



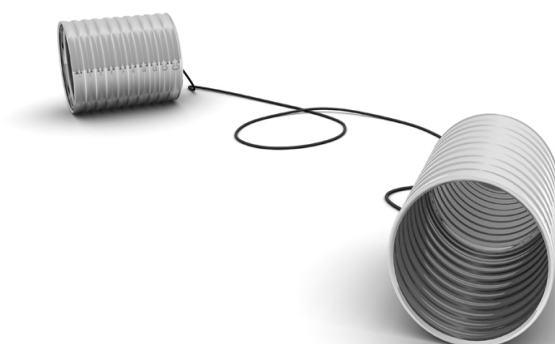
SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies/Accompagnées

Bilan 2010

Parole
Acteur
Responsabili
té
Tolérance
Insertion
Citoyen
Intégration
Place
Engagement
Rôle



Partie 1 :

Présentation

1. Le Projet



Le CCPA (Conseil Consultatif national des Personnes Accueillies et accompagnées) est une instance portée par la Fondation de l'Armée du Salut avec un soutien fort du CNPHL (Chantier National Prioritaire pour l'Hébergement et le Logement). Une convention pluriannuelle d'une durée de trois ans (jusqu'en 2012) a été signée avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) pour son financement.

Il a pour objectif de favoriser la prise en compte de la parole des personnes en situation de pauvreté lors de l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques en lien avec les travaux du CNPHL, notamment sur la Refondation, la politique d'hébergement et de logement.

L'idée de ce conseil consultatif est de sensibiliser les personnes directement concernées par les politiques publiques d'inclusion sociale aux différentes mesures de la Refondation, d'en permettre l'appropriation et de prendre contact avec les acteurs institutionnels et politiques pour leur faire part des doléances et être associés à l'élaboration et l'évaluation des outils.

Pour cela, depuis le début de l'année 2010, 380 personnes se sont mobilisées et ont organisé différents temps de rencontres et d'échanges autour des thèmes de la Refondation. Ces temps favorisant la gouvernance ont permis de co-produire des constats et propositions qui ont notamment été diffusés au sein du Comité de suivi de la Refondation piloté par le CNPHL ou au sein de groupes de travail organisés par la DGCS.

2. Le CCPA, c'est quoi ?

Le CCPA a été mis en place en mars 2010 à la demande du Chantier National Prioritaire pour l'Hébergement et le Logement qui souhaitait que les personnes accueillies ou accompagnées soient associées à la réflexion engagée par le gouvernement sur la refonte des dispositifs d'hébergement et de logement.



Le CCPA a pour objectifs de faire de la participation des personnes accueillies ou accompagnées et des intervenants sociaux (professionnels et bénévoles) :

- ☞ Un outil de lutte contre l'exclusion
- ☞ Un mode de gouvernance
- ☞ Un droit à l'exercice de la citoyenneté
- ☞ Une co-construction des politiques publiques (élaboration, suivi et évaluation)

C'est une instance inter-associative, se réunissant à intervalles réguliers (environ une fois tous les 2 mois ; en 2010, 7 réunions ont été organisées). Elle est composée de personnes accueillies ou accompagnées, de salariés/bénévoles des associations et de représentants des fédérations du secteur.

