

COVID-19 : Double urgence sanitaire et sociale !

Pour une mobilisation de l'ensemble des ressources sur le territoire de la Métropole de Lyon

Version du 21 mars 2020

NOTRE APPEL

Depuis vendredi 13 mars, nous, acteurs et actrices de l'urgence sociale tentons de nous organiser et nous réorganiser face à la situation complexe que nous traversons pour continuer de venir en aide aux personnes qui n'ont pas de domicile en période de confinement.

Les personnes qui vivent la rue ainsi que les personnes en grande précarité font partie des plus vulnérables, avec bien souvent une santé fragile.

L'objectif principal doit être de parvenir à proposer une mise à l'abri, dans des conditions sanitaires correctes, de l'ensemble des personnes à la rue. Dans cette perspective, nous ne pouvons que soutenir la réquisition de lieux.

Cependant, dans l'urgence, comment faire pour distribuer de la nourriture, donner accès à l'eau, au savon, le tout dans des conditions compatibles avec les mesures sanitaires liées au COVID-19 pour arrêter de surexposer les personnes vulnérables, les travailleurs sociaux, les bénévoles, et in fine l'ensemble de la population ?

Pour le moment toutes les structures de l'urgence sociale sur le territoire lyonnais essaient tant bien que mal de trouver des solutions pour continuer de fonctionner tout en respectant les consignes de sécurité sanitaire, sans en avoir les moyens (pas/peu de masques, pas/peu de gel, difficulté importante d'accès à l'eau, pas de lieux réquisitionnés pour orienter les personnes qui sont dehors, etc.).

Parallèlement avec les consignes de sécurité sanitaire, les lieux d'accueil, les points d'accès santé, les distributions alimentaires, les douches, tous ces services ont été impactés (souvent partiellement voire totalement fermés). Les associations naviguent à vue pour essayer de maintenir une forme de continuité des services, en essayant de trouver un équilibre entre la nécessité d'aider celles et ceux qui n'ont rien et la nécessité de les protéger, d'éviter les contacts car ils et elles sont souvent fragiles avec une santé toute relative. Globalement la majorité des structures (accueils de jour, centres d'hébergement, banque alimentaire, restaurants sociaux, points d'accès santé, bagagerie sociale, etc.) ont arrêté d'accueillir les personnes collectivement et privilégient les rencontres individuelles pour éviter la promiscuité. Beaucoup de salarié.e.s sont en arrêt ou en télétravail, les employeurs se demandent s'ils leur font courir de trop grand risques en continuant "l'aller vers".

Depuis le début des consignes de fermeture et de confinement, nous, acteurs de l'urgence sociale sommes en grande difficulté pour répondre aux demandes des besoins des personnes rencontrées. Nous savons les services de l'État entièrement mobilisés sur la gestion de cette crise mais nous manquons aujourd'hui d'informations sur la stratégie déployée ainsi que les moyens disponibles et à venir. Nous avons aussi besoin de coordination pour assurer, dans l'urgence, un accès aux besoins fondamentaux et organiser collectivement la protection de ces populations singulièrement vulnérables.

D'autre part, beaucoup de personnes, d'entreprises, de collectifs proposent leur aide, leurs dons, leur temps, leurs idées. Il importe aujourd'hui de réfléchir et de s'organiser pour faire se rencontrer ces propositions généreuses et les besoins concrets que les acteurs de terrain n'ont pas le temps de formuler.

En ce sens, en confiance et en transparence, il est aujourd'hui indispensable que les pouvoirs publics (État, Collectivités) fassent état de leur plan d'action et moyens (en termes de réquisition, pilotage, organisation, possibilités opérationnelles et financières...), face aux besoins remontés, de manière à organiser en urgence les coordinations nécessaires à la mobilisation de l'ensemble des ressources du territoire.

Pour cela, nous demandons l'organisation le plus rapidement possible d'une première réunion à distance avec les services de l'État (DDCS, ARS) et Collectivités locales (Métropole et ville de Lyon) afin d'élaborer ensemble un processus d'adaptation à la situation que nous traversons.

