

# Simple COMME BONJOUR !

Petit guide pour aller à la rencontre  
des personnes sans-abri

“ DÉCOUVREZ UN MOYEN  
SIMPLE POUR AGIR CONTRE  
LA GRANDE PRÉCARITÉ ! ”



Ce guide vous est proposé par entourage

## À qui s'adresse ce guide ?

- \* À ceux qui croisent chaque jour des personnes sans-abri
- \* À ceux qui souhaitent aider, mais ne savent pas comment faire
- \* À ceux qui pensent qu'on peut chacun agir à son échelle
- \* À ceux qui veulent simplement aller à la rencontre des autres

Bref, ce guide est à mettre entre toutes les mains !

“ PAS LA PEINE D'AVOIR UN TOIT  
OU DES MILLIONS DANS LA  
POCHE SI ON N'A PAS L'AMITIÉ. ”

Kenny – SDF



## BONJOUR la RUE !

Et si nous agissions tous contre la solitude des personnes sans-abri ? Préjugés, gêne ou peur de mal faire, les raisons sont nombreuses qui nous poussent à presser le pas en voyant un sans-abri ou à lui donner une pièce rapidement en baissant le regard.

Et pourtant, la plupart des personnes sans-abri vous le diront : **le besoin de lien social est aussi vital que celui de manger !**

Aider ces personnes à reconstruire un cercle bienveillant autour d'elles

est la première étape pour sortir de la rue et de l'exclusion.

Mais comment faire pour aller à la rencontre d'un monde que nous côtoyons chaque jour et qui nous est étranger ?

**Préparé avec l'aide d'experts et surtout de personnes de la rue**, ce petit guide vous aidera à franchir le pas et à **aller à la rencontre des personnes sans-abri de votre quartier.**

### SOMMAIRE

Et si ON  
comprendait ?  
P.4

Et si ON  
changeait  
de regard !  
P.12

Et si ON  
agissait ?  
P.18

Et si ON  
COMPRENAIT !

S'informer sur le monde de la rue

**P**as facile de savoir quoi faire quand on croise une personne à la rue !

La première chose avant de se lancer, c'est de mieux connaître leur réalité.

La rue est un milieu difficile et la précarité n'est pas un choix !

**C'est la première étape :**

Comprendre pour agir

“ ON A TOUS EN TÊTE QUE LES SDF ONT BESOIN DE MANGER. AVANT TOUT, ILS ONT BESOIN DE PARLER ! ”

Elina - ancienne SDF



# La RUE EN chiffres

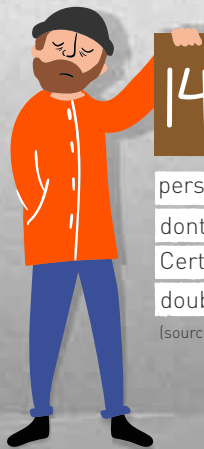
+50%

C'est l'augmentation  
du nombre de personnes  
SDF entre 2001 et 2012

32%

des personnes en grande précarité  
présentent un trouble  
psychotique ou de l'humeur

Même s'il existe de grandes disparités selon les régions, voici quelques chiffres clefs pour comprendre le monde de la rue en France. (Source INSEE, 2012)



143 000

personnes SDF en France,  
dont la moitié en Île-de-France.  
Certaines estimations  
doubtent même ce chiffre.  
(source Fondation Abbé Pierre, 2017)



30 000

enfants sont  
sans domicile

6 Et si on  
compréhendait ?

40%

des SDF sont  
des femmes

49  
ans

L'espérance de vie  
moyenne à la rue est de



23%

des SDF  
sont d'anciens  
enfants placés

Comment arrive-t-on à la rue ? Une enfance difficile, des difficultés financières, des accidents de la vie..., les trajectoires sont toutes différentes. Un environnement familial difficile ou la rupture des liens sociaux sont des facteurs qui favorisent l'arrivée dans la rue. Une chose est sûre : **les personnes qui se retrouvent à la rue sont avant tout des personnes privées de cercle social.**