3. Vous avez dit Refondation ?

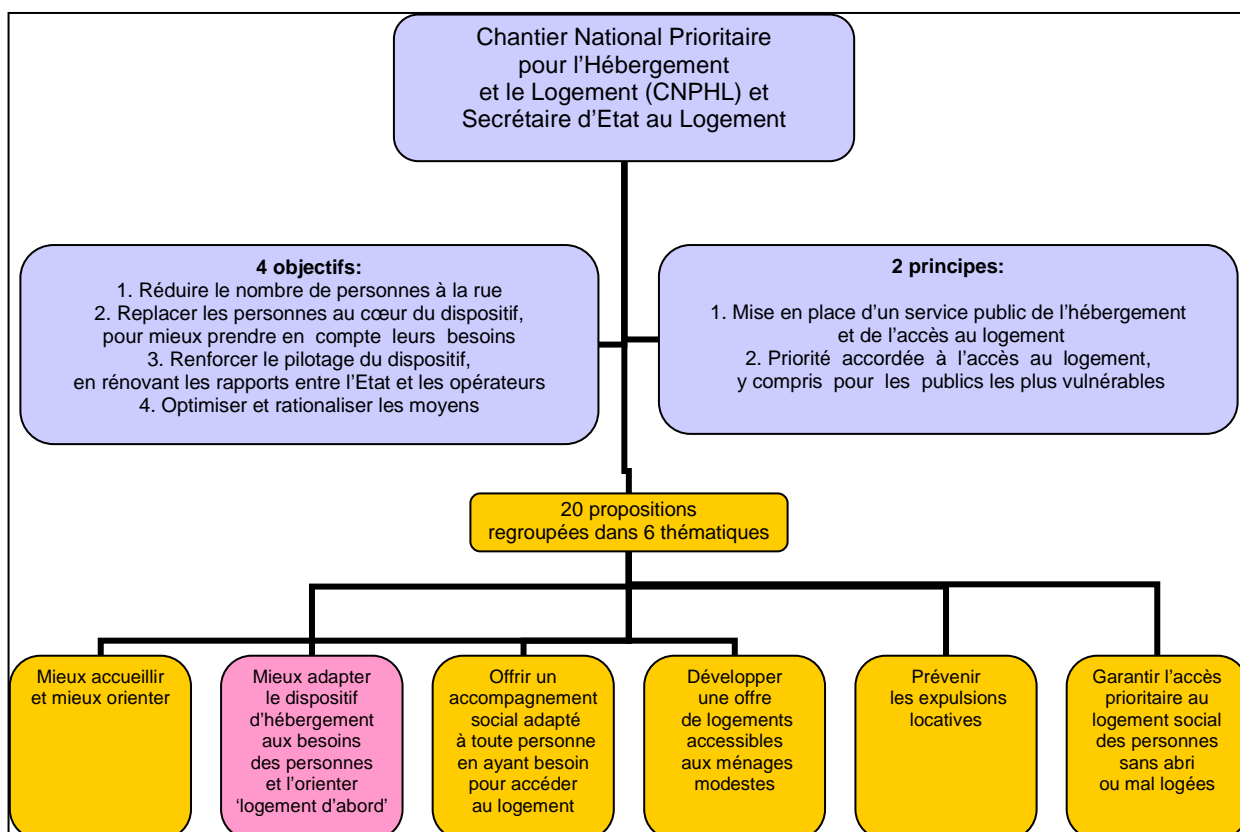


Il s'agit de la stratégie nationale du gouvernement pour la prise en charge des personnes sans abri ou mal logées. Cette stratégie, qui représente une nouvelle étape dans la mise en œuvre du CNPHL 2008-2012 lancé par le Premier ministre, a pour but de refonder le dispositif d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.

Elaborée en partenariat avec les associations de lutte contre l'exclusion et les acteurs du logement social, elle est fondée sur vingt mesures partagées qui s'articulent autour de deux grands principes :

- ☞ mettre en place un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement ;
- ☞ faire de l'accès au logement une priorité.

Cette stratégie globale entre dans l'objectif fixé par le Président de la République en 2007 de réduire la pauvreté d'un tiers en cinq ans.



4. Le CCPA : comment ça marche ?



C'est une instance nationale constituée de :

- ☞ personnes accompagnées (en structures d'hébergement, en chantiers et entreprises d'insertion essentiellement)
- ☞ d'intervenants sociaux (professionnels et bénévoles)
- ☞ et parfois d'acteurs institutionnels ou de salariés des différentes fédérations (UNIOPSS-FNARS)

Au total, plus de 380 personnes ont participé au moins une fois à un CCPA. Plus de 70% sont des personnes accompagnées.

La méthodologie :

- ☞ Un tour de table simplifié
- ☞ Une présentation du sujet en plénière
- ☞ Un temps d'explications et de débat
- ☞ Des travaux en groupes
- ☞ Des restitutions en plénière avec validation par consensus

Tout le monde est sur un pied d'égalité, intervient à partir de son expérience.

Lors de chaque CCPA, un ou plusieurs thèmes est/sont choisi(s) parmi les différentes mesures ou dispositifs de la Refondation ou plus largement parmi les politiques d'accès à l'hébergement et au logement.