*Ce document élaboré à partir des constats et remontées de nombreux acteurs et actrices de l'urgence sociale (Alynea - Samu social, Médecins du Monde, Fondation Abbé Pierre, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Bagage'Rue, Centres d'hébergements, Accueils de jour, Points d'accès à la santé, Collectif des assos unies, Collectif Hébergement, Collectif Interaction de Rue, Alpil, Secours Catholique, etc.) a pour objectif de **porter notre voix en alertant les pouvoirs publics (État et collectivités) des situations que nous vivons et en formulant des propositions concrètes qu'ils pourraient nous aider à mettre en œuvre, ou à minima faciliter. Il peut aussi nous aider à nous organiser en faisant connaître ces besoins et pistes de solutions à toutes celles et ceux qui agissent déjà ou qui nous proposent leur aide et que nous ne savons pas encore comment orienter. Ce document pourra servir à tous et à toutes pour tenter de se coordonner et structurer des solutions ensemble.***

Il est amené à évoluer dans les jours qui viennent en fonction des solutions qui se construiront et des nouveaux besoins qui vont émerger.

Il vient en complément du document collaboratif en ligne qui a été créé de façon à répondre au besoin urgent d'informations claires à transmettre aux personnes vivant la rue concernant les solutions existantes sur la Métropole de Lyon (hébergement, accès aux soins, à l'hygiène, à l'alimentation...) en cette période de confinement. Ce document est renseigné en temps réel par plus de 100 acteurs du territoire et sert désormais d'outil de travail pour tous et toutes.

Contact : urgence-sociale-lyon-covid@protonmail.com

NOS PROPOSITIONS

Hébergement.....	3
Nos constats et besoins :	3
Nos propositions :	3
Accès aux besoins alimentaires	4
Les constats et besoins :	4
Nos propositions :	4
Hygiène, eau, vestiaires.....	5
Nos constats et besoins :	5
Nos propositions et demandes :	5
Accès aux soins	6
Nos constats et besoins :	6
Nos propositions et demandes :	6
Accès aux droits.....	7
Nos constats et besoins :	7
Nos propositions et demandes :	7
Chargement des téléphones	8
Les constats et besoins :	8
Nos propositions et demandes :	8
Mobilisation de volontaires/bénévoles.....	9
Les constats et besoins :	9
Nos propositions et demandes :	9

Hébergement

Nos constats et besoins :

- Fermetures des dispositifs au fur et à mesure : alors que l'accès à l'hébergement relevait déjà du parcours du combattant dans le département du Rhône, il n'y a aujourd'hui pas de solution prévue pour les personnes qui ne sont pas hébergées en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ou par le 115. Les autres solutions à moindre coût, offrant parfois un peu de répit (auberges de jeunesse, hôtels) ont pour grande partie été fermées elles aussi. Les demandes en logement social sont gelées pour l'instant. Aujourd'hui, les personnes vivant la rue sont confinées dehors. **Nous avons besoin que les personnes vivant la rue puissent, comme tout un.e chacun.e, être hébergée, se protéger/ se confiner de la menace que représente la pandémie du COVID-19.**
- Suspension provisoire de l'enregistrement des nouvelles demandes d'hébergement : au-delà du dispositif d'accès à cet hébergement d'urgence, c'est aussi la Maison de la Veille Sociale qui ne peut plus enregistrer de nouvelle demande. Cette instance du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) qui permettait de recueillir et orienter les personnes vers des hébergements pérennes, ne peut plus assurer d'accueil au public. Seules les demandes déjà existantes peuvent être actualisées auprès du 115... Aujourd'hui, le dispositif d'accès d'hébergement est totalement paralysé. **Nous avons besoin que les personnes puissent continuer à formuler des demandes d'hébergement auprès des services compétents.**
- Ressources mobilisables : Le confinement doit être observé pour se protéger soi-même autant que pour prémunir toute autre personne d'une éventuelle contamination. Nous avons sur notre territoire des ressources à mobiliser : bâtiments publics vacants, internats dans les établissements scolaires, hôtels privés, etc. **Nous avons besoin que les pouvoirs publics se saisissent des lieux aujourd'hui vacants et mobilisables en urgence. Nous avons besoin que les annonces du Ministre d'État Julien De Normandie soient appliquées dans le Rhône et que des réquisitions puissent avoir lieu en urgence.**
- Nous avons recueilli plusieurs témoignages de verbalisation ou menace, par des policiers, des personnes sans-abri (qui n'ont donc pas de lieu de confinement) car elles n'avaient pas sur elles d'attestation de déplacement dérogatoire officielle, alors même qu'aucun endroit où se protéger ne leur est proposé. **Nous avons besoin que les invectives auprès des personnes vivant la rue cessent et que ces dernières ne subissent plus cette double peine.**