“ LA SOLITUDE, ÇA TUE. ”  
Pierrot - SDF

Un point commun :  
*la solitude*

65% des SDF vivent seuls

85% des SDF disent ressentir le rejet des passants  
(Études BVA/Emmaüs)

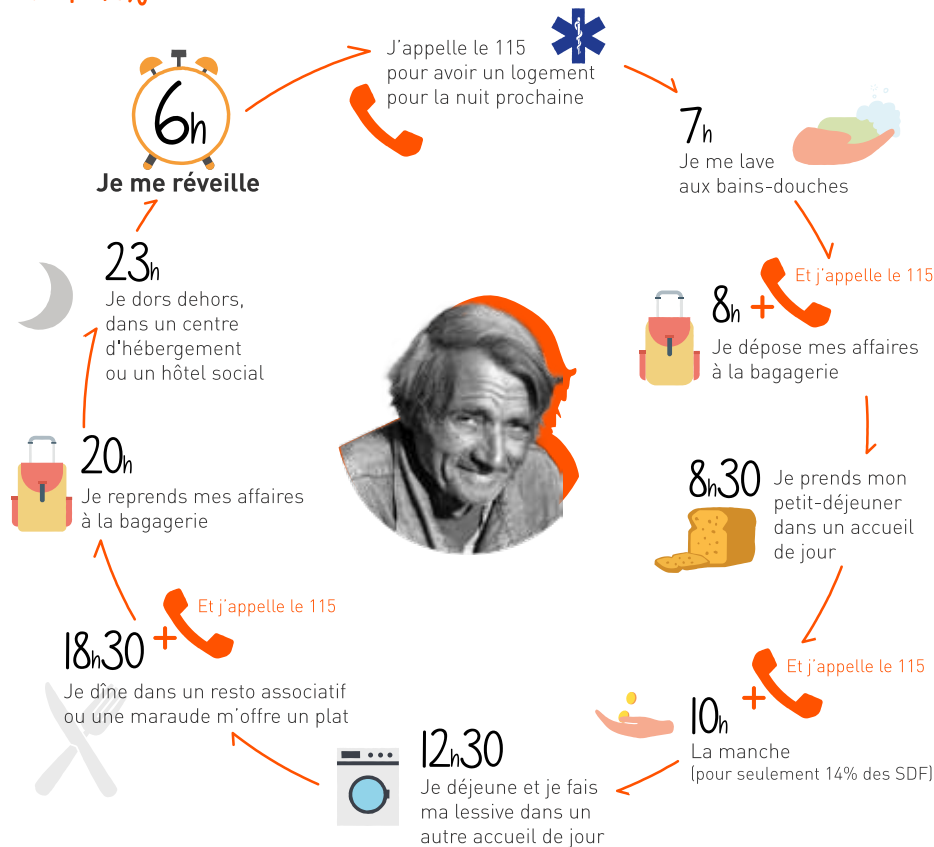
8 Et si on comprenait ?

Le profil des personnes SDF a beaucoup évolué ces dernières années. Dans la rue, on trouve de plus en plus de :

- \* Familles
- \* Femmes célibataires avec enfants
- \* Personnes étrangères
- \* “Marginaux” : jeunes en rupture, toxicomanes...

## Une journée dans la vie de Pablo

Les journées des personnes sans-abri se suivent et se ressemblent, généralement centrées autour de la recherche d'un hébergement pour le soir. Pablo vit dans le centre de Paris. Il nous raconte sa journée.



## Vivre ou survivre ?

Plus on passe de temps à la rue, plus il est difficile d'en sortir, car la survie quotidienne prend toute l'énergie.

**Vivre dans la rue au quotidien c'est :**

- \* **La solitude**
- \* **La violence** : on est une cible privilégiée à la rue
- \* **La perte** progressive des **codes sociaux ordinaires**, parfois jusqu'au déni de son corps et de ses besoins
- \* **Le manque d'intimité**
- \* **La perte** de l'**estime de soi**
- \* **La fatigue** : il faut marcher beaucoup, dormir peu et mal

C'est pour cela que  
rétablir le lien avec  
les personnes de la rue  
est essentiel !



