Sa compagne ne peut pas venir à l'Étape à sa place, ils habitent assez loin et ont un bébé qui vient de naître.

N°26

Une femme d'une cinquantaine d'années qui touche actuellement un RI. Le Centre social régional (CSR) a toutefois fait les démarches pour demander l'AI. Elle attend la réponse, mais sait que cela peut prendre de temps. Elle a beaucoup travaillé durant sa vie, mais elle s'est « *cassé le dos* » en travaillant dans la restauration et en portant des charges lourdes tous les jours. Elle a aussi du diabète. Parfois, elle tombe dans les pommes pour cette raison. Quand cela arrive à la maison, ses enfants l'aident et lui donnent du sucre pour faire remonter sa glycémie. Elle va une fois par semaine au Coup de Pouce à Clarens. Il est difficile pour elle de venir à la distribution alimentaire de l'Étape car elle n'a pas de voiture et doit prendre le train, ce qui coûte cher. Elle essaie de venir une fois par mois à Vevey. Aujourd'hui, elle est venue en voiture avec sa sœur, elle devra seulement payer le retour en train jusque chez elle, dans la région de la Riviera. Elle dit que « *c'est déjà bien* », ce qu'elle trouve à l'Étape, c'est mieux que le Coup de Pouce à Clarens car il y a plus choix, c'est pour ça qu'elle aime venir. En ce qui concerne les produits de base, elle trouve ce qu'il lui faut. En plus, elle trouve des produits de bonne qualité et bio, des produits qu'elle ne peut pas acheter quand ils sont vendus à la Migros, car trop chers. Quand elle ne trouve pas certains produits à l'Étape, elle va à la Migros ou chez Denner. Elle choisit toujours des produits M-Budget ou profite quand il y a des actions. Parfois, elle aimerait faire plaisir à ses enfants quand ils lui demandent certains produits, mais elle ne peut pas.

N°27

Une femme d'une quarantaine d'années qui habite dans la région de la Riviera. Elle vient souvent à l'Étape et se rend également au Coup de Pouce à Clarens. Elle a perdu son travail en 2020. Elle travaillait auparavant dans une institution. Elle vient car elle a des enfants à nourrir. Le COVID-19 a « *gâché la vie* » des personnes cette année. Elle est gênée de venir ici mais « *ça aide bien* ».

N°28

Une femme d'une cinquantaine d'années, en Suisse depuis plus de 30 ans et originaire d'un pays d'Amérique centrale qui habite dans la région de la Riviera. Elle vient à l'Étape depuis 3 mois. Touchant actuellement un RI, elle va obtenir l'AI à partir de janvier 2021. À l'aide sociale, elle a reçu une carte Caritas pour aller à l'Épicerie Caritas qui se trouve à côté de l'Étape. Une fois, en sortant de l'Épicerie, elle a vu la distribution alimentaire de l'Étape. Elle a donc demandé à s'inscrire et cela fait maintenant 3 mois qu'elle vient. Elle trouve les produits de base, « *c'est bien* ». Elle est diabétique et certains produits qu'elle mange ne se trouvent pas à l'Étape. Elle va les acheter à la Migros. Elle a beaucoup travaillé depuis son arrivée en Suisse. Dans son pays, elle a fait une formation dans la finance. Pour travailler en Suisse dans ce domaine, elle devait réaliser des cours d'équivalence, mais elle n'a pas pu le faire car sa

filles était petite et qu'elle ne pouvait pas la laisser seule. Elle a commencé à chercher du travail dans d'autres domaines et a trouvé dans la restauration. Elle a travaillé longtemps dans ce secteur et a eu des postes à responsabilité, dans des grands hôtels. Elle a réalisé des formations continues et des diplômes de langue pendant ses années de travail, elle maîtrise 4 langues. Cela lui a beaucoup servi dans la restauration dans une région touristique « *comme ici* ». Aujourd'hui, elle est malade et ne peut plus travailler. Elle aurait souhaité faire une formation qui lui permette de travailler dans un bureau, mais elle ne pense pas que « *la Suisse* » lui paiera une formation alors qu'à son âge, elle a peu de chance de retrouver du travail et s'approche de la retraite. Elle explique qu'il y a de la gêne à venir à l'Étape. Elle n'a jamais dit à sa fille qu'elle y venait. Elle n'avait d'ailleurs jamais pensé qu'un jour, elle aurait besoin d'y venir. Elle y croise des personnes qui avaient de « *bonnes positions* » dans la région, qu'elle n'aurait jamais pensé croiser là-bas.