Les thématiques abordées en 2010 :

- ☞ Le référentiel prestations/coûts
- ☞ Le référent personnel
- ☞ Le SIAO
- ☞ Le développement de la démarche participative
- ☞ La conférence de consensus sur le sans abrisme
- ☞ L'Accompagnement Vers et Dans le Logement

En fonction du thème choisi, le CCPA procède de la même façon : il émet des constats et des propositions pour les améliorer. C'est ce que nous avons appelé « évaluation des politiques publiques ».

Chacun parle de sa place, à partir de son expérience. La parole de chacun vaut celle de l'autre.

La prise de décision est négociée : les propositions effectuées ont été validées par consensus par le groupe qui les a effectuées.



Quelques chiffres :

7 réunions CCPA,

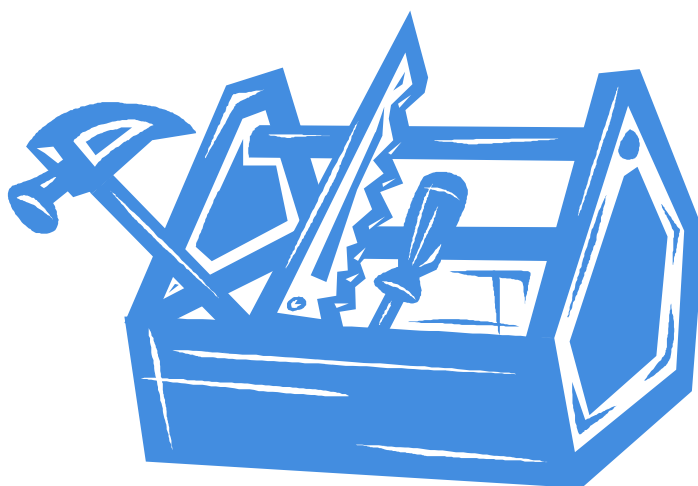
380 personnes au total,

Une moyenne de 50 participants

Partie 2 :

Les

travaux



1. REFERENTIEL PRESTATIONS



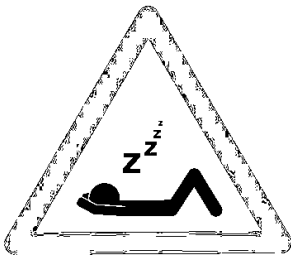
PRESTATIONS : AVOIR UN TOIT/AVOIR UN LOGEMENT INDIVIDUEL ET ADAPTE /B- METTRE A L'ABRI/ OFFRIR UN CHEZ SOI

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Accueil inconditionnel, avec animaux
- Créer des logements passerelles entre la rue et l'hébergement
- Prise en charge prolongée de l'accueil d'urgence
- Salles de détente
- Chambres bien aménagées
- Un vrai lit
- Possibilité de téléphoner
- Consignes et bagageries sécurisées
- Bons alimentaires, distribution de vêtements, tickets de transport
- Horaires adaptés

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Avoir des lieux d'accueil humains de petite taille
- Prévoir et adapter les lieux existants en fonction des populations reçues
- Travailler sur la dépendance des addictions au lieu de les interdire et leur accorder la même importance.
- Répondre à toutes les particularités des personnes
- Créer des niches à l'extérieur
- S'adapter au vocabulaire du demandeur
- Que les TS frappent et attendent avant d'entrer dans les chambres
- Avoir du confort
- Prendre le temps de s'adapter à la structure
- Respect des affinités, rythmes des personnes dans la cohabitation
- Changement possible de chambre.
- Respect de la liberté d'aller et venir
- Présence d'un interprète



PRESTATIONS : SE POSER ET POSER SES AFFAIRES /B- METTRE A L'ABRI/ OFFRIR UN CHEZ SOI/ C- AIDER MATERIELLEMENT OU FINANCIEREMENT

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Consignes sans limite de durée et fermées
- Aide financière très mesurée
- Espace convivial avec postes informatiques

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Laisser le temps à la personne



PRESTATIONS : ETRE RESPECTE DANS SA DIGNITE/ R- APPRENDRE/REAPPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE/S- FAVORISER LA PARTICIPATION

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Choisir le centre : Prendre la demande en compte, l'identifier, organiser la réponse
- Individualiser les prestations
- Inciter à la participation
- Associer à la réflexion, décisions sur la vie du lieu
- Accueil chaleureux, personnalisé par le travailleur social et la collectivité
- Charte d'accueil remis au préalable par les partenaires