10 Et si on comprenait ?

## Des préjugés coriaces

La précarité n'est pas un choix, mais un concours de circonstances qui y mène. **Il faut se battre dur pour s'en sortir.** Le comprendre évite de nourrir nos préjugés qui ont la peau dure.

rien que des fainéants !

24% des hommes SDF travaillent dont 20% en CDI.

10% des SDF sont diplômés de l'enseignement supérieur.

Seuls 34% de ceux qui ont le droit aux prestations sociales touchent le RSA.

ils préfèrent mendier que travailler !

10€/jour C'est ce que permettrait de gagner la mendicité. Pas très lucratif non ?

Seuls 14% des personnes SDF mendient régulièrement.

tous alcooliques ?

21% des personnes SDF sont dépendantes à l'alcool.

Loin de l'image du clochard aviné, la majorité des SDF ne sont pas dépendants de l'alcool. Quand c'est le cas, ce serait plutôt une conséquence de la rue (l'alcool est l'anxiolytique le moins cher et le plus accessible).





## MARAUDES



Ces équipes de professionnels ou de citoyens bénévoles vont à la rencontre des personnes sans-abri d'un quartier. Les maraudes créent du lien social, distribuent des repas ou des kits d'hygiène. Elles peuvent aussi être médicales. Une équipe de maraude peut également intervenir suite à un signalement d'un riverain auprès du 115.

**244 équipes**  
financées par l'Etat,  
en plus des maraudes citoyennes ou associatives\*

## Accueils de jour



Ils permettent de prendre une douche, un repas, de laver son linge, de voir un médecin, un travailleur social, etc. Ils sont des lieux de rencontre et d'écoute.

**415 accueils**  
financés par l'Etat\*



## Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU)



**119 000 places**  
d'hébergement d'urgence\*  
(dont places du Plan Hivernal\*\*\*)

Ils accueillent des personnes ou des familles pour une ou plusieurs nuits, en chambres individuelles ou collectives, mais aussi dans des hôtels ou des appartements gérés par une association.



# URGENCE SOCIALE, Qui fait QUOI ?

De la rue à la réinsertion, un ensemble d'acteurs se mobilise pour faire sortir les personnes de la grande précarité.

## VERS L'INSERTION



\* **Les logements accompagnés** permettent aux personnes de bénéficier d'un accompagnement individualisé tout en leur garantissant une plus grande autonomie (pensions de familles, résidences sociales, intermédiation locative...).

**237 000 places** pérennes\*



\* **Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)** visent à favoriser l'autonomie personnelle et sociale des personnes par un accompagnement global, individualisé et renforcé. Ces hébergements sont collectifs ou en appartement, la prise en charge peut durer de quelques mois à plusieurs années.

**44 600 places** de CHRS\*



## 115

Ce numéro d'urgence gratuit et ouvert 24/24h gère l'attribution des places d'hébergement d'urgence et oriente les personnes vers les services adaptés. L'accueil téléphonique est inconditionnel.

**450 000 appels** répondus / an au 115-Paris\*\*  
correspondant à **42 866 personnes** différentes

## Accompagnement social



Un travailleur social accompagne les personnes dans différentes démarches : domiciliation, obtention d'un hébergement durable, ouverture de droits, accès aux soins, aide alimentaire, accès à l'emploi, etc.



Ces différentes structures sont opérées par des associations et financées par :

- État
- Région
- Commune
- Département

En complément, de nombreuses solutions sont d'initiative 100% privée.

Et si ON  
changeait  
de regard !

Comment changer de posture ?



**C**hacun, à notre niveau, nous pouvons agir, mais cela implique de changer de posture. De nous ouvrir à l'autre. Nous ne sommes pas des Zorro capables à nous seuls de résoudre tous les problèmes. Nous sommes simplement des voisins bienveillants, des humains s'adressant à d'autres humains.