N°29

Une femme d'une cinquantaine d'années, sans enfant, qui vit avec son mari dans la région de la Riviera. Ils ont par le passé touché un RI mais font désormais tout pour l'éviter car c'est un « *mauvais souvenir* ». Ils « *vivent sur leurs économies* ». Elle a connu l'Étape en allant à l'Épicerie Caritas, et vient depuis environ une année et demie. Elle vient habituellement deux fois par semaine, mais depuis un mois, elle ne vient plus qu'une fois par semaine. Elle apprécie le nouveau système d'inscription par SMS car avant, il fallait faire la queue et c'était long. Il y avait aussi des frictions entre les personnes (par exemple, quand une personne prenait la place d'une autre dans la file d'attente), ce qui était désagréable. Désormais, il n'y a « *pas de perte de temps* ». Selon elle, l'équipe de l'Étape est « *à l'écoute* ». Venir à la distribution alimentaire la soulage, dit-elle, notamment en ce qui concerne son budget. Elle a « *un petit travail* », elle fait des nettoyages dans une entreprise, mais ce n'est pas suffisant. Les heures de la distribution ne lui posent pas problème, mais il y a un inconvénient : si l'on est malade, on ne peut pas envoyer quelqu'un à sa place. Elle est allée à la distribution alimentaire pour un parent malade et elle n'a pas pu y accéder. « *Ils ne savaient pas si c'était pour moi ou vraiment pour ce parent, vous voyez* ». Ce qui est particulièrement important pour elle à la distribution alimentaire, c'est le poisson, les légumes, le lait, le fromage. En ce qui concerne le poisson, elle dit qu'à la Migros, c'est cher. Elle n'en achète pas ailleurs ; s'il n'y en a pas à l'Étape, elle n'en mange pas. Elle a aussi découvert des produits en venant à la distribution alimentaire. Les produits sont toujours de bonne qualité. « *Dans l'idéal* », elle aimerait trouver des produits de ménage, car ces produits coûtent cher dans le commerce ou même des appareils électroménagers (neufs ou de seconde main). Elle n'a par exemple pas d'aspirateur chez elle, car c'est trop cher de s'en acheter un. Elle trouve que cela serait « *bien* » que les personnes puissent prendre rendez-vous quand elles ont un problème et voir si elles peuvent obtenir de l'aide, qu'elles puissent « *être écoutées* » en dehors des heures de la distribution alimentaire. La distribution alimentaire est suffisante pour elle et son mari, si elle peut y aller deux fois par semaine. Mais depuis qu'elle y a accès seulement une fois par semaine, « *c'est serré* ». Elle ajoute « *chacun prend ce qu'il demande, mais s'il n'y a pas beaucoup...* ». Elle cuisine alors des plats à base de conserves, comme des sardines, en attendant la prochaine distribution alimentaire. S'il manque quelque chose, « *on achète, on se débrouille* ». Elle donne l'exemple des pommes de terre. Parfois, elle en reçoit seulement 4 ou 5 à la distribution alimentaire. Ce n'est pas suffisant. Elle complète en allant à la Migros.

N°30

Un homme d'une trentaine d'années, originaire d'un pays du Caucase et requérant d'asile débouté. Il habite dans la région de la Riviera avec sa femme et sa fille. Il va à l'Étape depuis plusieurs années déjà et fréquente aussi l'Épicerie Caritas. Il aime surtout recevoir les légumes, les fruits et le pain à l'Étape. La viande, s'il y en a, mais c'est moins important pour lui. Il lui manque les produits de ménages qui sont chers en magasin selon lui. Pour payer les factures, il fait appel à différentes associations/Églises qui l'aident à les payer. Il reçoit aussi des bons pour Aldi ou Migros de la part de son Église qui le soutient ponctuellement.

