Rendre visible les failles du système de protection sociale

La vie a minima

AequitaZ

Collectif des Lucioles en Savoie - 2024-2025

Ce sont des mots lucides, ce sont des mots lucioles
Ils ne craignent pas la nuit
Ils savent qu'elle existe mais ils ont appris à la traverser
N'ayons pas peur des mots
Des mots de notre alignement, des mots de notre ajustement
N'ayons pas peur des mots connus et inconnus
A l'heure du grand règlement intérieur

Catherine Bidaut - N'ayons pas peur des mots

Collectif des Lucioles en Savoie - 2024-2025

INTRODUCTION

Ce travail d'enquête est né d'un groupe d'allocataires des minimas sociaux concernés par les difficultés d'accès à leurs droits, les moments de ruptures de versement et les galères de la survie avec "moins que le RSA".

Il a permis de véritablement entendre ce qui rend difficile le quotidien des premiers concernés et quelle est la part de responsabilité des institutions en charge de la protection sociale.

Ce travail n'est qu'une étape dans un long chemin pour faire progresser le respect des droits fondamentaux en France, en particulier le droit à des moyens convenables d'existence.

Ce document retrace nos principaux apprentissages et les avancées obtenues. Nous espérons qu'il donnera de l'élan à celles et ceux qui veulent agir avec les premiers concernés pour faire progresser les droits et l'égalité.

Collectif des Lucioles en Savoie - 2024-2025

LES INGRÉDIENTS

- 11 enquêteur·ices concerné.es par les minimas sociaux.
- 10 mois et 400 heures de travail en collectif d'écoute, d'analyse et de construction de nos positions.
- 5 rencontres collectives avec des responsables institutionnels et associatifs locaux
- 7 entretiens individuels avec des personnes concernées et des professionnel.les de l'accompagnement social
- 2 épisodes de podcasts réalisés
- Participation à 5 évènements locaux en lien avec les droits sociaux et la pauvreté
- 1 témoignage auprès d'un media national
- Une rencontre d'interpellation de la CAF de Savoie
- Des alliances nationales pour interpeller la CNAF
- 12 gâteaux au chocolat et 50 litres de café bien sucré pour tenir le coup dans les moments difficiles.

AequitaZ

(SUR)VIVRE AVEC L'INSTABILITÉ PERMANENTE DES RESSOURCES

Apprentissage n°1

Les modes de calculs des minima sociaux sont impossibles à réaliser soi-même. Les montants varient dès que notre situation bouge. L'instabilité des ressources rend la vie encore plus difficile.

« Quand je reprends un emploi et que le contrat s'arrête à cause de ma santé, je me retrouve après dans une précarité avec des droits à l'AAH coupés ou diminués ».

« Je vis avec le RSA. J'ai dû quitter mon logement et on a recalculé moins 150€ car je suis hébergée à titre gratuit soit 650€ pour mon fils et moi. Mon fils a travaillé une journée en juin, et on a déduit son salaire de mon RSA en juillet, - 100€ ».

« Quand j'ai décidé de reprendre des études, je ne savais pas mais ils te coupent le droit au RSA car tu ne peux pas être étudiant et au RSA. Mes droits ont été coupés brutalement. J'ai eu une aide du CCAS pour que mes enfants mangent ».

« On dit aux gens : vous ne pouvez jamais vous reposer sur ce montant-là. Il va varier. On vous contrôle beaucoup, vous devez tout déclarer en permanence, vous avez une grosse charge administrative, vous galérez pour faire vos démarches. En plus de tout cela, on vous demande de trouver un boulot quoi qu'il en coûte. Et quand que vous allez trouver un bout de boulot, et bien vos droits vont être recalculés et vous allez toucher moins de RSA dans les mois qui suivent ».

« On se rend compte que pour amortir les baisses, il faudrait pouvoir toujours mettre de côté dès qu'on gagne un peu pour compenser la baisse à venir. Mais c'est trop juste pour le faire. Parfois, on peut tout simplement pas ».

AequitaZ

UN SYSTÈME GÉNÉRATEUR DE DETTES

Apprentissage n°2

Ajuster les droits au plus près de la situation des personnes crée des effets pervers : des erreurs nombreuses faites par les institutions comme par les personnes, et in fine des sommes à rembourser, qui ont de graves conséquences pour des personnes déjà dans la pauvreté.