Nos propositions :

- **Étudier la faisabilité de proposer à toute personne n'ayant pas de demande d'hébergement active auprès de la Maison de Veille Sociale de le faire à distance via le 115.**
- **Trouver des solutions pour assurer un "service minimum" pour les entrées en logement social au moins pour les logements déjà attribués.**
- **Réquisitionner des internats, des établissements scolaires et centres de vacances appartenant à l'État et aux Collectivités de façon à répondre aux besoins d'hébergement dans le Rhône. Ceci pourrait être une solution moins coûteuse et peut être plus pérenne que la réquisition d'hôtels privés, elles aussi nécessaires pourtant. Cela permettrait d'éviter la propagation du virus, le déplacement des personnes et d'assurer la protection de chacun.e. Ces établissements pourraient être gérés par des salariés ou bénévoles associatifs (assurer le fonctionnement et l'accueil des personnes dans le respect des mesures de précaution et des "gestes barrières"). L'État pourrait se porter garant des dysfonctionnements ou dégradations.**
- **Continuer d'interpeller la préfecture du Rhône et les services de Police sur la réalité de vie des personnes vivant la rue pour éviter les verbalisations, menaces et/ou injonctions impossibles à leur encontre.**

Accès aux besoins alimentaires

Les constats et besoins :

- Il n'y a **plus de restaurant social ouvert pour éviter les regroupements**, ce sont donc des "colis" repas qui sont préparés et distribués. Les distributions alimentaires sont assurées à différents endroits sur la Ville, par différentes associations et collectifs citoyens sans masque et sans gel.
- **La Métropole ne délivre plus de chèques alimentaires** notamment car il n'y pas, pour le moment, de dispositif de distribution de ces chèques étant donné que les Maisons de la Métropole et des Solidarités sont fermées. Ce dispositif permettrait pourtant d'éviter les rassemblements liés aux distributions qui ont lieu sur l'espace public et ainsi permettre à chaque personne d'aller librement acheter des produits dans les magasins alimentaires.
- **Nous relevons des besoins urgents de lait maternel et de couches pour bébés** : ces besoins étaient pourvus jusqu'à présent par les Maisons de la Métropole et des Solidarités et les chèques qu'ils faisaient aux familles, mais qui ne sont plus délivrés. Les maraudes alimentaires sont pensées en direction des personnes adultes, mais comment répondre, dans ce contexte, aux nécessités alimentaires des enfants de 0 à 3 ans ?

Nos propositions :

- **Remettre en place et démultiplier le système de tickets services ou chèques alimentaires** pour les distribuer afin de permettre aux personnes d'acheter dans les magasins classiques et éviter les regroupements de personnes.
- **Proposer à la Banque Alimentaire de reprendre un fonctionnement normal avec le soutien, si nécessaire, de bénévoles/volontaires.**
- Nous recevons de nombreuses propositions de dons faites par des restaurateurs et particuliers, il serait donc pertinent de **mettre en place un ou plusieurs lieux de collectes et de redistribution tout en respectant les gestes barrières, et les consignes sanitaires**. Nous pourrions, en complément de la Banque Alimentaire du Rhône, créer un pôle de distribution journalière en mutualisant les volontés bénévoles, moyens logistiques (transport, respect de la chaîne du froid/du chaud) des restaurateurs, en nous appuyant sur des points de distribution qui aujourd'hui, sont proposés par des lieux connus de tous (exemple : Le Ninkasi Gerland).
- **Organiser la livraison de palettes de nourriture et de packs d'eau sur les lieux de squats et bidonvilles si les tickets ne sont pas adaptés**. Nous pourrions **nous appuyer sur la connaissance des territoires des équipes mobiles** de rue, qui pourraient recenser les lieux de besoins identifiés **ainsi que sur les acteurs du champ de l'humanitaire** qui ont des méthodes et moyens adaptés à la situation actuelle.