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Sourire
- Laisser le temps à la personne.
- Ne pas obliger quelqu'un à faire n'importe quoi contre son gré.
- Interdire les humiliations.
- Que les travailleurs sociaux arrêtent les questions intrusives.
- Avoir une place digne en tant que personne.
- Avoir un langage adapté.
- Respecter la parole de l'autre



**PRESTATIONS : ETRE RESPECTE DANS SES CHOIX/SES DEMANDES/ O-
ELABORER UN PROJET ET S-FAVORISER LA PARTICIPATION**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Ecoute et accompagnement
- Analyse des projets au cas par cas
- Accompagnement régulier et adapté aux besoins

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Accompagnement d'un projet réalisable



**PRESTATIONS : ACCEDER A LA SANTE/D- PROCURER UN ACCES A L'HYGIENE
ET A DES SOINS-T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE
SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Présence de personnel médical spécialisé
- Organiser un suivi médical et psychologique
- Information sur les droits, documentation.
- Lever les freins de l'accès à la santé
- Faire le lien avec l'extérieur.
- Mettre en place des relais et des passerelles entre l'institution et l'extérieur
- Disponibilité, communication et personnel médical en nombre suffisant et compétent
- Favoriser l'accompagnement vers les dispositifs de droit commun

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Disponibilité des écoutants et des gens qui délivrent les soins
- Besoin de continuité



**PRESTATIONS : SE FAIRE PLAISIR AVOIR DU BIEN ETRE/D-
PROCURER UN ACCES A L'HYGIENE ET DES SOINS-T-
ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE
SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU
DISPOSITIF- S-FAVORISER LA PARTICIPATION**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Avoir des activités variées
- animateurs socio-culturels
- Vacances et séjours
- Développer le processus participatif
- Création d'ateliers divers
- Outils aux personnes (arts, musique, culture, sport...)

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Mettre les talents individuels au profit de la collectivité
-



**PRESTATIONS : CREER OU MAINTENIR UN LIEN SOCIAL / I- SOUTENIR - F-
ACCUEILLIR/ALLER VERS**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Approche inconditionnelle
- Maraudes mixtes, composées de travailleurs sociaux et d'« experts du vécu » ou bénévoles
- Interprètes
- Ateliers et activités collectifs. Animations sportives et culturelles, notamment en direction des jeunes
- Sensibiliser et motiver aux activités

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Promouvoir le bénévolat des anciens de la rue ou personnes accueillies en centres d'hébergement
- Autogestion dans les modes de fonctionnement
- S'adapter au vocabulaire du demandeur
- Dynamiser les activités diverses



PRESTATIONS : ETRE BIEN ACCUEILLIS/REÇUS / F- ACCUEILLIR - H- ECOUTER

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Formation à la qualité pour les travailleurs sociaux et les bénévoles
- Horaires flexibles (journée continue par exemple)
- Lieu convivial, ouvert (autour d'un café, goûté.)
- Lieu d'accueil différent d'un bureau.
- Egalité dans le traitement des personnes
- Pas de lieu impersonnel. (attention à la position de force)
- Visite du centre et des chambres
- Ecoute bienveillante

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Assurer un accueil inconditionnel
- Sourire
- Laisser le temps à la personne. Choisir le centre : Prendre la demande en compte, l'identifier, organiser la réponse
- Pas d'interrogatoire dès l'arrivée
- Prendre le temps d'accueillir en présentant le centre, visite, fonctionnement... de manière attentionnée
- Diminuer le temps d'attente en augmentant le temps de personnel
- Garder la notion de l'anonymat dans l'accueil de jour
- Ne pas juger

PRESTATIONS : AVOIR UNE ECOUTE ADAPTEE/ H- ECOUTER

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Ecoute adaptée à chaque personne (formation des travailleurs sociaux): interprètes, lieu de crise,
- Locaux ad hoc pour assurer la confidentialité
- Accompagnement physique
- Regroupement géographique des différents types d'aide et structures (vêtements, nourriture...)
- Permanence des équipes éducatives sans rendez-vous

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Attitude professionnelle : disponibilité, empathie, sympathie
- Retour aux fondamentaux du travail social
- Plus d'écoute, plus d'information
- Eviter le parcours du combattant