« On est dans un système où quand on éternue, nos droits changent ».

« Je vérifie plusieurs fois par mois si les allocations tombent bien car ça m'est déjà arrivé plusieurs fois de me retrouver sans rien. La crainte que j'ai tous les mois c'est de me retrouver le mois d'après avec un courrier qui me dit vos droits sont suspendus ».

« Il a fallu que je rembourse tout mon RSA alors que c'était une erreur de la CAF. J'ai été accusée d'avoir fait une fausse déclaration ».

« Un programme informatique a tout recalculé et qui m'a sorti une dette de 3500€ que je devais car en tant qu'étudiante, je n'aurais pas dû toucher le RSA ».

« Quand il y a un indu, ça créé du stress. Physiquement les gens s'agitent, pleurent en entretien, expriment leur angoisse, peuvent être en colère. Et il y a des gens qui renoncent à demander de l'aide, qu'on ne voit plus dans les services sociaux ».

« Cette institution créée pour nous aider peut nous desservir. Au lieu de nous aider, finalement les choses se retournent contre nous ».

AequitaZ

DES RUPTURES EN CASCADE

Apprentissage n°3

Quand on regarde les trajectoires de vie, voilà ce que l'on constate. Le cap : c'est la rupture à plein de niveaux de la vie.

Renoncer à l'emploi

« Actuellement, même si je le fais à contre cœur parce que j'aimerais travailler, je ne travaille plus car je sais très bien où ça va me mener, à la précarité, à plus pouvoir payer mes factures et même manger ».

Perdre son logement

« Sans argent, on devient SDF. Oui c'est un danger car quand on a vécu à la rue, on sait ce que sont les dangers de la rue. Oui, si je pouvais éviter d'y retourner, je vais éviter ».

Perdre confiance dans les institutions

« La dématérialisation crée des éloignements physiques avec l'Etat et les institutions parce qu'on communique avec un ordi ou un tel. Ça crée une distance physique mais aussi une distance psychologique, symbolique ».

S'épuiser, aller mal, mettre en question sa propre vie

« On constate l'épuisement des personnes quand elles arrivent à l'accueil du CCAS. Elles viennent vers nous quand elle ne savent plus où aller ».

« Y a des moments quand vous avez des problèmes de finances, puis des problèmes de santé qui s'accumulent, on se dit qu'est-ce qu'on fait sur terre ? ».

AequitaZ

AVOIR LA BONNE INFORMATION : UN DÉFI PERMANENT

Apprentissage n°4

Malgré les efforts des institutions, l'information délivrée n'est parfois pas à la hauteur de la complexité des démarches. Les difficultés de compréhension des procédures sont un enjeu majeur, des deux côtés du guichet.

"Quand on a un contrôle CAF on reçoit un courrier, encore faut-il savoir le lire, comprendre ce qui est demandé et puis savoir quel document fournir car parfois c'est un peu flou. Nous ne pouvons nous-même pas faire certains calculs ». Une travailleuse sociale

« La dématérialisation empêche une réponse immédiate au moment où la personne est en RDV dans notre bureau. Nous n'avons pas d'interlocuteur dédié à la CAF pour débloquer des situations. Cela nous met aussi en difficulté pour résoudre des problèmes avec la CAF. »

« Les gens savent faire leur déclaration, mais ils viennent quand même en accueil-CAF pour faire les démarches avec un professionnel. C'est de la ré-assurance pour être sûr de ne pas faire d'erreur". Un responsable de la CAF.

« On a du mal à comprendre précisément ce qui bloque, là où il y a erreur où ce qui a causé la dette. Du coup, on ne prend pas les bonnes décisions et on n'engage pas les bonnes démarches si on ne se comprend pas avec la CAF. »

" Notre modèle, c'est d'ouvrir toutes les possibilités d'être en contact avec les personnes : tel, mail ou sur place, avec des délais et un temps qui tiennent compte de nos moyens. C'est frustrant pour les techniciens de ne pas réussir à rendre les choses simples et intelligibles. On se doit d'améliorer la qualité des courriers par exemple." Un responsable de la CAF.