Hygiène, eau, vestiaires

Nos constats et besoins :

- **Vivre une épidémie sans pouvoir se laver les mains ou se laver tout court**, en percevant la menace qu'elle représente, en voyant les mesures de confinement prises pour la population et s'en sentir exclus, cette réalité est insupportable.
- **Ne plus avoir accès à des vestiaires pour trouver des vêtements propres** (les vestiaires et la Bagage'Rue ont fermé), **ne pas pouvoir laver son linge**, ne pas **pouvoir utiliser les toilettes publiques** (fermées pour les mesures sanitaires aussi) : tout ce qui est déjà terriblement difficile pour les personnes sans-abris en temps normal, devient indécent et insupportable en période de pandémie.
- Les fontaines publiques ont été ré-ouvertes le mercredi 18 matin mais il faut à présent pouvoir distribuer du savon liquide en sachet individuel. Le Samu Social ALYNEA dispose de 120 flacons de gels hydro-alcooliques qu'il réserve aux personnes éloignées des fontaines.

Nos propositions et demandes :

- **Nous avons besoin que les robinets, fontaines et toilettes publiques soient rouverts** et ce durant toute la période de confinement.
- **Nous avons besoin que des citernes soient mises à disposition** à proximité des gros lieux de vie (squats et bidonvilles).
- **Nous avons besoin de masques et de gel en grande quantité** pour l'ensemble des associations intervenant dans la rue auprès de personnes sans abri. Nous ne savons pas si les structures de l'urgence sociale sont sur la liste des structures prioritaires, ni si d'autres services que le Samu Social pourront être approvisionnés en gel. Nous en avons besoin de toute urgence, pour nous mais aussi et en premier lieu pour les personnes qui vivent la rue. Soit en bénéficiant des livraisons promises par le gouvernement, soit en faisant appel à des bénévoles qui fabriquent des masques et du gel (tout en étant sûrs du respect des normes et recettes).
- **Nous avons un besoin urgent de savons** liquides en dosettes individuelles. Nous pourrions solliciter les dons de grandes enseignes pour cela.
- **Nous avons besoin de jetons pour que les personnes puissent accéder aux lavomatiques** si ceux-ci restent ouverts.
- **Nous avons besoin de rouvrir des points de distribution de vêtements en trouvant des manières de fonctionner** respectant les mesures sanitaires.
- Nous souhaitons que les produits d'hygiène, puissent être achetés directement par les personnes dans les commerces via les tickets ou chèques services.

Pour multiplier l'accès aux douches nous proposons :

- de **réquisitionner des piscines municipales** (facilement nettoyables) en assurant un accueil respectant les mesures liées au COVID-19 (files d'attente avec distance d'1m, pas plus de 5 personnes en même temps, etc.), nous sommes prêts pour cela à mobiliser des salarié.e.s et bénévoles des associations du territoire.
- de **renforcer les équipes de la Ville de Lyon aux Bains douches** Delessert à Gerland avec des bénévoles pour **prolonger la durée d'ouverture** (actuellement de 7h30 à 14h30) : pour le moment ils restent ouvert sur les mêmes créneaux que d'habitude alors que l'affluence est beaucoup plus importante. La Ville de Lyon pourrait mettre à disposition du temps de travail salarié pour participer à la formation des bénévoles, afin que ces derniers soient autonomes dans leur engagement sur ce lieu d'accès à l'hygiène.