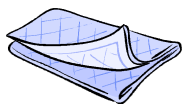
**PRESTATIONS : BENEFICIER D'UNE BONNE ORIENTATION/ L-
PROPOSER/ORIENTER VERS UNE SOLUTION IMMEDIATE- N-
PROPOSER/ORIENTER VERS UNE SOLUTION ADAPTEE OU PROCEDER
A UNE REORIENTATION**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?
<ul style="list-style-type: none">▪ Un lieu unique d'accès à l'information sur toutes les structures du territoire▪ Création de commissions d'admission territoriales▪ Référent spécialisé▪ Mise en place des séjours de rupture▪ Un lieu unique de représentation de toutes les structures du territoire▪ Livret des partenaires
Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?
<ul style="list-style-type: none">▪ Formation continue des TS et des bénévoles▪ Coopération des ressources disponibles et échange réciproque des ressources▪ Améliorer le partenariat▪ ne bonne communication au niveau de la qualité entre les différents partenaires▪ Ne pas répéter son histoire/parcours▪ Travailler sur le bien être, la reconnaissance de soi▪ Eviter la politique du ping pong▪ Réactivité, sécurité et simplification de l'accès à l'hébergement



**PRESTATIONS : SE NOURRIR (MANGER ET BOIRE) / A-
ALIMENTER**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?
<ul style="list-style-type: none">▪ Multiplier les possibilités de lieux en dur (pour les distributions des soupes populaires)▪ Restauration à bas prix toute la journée et toute l'année▪ Faciliter l'accès à l'information, à l'alimentation▪ Territorialisation des prestations en lien avec les besoins
Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?
<ul style="list-style-type: none">▪ Manger de manière équilibrée▪ Flexibilité ou amplitude plus large des horaires de repas. Adaptabilité des repas et horaires en fonction des cultures, religions et problèmes de santé▪ Développer la qualité de la nourriture▪ Personnaliser en fonction des régimes de chacun▪ accueil inconditionnel sans présentation de justificatifs pour l'obtention d'une aide▪ Plaisir dans la nourriture: pas de plastique▪ Nourriture fraîche, saine, pas de produits lyophilisés



PRESTATIONS : SE LAVER / D- PROCURER UN ACCES A L'HYGIENE ET A DES SOINS

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Douches municipales gratuites propres, adaptées aux personnes à mobilité réduite
- Possibilité de prendre des bains
- Cabine de douche individuelle et espace pour se changer, produits de toilette
- Territorialisation des prestations en lien avec les besoins
- Présence de machines à laver et de sèche-linge
- Cabinet infirmier, liste des partenaires médicaux

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Assurer l'intimité
- Assurer soins médicaux, bobologie, sentiment de sécurité, bien être...



PRESTATIONS : ETRE AU CHAUD/ DORMIR/ SE REPOSER/SE DETENDRE/ B- METTRE A L'ABRI/ OFFRIR UN CHEZ SOI - D- PROCURER UN ACCES A L'HYGIENE ET A DES SOINS

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Packs de literie individuels
- Dormir dans un vrai lit avec du matériel propre, couvertures propres : pack de literie individuelle
- Territorialisation des prestations en lien avec les besoins
- Lieu chauffé pour se reposer le jour et la nuit. Etre au sec pendant longtemps.
- Lieu chaleureux et convivial
- Sorties, WE, réunions d'étage, réunions de résidents, donner l'information

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Respect de l'intimité
- Bonne literie
- Ne pas entendre les bruits des autres chambres
- Distribution de literie normale avec possibilité de désinfection
- Hygiène du lieu
- Espace de vie, salle commune pour se détendre
- Eviter les grands dortoirs. Privilégier les structures avec une petite capacité d'accueil. Avoir un hébergement individuel



**PRESTATIONS : SE SENTIR EN SECURITE / B- METTRE A L'ABRI/
OFFRIR UN CHEZ SOI- R- APPRENDRE/REAPPRENDRE A VIVRE
ENSEMBLE**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Présence renforcée des accueillants.
- Relais entre les équipes de jour et nuit.
- Présence de médiateurs sociaux et brigades de prévention sociale dans les squats.
- Avoir des consignes et vestiaires avec des clés en accueil de jour.
- Information sur les droits et devoirs dans les centres. Distribution de livrets d'accueil.
- Accès à la documentation
- Permettre à des personnes qui ne sont pas du centre d'entrer dans le centre.