**C'est la deuxième étape :**

Comprendre  
que l'on est une  
partie essentielle  
de la solution



“ **UNE FOIS QUE TU AS PASSÉ LE CAP, C'EST TELLEMENT NATUREL QUE TU NE PEUX PAS REVENIR EN ARRIÈRE.** ”

Victorien - riverain





## Simple COMME BONJOUR

Vous dites bien bonjour à votre voisin du 4<sup>e</sup> que vous croisez une fois par an dans la cage d'escalier. Pourquoi ne pas le faire avec votre voisin de trottoir que vous croisez tous les jours ?

C'est a priori la chose la plus simple et naturelle. Oui, mais voilà, ce n'est pas si facile que ça.

Pour toutes les raisons que nous avons vues (voir p.10), la rue abîme peu à peu ceux qui y vivent.

Certains ne sentent pas forcément la rose. Certains s'isolent dans le mutisme en réaction à la violence d'une société dont ils se sentent exclus.

Alors que pour d'autres, vous ne soupçonneriez même pas qu'ils vivent à la rue.

Et pourtant, le premier pas pour les aider est de poser un regard bienveillant sur eux.

**Le rôle des riverains est important. Il permet d'avoir un regard différent, gratuit, régulier et complémentaire de celui des professionnels de l'action sociale et des associations.**



16 Et si on changeait de regard !

## Rencontre du troisième type ?

“ CE QUI M’EMPÊCHAIT DE PARLER AUX SDF, C’ÉTAIT LA PEUR. JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI, MAIS J’AVAIS PEUR. PUIS J’AI PARLÉ À ANNE (EX SDF) QUI M’A DIT QUE C’ÉTAIT EUX QUI AVAIENT PEUR ET QUI ÉTAIENT SANS PROTECTION SUR LE TROTTOIR. LÀ J’AI COMPRIS QUE MA PEUR ÉTAIT INJUSTIFIÉE.

Marc - riverain ”



Face à une personne de la rue, nos sentiments sont souvent confus, voire contradictoires :

- \* Tristesse
  - \* Compassion
  - \* Dégoût
  - \* Peur ou méfiance
  - \* Culpabilité
  - \* Gêne
  - \* Sentiment d'impuissance
- ... et puis on n'a jamais le temps !

Figurez-vous que la personne en face de vous partage peut-être quelques-uns de ces sentiments (et d'autres) avec vous ! L'idée est bien d'aller à la rencontre d'une personne et non pas d'une situation.

**Vous ne vous adressez pas à un sans-abri, vous parlez à Pascal, Rachid ou Christine !**

# Changer de posture

« **MOI, PABLO, JE NE SUIS PAS SDF.  
AVANT ÇA, JE SUIS PÈRE DE 3 ENFANTS,  
JE SUIS PEINTRE, JE SUIS UN EXCELLENT  
JOUEUR DE PÉTANQUE...** »

Pablo - SDF

**La clef est de passer de l'envie d'aider à l'envie de rencontrer.**

Il faut voir l'autre comme une personne, pas un problème à résoudre.

En identifiant vos freins, vous pourrez les lever et passer à l'action.

## Oui, mais comment ?

**R**etisser des liens de confiance avec une personne en situation de grande exclusion peut être long....

**Laissez leur le temps de s'ouvrir, sans forcer la confiance !**

Être patient



**I**l faut faire le deuil de son utilité. Il faut accepter que l'aide soit parfois inutile, pas utilisée comme on l'attendait ou bien refusée.

Partager avec  
d'autres



Ne pas attendre  
de reconnaissance



**C'**est plus facile à plusieurs.

Cela évite de vous sentir seul à aider une personne et de vous surinvestir dans cette rencontre.

Vous pouvez rejoindre **ENTOURAGE**, une communauté de riverains solidaires.

**N**e vous substituez pas aux professionnels ! L'accompagnement social demande une vraie expertise. En tant que riverain, votre rôle n'est pas de prendre une personne en charge. Par contre, notre rôle à tous est de rendre notre quartier plus chaleureux.

Rester  
dans sa position  
de **RIVERAIN**



**En ayant ces quelques conseils simples en tête, soyez vous-même et vous ferez de belles rencontres !!**

Et si ON  
agissait ?  
Concrètement comment faire ?