Accès aux soins

Nos constats et besoins :

Santé somatique :

- **Nous avons besoin de nous assurer que les personnes en grande précarité qui ont des symptômes du COVID-19 puissent voir une équipe médicale.**
- **Nous avons besoin de nous assurer que les personnes qui ont un souci de santé (hors COVID-19) puissent avoir accès aux soins** malgré la saturation et la fermeture de certains dispositifs habituels.
- **Nous avons besoin de nous assurer de la reconduction des droits des personnes ainsi que de la mise en place d'un service minimum concernant l'ouverture des droits** de façon à ce qu'elles puissent accéder aux services de santé et aux médicaments.
- Les professionnels, bénévoles et le grand public ont du mal à savoir vers qui/où orienter les malades hors COVID-19 : il y a **un besoin urgent de partage d'informations sur l'existant et de coordination entre acteurs du soin** pour organiser les renforts (l'équipe Interface SDF ou la PASS psy, ont-elles besoin de renfort?).

Soin-soutien psy :

- **Inquiétude de certains usagers** (dans les Groupes d'Entraide Mutuelle par exemple pour des personnes isolées en souffrance psychique) à cause de la **Fermeture de CMP** (Centre Médico Psychologique) et de **l'annulation de rendez-vous avec des infirmières libérales** (pour des injections retard par exemple).
- **Inquiétude sur la santé psychique liée à la difficulté des acteurs psys à continuer d'aller à la rencontre du public** et aux annulations de rendez-vous dans les cabinets libéraux : augmentation de la souffrance psychique, notamment des personnes isolées et vulnérables (personnes sans-abris, migrants, personnes âgées, jeunes, personnes avec pathologies psychiatriques...).
- **Au moins un service du Vinatier a annoncé sa fermeture le vendredi 20 Mars.** Certains patients sont orientés vers d'autres services, mais nous constatons d'ores et déjà cette fin de semaine, des sorties sèches pour des personnes en situation de grande souffrance psychique, non stabilisées.
- **Globalement, nous avons besoin de nous assurer que les personnes isolées en souffrance psychique puissent être soutenues dans cette situation.**

Nos propositions et demandes :

- **Mettre en place une plateforme téléphonique de téléconsultation avec des psychologues** en soutien aux professionnels qui accompagnent le public, ainsi que pour les personnes accompagnées en détresse, notamment lorsqu'elles sont isolées. **Et donc faire appel aux psychologues disponibles** pour renforcer les équipes actuelles.
- **Mettre en place une plateforme de télémedecine** en soutien aux professionnels/bénévoles de première ligne (**pré-diagnostic à distance**), car les pathologies "habituelles" continuent et il faut pouvoir y répondre.
- **Élargir le mandat de l'équipe mobile sanitaire** (MDM et PASS mobile) sur le volet soutien psy.
- **Mettre en place un outil de partage des informations** relatives aux nouvelles modalités de fonctionnement des services de santé (somatiques et psychiques) **pour savoir vers qui orienter/où aller** : à destination des professionnels, bénévoles et du grand public.
- **Prolongation automatique des droits acquis ou en attente** (Protection Universelle Maladie, Complémentaire Santé Solidaire), sur le même modèle que pour les titres de séjours.
- **Prise en charge des personnes sans droits ouverts.**
- **Solliciter du renfort par les instituts de formation de soins infirmiers et les facs de médecine** pour interpellier les professionnels et étudiants en capacité d'exercer ou de conseiller à distance (élèves en dernière année d'infirmier/ internes en médecine).

Accès aux droits

Nos constats et besoins :

- **Plus aucune nouvelle domiciliation ne peut être ouverte par les accueils de jours agréés, les CCAS ou les MDMS.** Seule la distribution du courrier pour les personnes déjà domiciliées est encore possible. Cette démarche est pourtant la porte d'entrée à tous les droits. Les acteurs locaux reçoivent de nombreux appels de personnes sans-abris qui ne savent pas où aller, ni quoi faire. Certains CCAS ont laissé les boîtes aux lettres ouvertes pour permettre aux personnes de retirer leur domiciliation, mais cela ne suffit pas. **Les personnes nouvellement arrivées sur le territoire du Rhône ne peuvent aujourd'hui plus se faire domicilier. Elles sont ainsi empêchées d'accéder au droit commun et aux dispositifs auxquels elles pourraient prétendre.**
- Au vu du confinement, **beaucoup de travailleurs sociaux sont contraint.e.s de télé-travailler de chez eux et sont inquiets de la perte de lien avec les personnes les plus éloignées des dispositifs qu'ils ne peuvent plus aller voir.**
- Nous avons besoin que [les documents et consignes relatifs au COVID-19 traduits dans plusieurs langues](#) soient diffusés le plus largement possible.