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Formation à la médiation des bénévoles et TS (toutes les personnes concernées)
- Confidentialité en général (ne concerne pas seulement pour l'équipe éducative)
- Prendre le temps d'échanger les informations
- Favoriser la relation avec l'extérieur
- Cohérence des équipes et sentiment de protection



**PRESTATIONS : BENEFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT
D'UN « ALLER VERS »- T- ACCOMPAGNER DANS LA
DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE
SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF- F-
ACCUEILLIR- H- ECOUTER- I- SOUTENIR- M-
DIAGNOSTIQUER- O- ELABORER UN PROJET**

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Avoir la possibilité de rencontrer le TS régulièrement même en pré sortie
- Pratiquer la technique de la reformulation
- Accompagnement adapté
- Bénéficier d'un service de suite

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Respecter le rythme de chacun dans l'accompagnement
- Formation de toutes les personnes concernées



PRESTATIONS : AVOIR UN REFERENT- O- ELABORER UN PROJET

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Garantir la continuité du parcours de la rue vers le logement mais aussi dans le logement
- Possibilité de recours
- PERSONNEL
- Choisi : Création d'une instance permettant de réfuter l'accompagnement. Pouvoir changer en cas de problème
- Avoir des co-référents
- Prévoir le passage de relais entre les travailleurs sociaux.
- Coordination entre les acteurs.

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?



PRESTATIONS : SE FAIRE AIDER DANS SES DEMARCHES/ P- RENDRE LES DROITS EFFECTIFS- T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Référent et accompagnement physique pour les personnes les plus vulnérables
- Etre informé(e) sur les dispositifs et structures existantes
- Accompagnement et intervention auprès des partenaires institutionnels

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Compréhension de la part des TS,
- confidentialité,
- prise en compte des besoins des personnes sans les juger,
- former les TS avec soutiens psy et échanges entre eux



PRESTATIONS : ACCEDER A DES LOISIRS A LA CULTURE/ T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF- R- APPRENDRE/REAPPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE- S- FAVORISER LA PARTICIPATION

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Création de lieux d'accueil conviviaux.
- Créer des activités sportives pour que les usagers retrouvent un bien être et un équilibre.
- Mettre en place des partenariats entre les centres d'hébergement et sportifs.
- Sorties culturelles, ouverture sur l'extérieur, activités jardinage, animations en journée
- Outils de communication internes
- Animation collective

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Aménager des lieux conviviaux
- Informer sur ce qui se passe dans les quartiers et dans les territoires
- Mobilisation, force de proposition et communication



PRESTATION : FAIRE RESPECTER LES LOIS LIEES AUX POLITIQUES SOCIALES

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Vérifier que les lois en direction des propriétaires soient respectées au niveau de l'accès au logement.
- Sensibiliser sur le CVS. Accès à la citoyenneté (organisation élections, possibilité de participation dans les groupes de travail) ; appliquer la loi 2002-2
- Expliquer la loi du 2 janvier 2002, le rôle du CVS et son intérêt
- Sanctionner les établissements/personnels qui n'appliquent pas la loi
- Rendre accessible les notions de participation et citoyenneté

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?



PRESTATIONS : SE FAIRE ENTENDRE/ETRE ENTENDU- T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF- O- ELABORER UN PROJET- S- FAVORISER LA PARTICIPATION- H- ECOUTER- I- SOUTENIR

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Organiser des réunions trimestrielles avec les représentants des usagers, directions des établissements, élus locaux et habitants du quartier
- Rencontres hebdomadaires
- Boîte à idées
- Mettre en place des groupes de parole

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Créer de la communication
- Favoriser la coordination
- Régularité des réunions, suivi, compte rendu et retours
- Dialogue, écoute, prise en compte des besoins



PRESTATIONS : BENEFICIER D'UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE - D-PROCURER UN ACCES A L'HYGIENE ET A DES SOINS- T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Organiser un suivi médical et psychologique

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Pour progresser dans l'autonomie, possibilité de changer de psy,
- avoir un bon contact avec le psy °+ créer une relation de confiance

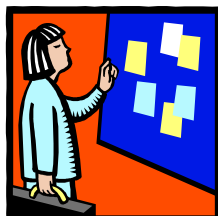


PRESTATIONS : ACCEDER AUX DROITS/ P- RENDRE LES DROITS EFFECTIFS- T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Equipes de travailleurs sociaux de rue
- Accompagnement par un travailleur social du lieu d'hébergement
- Aide à la récupération des papiers administratifs

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?