Chacun, même d'un simple bonjour, peut agir contre la grande précarité. L'attention et l'estime que l'on témoigne à une personne sans-abri en discutant avec elle ont une grande valeur. Les riverains et les associations peuvent agir ensemble pour rendre leur quartier plus humain. Chacun peut, à son échelle, être acteur d'une société plus bienveillante envers les plus fragiles.

**Voici quelques conseils pour vous aider à amorcer la rencontre.**

**C'est la dernière étape :**  
Passer à l'action.



« **GRÂCE AUX RIVERAINS, ON EST ENFIN VISIBLE ET ON EXISTE ! ON DEVIENT UNE PERSONNE COMME TOUT LE MONDE.** »

Samia - SDF



# BRISER la glace EN 5 étapes

## 1- Faites un sourire

Savez-vous que le sourire libère chez celui qui le fait des endorphines et de la sérotonine qui procurent un bonheur communicatif ?

« UN SOURIRE ÇA VAUT 100 SANDWICHS »

Pierrot - SDF

## 2- Dites BONJOUR

Et c'est tellement simple !

« SI TU SAVAIS LA CHALEUR QUE ÇA ME FAIT QUAND ON ME DIT BONJOUR »

Kenny - SDF

## 4- Entamez la conversation

Ca y est le plus dur est fait ! Le temps, le foot, les travaux dans le quartier ou l'actualité... Lancez-vous !

## 3- Présentez-vous

Donnez-lui votre prénom.  
Et, pourquoi pas, serrez-lui la main ?

## 5- Demandez-lui de l'aide

Pour entamer la discussion, rien de mieux que d'inverser la situation. Par exemple, demandez votre chemin, ou l'heure ?

22 Et si on agissait ?



## Quelques conseils pour aller plus loin...

### \* Laissez la personne aller à son rythme, sans la brusquer

Les personnes sans-abri n'ont pas du tout la même temporalité que nous. La régularité des rencontres est la clef qui permet de peu à peu briser la glace. Créer du lien demande du temps et de la fidélité.

### \* Ne leur parlez pas de leur situation

Leur passé les a portés à la rue. Leur présent est froid, faim, indifférence et sentiment de « faire partie du mobilier urbain ». Pas la peine d'en rajouter !

### \* Ne faites pas de fausses promesses

Les personnes qui vivent dans la rue ont toutes des parcours de vie atypiques. Promettre quelque chose et ne pas le tenir peut conforter chez eux ce sentiment d'abandon. Dans un premier temps, ne prenez pas d'engagement, hormis le fait de revenir voir la personne !

### \* Soyez simplement vous-même

Vous savez quoi ? Que vous soyez avocat ou garagiste, cela importe peu. Alors soyez juste vous. Et vous serez à la bonne place.

« DISCUTER AVEC LA PERSONNE SDF QUI VIVAIT EN BAS DE CHEZ MOI M'A VÉRITABLEMENT CHANGÉE. CELA A PRIS DU TEMPS, MAIS CELA A ÉTÉ UNE VRAIE ET BELLE RENCONTRE. »

Elise - riveraine

24 Et si on agissait ?



## ... et si je veux proposer un hébergement ?

Nous vous conseillons de ne pas héberger une personne sans-abri **sans l'accompagnement d'une association ou d'un dispositif national**. Héberger une personne impose des responsabilités et **il est primordial que vous et la personne soyez aidés et accompagnés dans cette démarche**.

Beaucoup d'initiatives locales existent comme entre autres : **MERCI POUR L'INVIT**, **HELPMÉUP**, ou même **WELCOME JRS** et **CALM** ou **COHABITATIONS SOLIDAIRES** à destination des migrants. Elles recherchent des lieux d'accueil et des hôtes.

**N'HÉSITÉZ PAS À LES CONTACTER !**



Retrouvez-les sur [entourage.social/hebergement](https://entourage.social/hebergement)

### L'État a également lancé le dispositif SOLIBAIL\*

Si vous êtes propriétaire d'un logement, SOLIBAIL vous permet de le louer à une association pour y loger des familles hébergées en hôtel par le 115. C'est l'association qui vous verse le loyer et entretient votre logement via un contrat de location garanti par l'État.