« La CAF m'a dit que je n'avais pas droit au RSA, quand j'ai montré le courrier à mon assistante sociale elle m'a dit que la CAF se trompait. Nous les avons contactés et j'ai pu accéder à mes droits … Ils n'avaient pas bien regarder les documents fournis pour ma demande. »

AequitaZ

UN CLIMAT DE SUSPICION DÉLETÈRE : QUI PAIE LE PRIX DE LA COMPLEXITÉ DU SYSTÈME ?

Apprentissage n°5

La distance se creuse entre les personnes et les institutions : distance physique, mais aussi distance symbolique entre des professionnels pris dans leurs contraintes et des gens pris dans des vies d'urgences, de ruptures et de privations.

« Les gens se sentent souvent très dominés par les institutions. Le langage administratif ou juridique d'une grande complexité, qu'on ne prend pas forcément le soin d'expliquer, ça fait beaucoup d'obstacles ».

« On ne croit pas les gens en précarité quand ils racontent leurs histoires. Certains finissent par ne plus rien dire ».

« On a observé les panneaux à l'accueil qui mettent en garde les allocataires sur le fait de ne pas se mettre en colère contre les agents CAF, ça m'a fait ressentir que je pouvais être une menace pour la CAF ».

« Je suis sûre qu'il y a des gens qui ne viennent plus au service social »

" On se sent toujours en faute. Ca met en colère quand on n'y est pour rien ou qu'on s'est juste trompé alors que tout le monde est d'accord pour dire que c'est pas simple."

« Vous nous demandez d'être réactif, de réagir vite, ce qui est difficile ou impossible quand on est dans la situation qui est la nôtre. Je veux vous transmettre cette alerte ».

AequitaZ

L'INTERPELLATION LOCALE : PREMIER DÉBOUCHÉ DE L'ENQUÊTE

Une rencontre d'interpellation de la CAF de la Savoie a été organisée en juin 2025 pour partager nos apprentissages et transmettre nos inquiétudes. Une demande de collaboration a été adressée pour travailler notamment sur la qualité des informations transmises aux allocataires (courriers, etc...), sans suite à ce jour.

Nos demandes :

- Mettre de l'humain dans les CAF : rdv rapides et non minutés, accessibilité facile au téléphone avec un technicien, améliorer l'articulation travailleurs sociaux / personnes concernées / CAF, rallongement des délais de recours, etc...

- Améliorer la qualité des écrits et les modalités d'accueil pour rendre la transmission d'information sécurisante, non culpabilisatrice et pédagogique.

Nos ressentis suite à la 1ère rencontre :

- "Ils ont capté nos problèmes et nous les leurs."
- "J'ai vite vu qu'ils allaient parler plus que nous et qu'il fallait garder notre place dans l'échange".
- "C'était la première fois pour eux (et pour nous) d'échanger dans un format comme ça".
- "Ils ont été sympas, humains et à l'écoute".
- "Dommage qu'ils n'aient pas saisi nos propositions pour la suite".

AequitaZ

L'INTERPELLATION NATIONALE : UNE ENQUÊTE QUI ALIMENTE LE PLAIDOYER AUPRÈS DE LA CNAF

Aequitaz et plusieurs organisations nationales mènent aussi une interpellation de la CNAF qui a davantage de pouvoir sur ce sujet que les CAF. Suite à notre interpellation, la CNAF s'est engagée dans un plan d'action au sujet des suspensions de droits. Nos demandes vis à vis de la CNAF :

- **Pour un droit à l'information**

Les allocataires doivent pouvoir avoir accès à une meilleure information sur leur situation et les démarches en cours, avec des courriers (papiers et numériques) explicites et clairs. En particulier, les motifs de suspension doivent être explicites et personnalisés. L'accès à une personne capable d'informer et d'agir sur la situation au sein des CAF est un facteur clé de résolution de problèmes, ce qui implique que les moyens humains soient au rendez-vous. Les délais, voies de recours, possibilités d'échelonnement des remboursements doivent également être notifiés précisément et systématiquement. Aussi la qualité des écrits doit encore progresser pour favoriser une bonne compréhension des échanges avec les CAF.

- **Pour un droit à l'erreur**

Les allocataires doivent être respectés dans leur droit à l'erreur et à la contestation de décisions prises les concernant. Les modalités de contestation et de recours doivent être systématiquement présentées dans les documents de notification et les procédures facilitées (délais et voies de recours).