Nos propositions et demandes :

- **Nous proposons de mettre en place un service de "domiciliation solidaire" s'il n'est pas possible d'organiser les réouvertures de domiciliation dans les communes,** les particuliers pourraient mettre à disposition leur boîte aux lettres aux personnes sans abri afin qu'elles accèdent à leurs droits. Une simple attestation d'hébergement (mais sans hébergement effectif...) permettrait aux personnes sans domicile d'accéder à leurs droits.
- **Renforcer l'orientation à distance :** proposer si nécessaire un renfort aux équipes du 115, numéro gratuit, par des salarié.e.s ou bénévoles d'autres associations, afin que les écoutants téléphoniques puissent être soutenus dans leurs missions et que les demandes des personnes sans abri puissent être satisfaites au mieux (en s'appuyant sur le document collaboratif "État des lieux" mis à jour en temps réel).
- **Donner les moyens aux lieux d'accompagnement social de tenir/rendre de nouveau accessibles leurs permanences physiques en leur donnant les moyens sanitaires pour cela.**

Chargement des téléphones

Les constats et besoins :

- Les personnes ne peuvent plus charger leurs téléphones (pas le droit de rester dans les gares le temps de charger, MacDo fermés, associations fermées, etc.). **Nous avons besoin que les personnes puissent avoir des moyens mis à disposition pour charger leurs téléphones.** En effet les téléphones portables sont un peu le dernier "lien social" disponible en ce moment pour les personnes qui ne peuvent pas se "confiner".
- Suite à notre demande, la Ville de Lyon a rapidement mis en libre accès des prises électriques habituellement réservées aux commerçants des marchés (Place Carnot (Lyon 2), Place Ambroise Courtois (Lyon 8), Place Guichard (Lyon 3), Place de la Croix Rousse (Lyon 4).

Nos propositions et demandes :

- Nous demandons aux autres arrondissements de Lyon et communes de la Métropole l'**installation de bornes électrique permettant la recharge des téléphones à différents endroits stratégiques ou l'ouverture des accès aux prises existant déjà sur l'espace public** pour les marchés par exemple.
- Nous proposons **de cartographier rapidement ces points d'accès aux prises électriques.**

Mobilisation de volontaires/bénévoles

Les constats et besoins :

- Les services d'urgence sociale sont finalement considérés comme "indispensables" par l'État puisque les salarié.e.s et bénévoles sont désormais autorisés à circuler pour participer à des maraudes, distributions, "aller-vers".
- **Nous constatons le développement des bonnes volontés, des propositions de dons et de bénévolat à la fois sur l'alimentation, l'accès aux soins, à l'eau, la fabrication de masques, de gel, la mise à disposition de compétences, de temps, etc. Et en face un manque de temps et de disponibilité des acteurs de terrain qui parent au plus urgent pour accueillir ces propositions et les orienter là où les besoins sont forts, tout en respectant les consignes sanitaires.**

Nos propositions et demandes :

- **Nous proposons de mettre en place une plateforme collaborative pour pouvoir réunir "l'offre et la demande"** (besoins en bénévolat, compétences recherchées, volontaires motivés, besoins de dons, etc.), **ou d'utiliser une des nombreuses plateformes en train de se mettre en place.** Cela permettrait notamment de pouvoir orienter les bénévoles sur des actions précises et de cibler les compétences recherchées.
- **Nous avons créé une adresse mail gérée collectivement** pour continuer d'animer ce début de coordination.

Contact : urgence-sociale-lyon-covid@protonmail.com