N°31

Une femme d'une vingtaine d'années qui habite dans la région de la Riviera. Elle vient à l'Étape depuis 2 ans. C'est sa mère qui lui en a parlé, car elle y venait aussi. Elle a commencé à venir quand son mari et elle ont perdu leur travail. Elle a ensuite trouvé un nouvel emploi qu'elle a à nouveau perdu à cause de la situation sanitaire. Elle aime particulièrement recevoir les fruits car ils sont chers en magasin. Elle aime aussi recevoir de l'huile et de la farine (il faut le demander) mais il lui manque certains produits comme du chocolat. Pour compléter, elle regarde les actions à la Migros. Selon elle, les bénévoles et personnes de l'Étape sont à l'écoute et arrangeants (elle demande quelques produits supplémentaires pour sa mère qui ne vient plus à l'Étape car elle est une personne à risque et c'est accepté).

N°32

Une femme d'une soixantaine d'années qui vit avec son mari malade (diabète) dans la région de la Riviera. Elle travaillait deux fois par semaine pour une personne handicapée mais a dû arrêter pour l'instant. Son mari et elle touchent des aides complémentaires. Elle vient à l'Étape depuis 2 ans. Elle aime recevoir les produits de l'Étape, surtout la viande de bœuf et les légumes, qu'elle n'achète pas en magasin car trop chers. Parfois, il lui manque du lait et de la crème. Selon elle, ce genre de produits sont quelquefois proposés à l'Étape mais pas tout le temps et, en fonction de son numéro de passage, on y accède ou pas.

N°33

Un homme d'une trentaine d'années qui vit avec sa famille dans une commune en dehors de la Riviera et est requérant d'asile débouté. Quand il était à l'EVAM, il venait deux fois par mois. Dans sa situation actuelle, il vient deux fois par semaine. Il trouve très important de recevoir les fruits pour les enfants (bananes, oranges). Il lui manque par exemple des produits comme la pastèque, le melon mais aussi des herbes pour cuisiner comme le romarin. Il va aussi à d'autres distributions alimentaires. Il préfère venir à l'Étape car il y a plus de choix, notamment pour la viande (bœuf, poulet).

7.2. Tableau récapitulatif des immersions (Annexe 2)

Nombre d'immersions	Horaires d'ouverture des organismes	Dates des immersions	Horaires des immersions	Nombre total de personnes pendant les immersions	Nombre d'entretiens	Durée approx. des entretiens	Sexe des personnes rencontrées	Âge approx. des pers. rencontrées
PERMANENCE ACCUEIL (Caritas)								
4 immersions	15h00-18h00 (Lundi) 14h00-17h00 (Mercredi)	23.11.2020	14h30-18h30	7 pers.	4 entretiens	Entre 15 et 30 minutes	1 femme 3 hommes	Entre 30 et 55 ans
		25.11.2020	12h20-17h15	9 pers.				
		7.12.2020	13h20-17h45	10 pers.				
		9.12.2020	13h40-16h45	9 pers.				
LE HUBLLOT (Caritas)								
3 immersions	19h30-08h00 (Lundi au dimanche)	30.11.2020	19h15-23h00	16 pers.	4 entretiens	Entre 15 et 30 minutes	4 hommes	Entre 30 et 55 ans
		2.12.2020	19h15-22h00	17 pers.				
		4.12.2020	19h15-22h00	14 pers.				
AACTS								
3 immersions	9h00-13h30 (Lundi au vendredi)	26.11.2020	08h30-16h00	± 40-50 pers.	4 entretiens	Entre 5 minutes et 1 heure	1 femme 3 hommes	Entre 25 et 70 ans
		27.11.2020	08h30-15h30	± 50-60 pers.				
		10.12.2020	08h30-13h15	± 25 pers.				
PARTAGE RIVIERA (L'ÉTAPE)								
3 immersions	14h00-18h00 (Mardi et vendredi)	1.12.2020	14h00-16h50	± 180 pers.	12 entretiens	Entre 5 et 45 minutes	8 femmes 4 hommes	Entre 25 et 70 ans
		11.12.2020	14h00-17h50					
		15.12.2020	14h00-16h30					