PRESTATIONS : AVOIR ACCES A L'EMPLOI/ T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Espace emploi dans la structure, animée par un salarié ou une association intermédiaire
- Permanence du Pôle Emploi quand la structure en est éloignée géographiquement
- Réunions d'information sur l'accès à l'emploi

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- Grandes amplitudes horaires
- Réponses rapides
- Elaborer un projet professionnel et de remobilisation



PRESTATIONS : AVOIR DES TEMPS D'ECHANGES COMMUNS/ T- ACCOMPAGNER DANS LA DUREE ET SUIVRE LA PERSONNE SUR L'ENSEMBLE DE SON PARCOURS VERS LA SORTIE DU DISPOSITIF- R- APPRENDRE/REAPPRENDRE A VIVRE ENSEMBLE- S- FAVORISER LA PARTICIPATION- Q- AIDER A LA GESTION DU QUOTIDIEN

Modalités= outils/mise en œuvre du service /comment fait on ?

- Importance du vivre ensemble, animations collectives
- Temps d'échange communs

Références qualités : quelle qualité attend t-on du service rendu ?

- A partir des compétences internes avec et pour les usagers

2. MIEUX ACCUEILLIR/MIEUX ORIENTER

☞ **Groupes sur le référent personnel :**



Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
<p>Le référent personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a des compétences sociales - est au courant de toutes les démarches administratives - a connaissance des lois - est ouvert à tous les dialogues - est sans a priori - a des qualités humaines - respecte la confidentialité - a une connaissance des autres structures - a un bureau individuel - est indépendant, c'est-à-dire extérieur à l'établissement et sans hiérarchie <p>Le référent personnel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fait le suivi de la personne malgré ses changements d'adresse - est garant de la continuité du parcours - est en contact avec les référents sociaux des établissements <p>La personne a le droit de changer de référent.</p>	<p>Constituer un dossier unique en utilisant par exemple le numéro de sécurité sociale, accessible aux travailleurs sociaux qui assurent le suivi de la personne. Le dossier appartient à la personne et les informations qui y figurent sont celles que la personne souhaite communiquer. « <i>y'en a marre de jouer les magnétophones</i> ».</p> <p>La personne peut choisir son référent et peut en changer si incompatibilité (« <i>mais pas plus d'une fois par an</i> »).</p> <p>Le référent a un socle commun de formation avec les travailleurs sociaux, doit connaître les lois et doit bénéficier de formations continues.</p> <p>Son rôle : aide aux papiers, au transport, suivi du RSA, suivi logement, orientation sur le marché du travail. « <i>Il est là pour éviter les doublons</i> ».</p> <p>Il travaille en lien avec le samu, le 115, la CAF...</p> <p>Il ne doit pas accompagner trop de personnes pour permettre un suivi de qualité.</p> <p>Le référent peut être dans l'établissement ou hors de l'établissement.</p>	<p>Le référent personnel est nécessaire. C'est le pilote du projet personnel comme un médecin traitant qui est choisi.</p> <p>Ses compétences sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux travailleurs sociaux dans les structures de changer leurs pratiques - L'écoute - la disponibilité - Capacité à travailler avec les intervenants des structures/acteurs de l'action sociale en partenariat total et constant <p>Son lieu de travail est convivial, accessible, propice à l'accueil, permet le respect de la confidentialité, indépendant.</p> <p>Il faut pouvoir changer de référent.</p> <p>Le référent doit respecter la liberté de chacun.</p> <p>Il faut être attentif au nombre de suivi.</p> <p>Il doit tenir compte des capacités et de la fragilité de chacun.</p> <p>Il doit permettre des rencontres régulières et aller au devant des personnes à la rue.</p> <p>Il doit avoir un désir de bien communiquer.</p>

En résumé :

Le référent personnel est nécessaire. Il doit être choisi et les personnes peuvent en changer. Il doit être considéré comme un médecin référent, qui n'est pas spécialiste mais coordonne les actions autour de la personne accompagnée.

