

Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

« LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, celui-ci est restitué tel quel nous a été transmis. Il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 1^{er} juillet 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Institution

Thématiques : Logement ; hébergement ; services sociaux ; aide alimentaire ; hygiène et santé

1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions

Service d'accès aux droits spécialisé dans le logement / hébergement sur Grenoble.

2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez

- Rallongement global des délais (déjà longs) de prise de décision, de relogement, et de recours devant les tribunaux qui entraînent découragements et renoncements des publics à se saisir de leur droit au logement et à l'hébergement.

- Les ordonnances du gouvernement relatives aux prorogations de divers délais administratifs et juridictionnels sont très floues et jettent le doute sur le fonctionnement et les délais procéduraux post crise sanitaire.

- Fermeture de nombreux services sociaux ou reprise en télétravail qui rendent difficiles voire impossibles les prises de rdv pour les usagers. Notamment, l'accès à la préfecture et aux antennes de l'OFII pour les personnes migrantes, ou les assistant.e.s socia.les.aux de secteur.

- Commissions d'attribution des bailleurs annulées et reportées, entraînant des relogements tardifs

3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins

- Demandes d'aides financières facultatives et/ou ponctuelles en augmentation (du point de vue de notre service) alors qu'elles sont de plus en plus restreintes en provenance du Département et de l'Etat.
- Problèmes d'accès à un.e écoutant.e 115 pendant le confinement. Numéro injoignable, écoutant.e.s en renfort non formé.e.s.
- Besoins des publics s'expriment plus clairement mais de manière plus urgente.

4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)

- Soutien financier par des chèques services du fond d'urgence de la Fondation Abbé Pierre.
- Augmentation des procédures en référé liberté hébergement pour pallier aux carences de la procédure DAHO/DALO
- Renforcement des missions d'aller-vers en collaboration avec d'autres services.

5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...

- Plus grande implication des services de l'état (accompagnement social, aide financière pour les personnes hébergées, etc.)
- Les difficultés d'accès à un.e assistant.e social.e se sont révélées encore plus vivement qu'en temps normal, revoir les critères d'accès.
- Gestion des structures d'hébergement d'urgence qui ne remplissent pas le respect de la dignité humaine et les droits légaux prévus par le code de l'action sociale et des familles.

6- Autres témoignages

Des témoignages de personnes accueillies dans des structures d'hébergement d'urgence révèlent de graves carences dans l'accès aux soins vitaux, d'hygiène, d'alimentation et d'accompagnement social et de liberté d'aller et venir.