- **Le respect du reste à vivre et d'un revenu minimum insaisissable**

Il est demandé le respect systématique, en cas de remboursement d'indus, du droit à la mise en place d'un plan personnalisé de remboursement pour ne pas mettre les personnes dans des situations financières très précaires. Le maintien du reste à vivre doit constituer une boussole politique et un principe prioritaire dans le traitement des erreurs par les CAF.

AequitaZ

NOTRE POSITION SUR LES MINIMAS SOCIAUX : LA LOI DOIT ÉVOLUER

Notre enquête a mis à jour des problèmes qui ne peuvent être résolus par la CNAF ou les départements car ils relèvent de la loi qui apparait à certains points comme injuste et/ou aggravatrice de la pauvreté. Nous formulons ici des propositions pour réformer le droit à un revenu minimum d'existence, inscrit au préambule de notre constitution. Le gouvernement et les parlementaires doivent entendre ces nécessaires évolutions s'ils/elles souhaitent réellement lutter contre la pauvreté. Nos principales propositions :

- Face au coût de la vie, augmenter le montant des minimas sociaux
- Ouvrir l'accès au RSA dès 18 ans.
- Face aux difficultés d'accès et de maintien dans un emploi stable, digne et choisi de millions de français, revoir les modes de calcul des minimas sociaux pour leur faire jouer un vrai rôle de revenu stable et sécurisateur des parcours de vie.
- Diminuer la conditionnalité des minimas sociaux et les nouvelles politiques de contrôles et de sanctions contenus dans la loi Plein Emploi : les risques de renoncement des droits pointés dans notre enquête sont aggravés par ces nouvelles dispositions législatives.

AequitaZ

FACE AU TEMPS LONG DES INSTITUTIONS, QUE SONT DEVENUS LES MEMBRE DU COLLECTIF EN 10 MOIS ?

- S., sans logement, a dû changer de département pour être hébergée chez un proche en attente de l'accès à un logement

- C. a rendu son appartement, pour être hébergée temporairement chez un proche. Elle est désormais domiciliée temporairement au CCAS, en attente d'une proposition de logement social à moins de 400€ par mois. Elle élargit ses recherches en zone rurale, où les loyers sont plus faibles et la demande moins forte.

- S. a obtenu une remise de dette locative suite à sa rupture de droits, avec l'appui déterminé d'une association de soutien qui propose des aides financières et du soutien aux démarches.

- A. a payé 1500€ de dette grâce aux économies mises de côté après plusieurs contrats saisonniers réalisés en parallèle de ses études. Elle est toujours hébergée chez ses parents.

- G. s'est vue refusée l'AAH et entame un recours avec de nouveaux éléments ajoutés par son médecin et sa psychologue attestant de son incapacité à occuper un emploi.

- A,C.S.G.V,H ne partent pas en vacances cet été.

AequitaZ

POUR ALLER PLUS LOIN

Du côté d'Aequitaz

- Les collectifs Lucioles en Drôme et en Savoie
- Les podcasts "La vie a minima" tirés de cette enquête
- La campagne d'affichage "Avant de nous juger"
- Une expérience de collectes de situations injustes et absurdes

En collectif

- Avec le Pacte du pouvoir de vivre et le collectif Droits sociaux : Ruptures de droits CAF : garantir les ressources des plus précaires
- Avec le Secours catholique : Sans contreparties, pour un revenu minimum garanti
- Avec le Secours catholique et ATD Quart Monde : Loi Plein Emploi, 4 alertes pour répondre aux inquiétudes des allocataires
- Avec la Quadrature du Net et 13 organisations : L'algorithme de notation de la CNAF attaqué devant le Conseil d'État

Remerciements

- Toutes les Lucioles qui ont prêté leurs histoires et leurs analyses
- Les professionnel.les et responsables d'institutions qui ont accepté de témoigner et de dialoguer avec le collectif.
- Isabelle Doresse pour son soutien complice.

Ce travail a été animé par Marion Ducasse, Lucile Galtié et Sarah Toczek.

Nous contacter

contact@aequitaz.org
www.aequitaz.org

AequitaZ