Rejoignez un réseau de 43 000 places mises à disposition par des propriétaires solidaires.



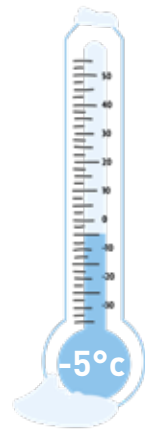
Flashez pour plus d'infos !

\* Il existe également d'autres dispositifs d'intermédiation locale.



25

# En hiver, que dois-je faire ?



**C**haque saison a son lot de complications ! Avec le froid, l'hiver est une période compliquée pour les personnes sans-abri.

Tous les services de l'État, les collectivités et les associations se mobilisent avec le PLAN HIVERNAL. Quand les températures ressenties descendent en dessous de **-5°C**, le PLAN GRAND FROID est activé avec notamment :

- \* L'augmentation des capacités d'accueil et d'hébergement avec l'ouverture de lieux d'accueil par les Mairies et par l'État. (+10 000 places environ\*).
- \* Le renforcement des services de maraude et du 115, et l'ouverture prolongée des accueils de jour.

**Les riverains ont aussi un rôle à jouer !**

soyez plus attentifs à vos voisins sans-abri en cas de baisse de température. En plus de prendre de leurs nouvelles, vous pouvez :

- \* proposer un plat chaud ou une boisson chaude ;
- \* proposer des bonnets, gants, caleçons, écharpes, chaufferettes, duvets, couvertures ;
- \* vous inscrire auprès d'associations pour faire des maraudes.



Flashez pour plus d'infos !



**La précarité ne s'arrête pas au 31 mars, soyons vigilants toute l'année.**

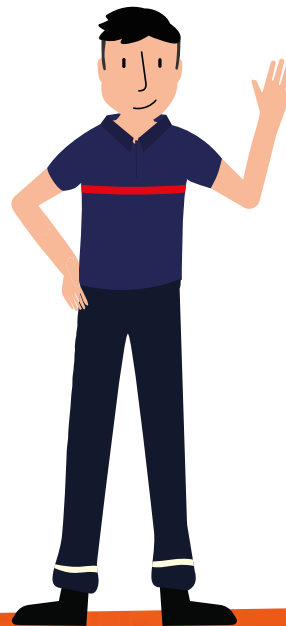
\*9 598 places en 2017.

26 Et si on agissait ?

⇒ **Passer le relais aux professionnels !** ⇐

N'hésitez pas à appeler :

- \* Si besoin d'**hébergement** : le Samu social au **115**
- \* Si **problème de santé** grave : les pompiers au **18** ou le Samu au **15**
- \* Si **ébriété** pouvant entraîner des **risques** pour la personne : la police au **17**



Et la bonne nouvelle, c'est que vous n'êtes pas seul !

De nombreuses associations et professionnels du secteur travaillent chaque jour au contact des personnes de la rue (*plus d'infos sur notre site ou dans vos mairies*).

**ET, COMME VOUS, D'AUTRES RIVERAINS AGISSENT POUR RECRÉER DU LIEN ET DE LA CHALEUR HUMAINE DANS NOS RUES !**

27



# Retrouvez tous les conseils en vidéos !

[www.simplecommebonjour.org](http://www.simplecommebonjour.org)

**TÉLÉCHARGEZ AUSSI L'APPLICATION ENTOURAGE** et rejoignez une communauté de riverains engagés ! Grâce à l'application :

- 1 **APPRENEZ** à mieux appréhender la grande précarité
- 2 **AGISSEZ** concrètement avec d'autres riverains
- 3 **INFORMEZ-VOUS** sur la solidarité dans votre quartier



L'association Entourage, créée en 2014, propose des outils pour aider à créer du lien avec les personnes SDF :

- ce programme de sensibilisation «Simple comme Bonjour !»
- l'application mobile ENTOURAGE pour passer à l'action concrètement.

Entourage est soutenu par :



[www.entourage.social](http://www.entourage.social)

**pour nous contacter :**  
[contact@entourage.social](mailto:contact@entourage.social)