La majeure partie des participants au CCPA pense qu'il doit être indépendant des structures sociales, tant hiérarchiquement que géographiquement. **Il n'y a pas eu de consensus à ce sujet.**

Un point de vigilance paraît important : le nombre de suivi doit être raisonnable.

Le référent personnel a des savoirs :

- un socle commun de formation avec les travailleurs sociaux
- connaissance des lois et des démarches administratives régulièrement à jour
- connaissance de l'ensemble des structures

Le référent personnel a des savoirs faire :

- capacité à travailler avec les intervenants des structures/acteurs de l'action sociale en partenariat total et constant
- aide aux papiers, au transport, suivi du RSA, suivi logement, orientation sur le marché du travail
- Prise en compte des capacités et des fragilités de chacun
- Aller au devant des personnes à la rue
- Est garant de la continuité du parcours

Le référent personnel a des savoirs être :

- ouvert à tous les dialogues, sans a priori
- qualités humaines
- respect de la confidentialité
- disponibilité
- respect de la liberté
- communicant

Groupe SIAO :

Le groupe souhaite relever les points de vigilance suivants concernant la mise en place et le suivi des SIAO :

- le SIAO doit avoir une mission de prévention, notamment auprès des personnes en risque d'expulsion
- le SIAO doit veiller à ce que les critères d'admission dans les centres ne soient pas trop élevés
- le SIAO doit veiller à ce que les 115 disposent de l'intégralité des places d'urgence disponibles dans les centres
- le SIAO doit être une instance de recours pour les personnes en risque de recours d'hébergement, que ce soit de leur fait ou de celui de l'institution.
- Les réorientations par les CHRS doivent être actées par le SIAO
- Réfléchir au lien entre le SIAO et les plateformes d'accueil des demandeurs d'asile
- Comment accompagner les sortants de prison et plus largement sur la prise en compte des publics spécifiques ?
- Prévoir une articulation entre le SIAO et les équipes mobiles de rue
- Veiller à ce que les conditions de collecte et de restitution de l'information sur les besoins des personnes en matière d'hébergement soient bien prises en compte par les institutionnels, notamment par le biais des observatoires locaux.



3. CONFERENCE EUROPEENNE DE CONSENSUS



Un power point a été présenté, expliquant la conférence de consensus, les objectifs, les protagonistes et la méthodologie. En résumé: il s'agit d'une conférence organisée au niveau européen sur le sans-abrisme.

Les organisateurs sont : le gouvernement belge dans le cadre de la présidence de l'Union Européenne, et la commission européenne en collaboration avec la FEANTSA, le Front commun SDF et le gouvernement français.

L'objectif est d'écouter la parole des personnes sans « chez-soi » dans les pays de l'Union Européenne sur 5 grandes questions ; leurs opinions seront apportées à la conférence de décembre et seront intégrées à la définition d'un consensus écrit qui sera diffusé et deviendra la base pour le développement des politiques communes sur le sans-abrisme en Europe.

1. Qu'est qu'une personne « sans chez soi » ? (la définition est différente dans tous les pays, pour des politiques communes il faut avoir une définition commune)

Les idées force de chaque groupe sont les suivantes :

- Prisonniers
- Personnes qui dorment à la rue, dans des tentes, dans le bois.
- Personnes accueillies dans des structures d'hébergement (CHU, CHRS, CHS...)
- Personnes qui ne vivent pas en logement autonome
- Personnes hébergés chez des tiens
- Personnes qui vivent dans des voitures, camping car
- Personnes qui vivent dans des mauvaises conditions (étudiants, travailleurs pauvres), surpopulation
- Personnes qui vivent à l'hôtel, en mobile home
- Personnes qui vivent en squat
- Personnes qui vivent dans de logements indignes

Qu'est-ce que c'est être « chez soi » ?

- Avoir une clé et un contrat de location ou de vente (acte notarié)
- Etre libre de ses mouvements, ne rendre de compte à personne
- Etre autonome
- Gérer ses horaires seuls
- Se sentir à l'aise
- Etre dans un endroit propre
- Avoir son propre matériel, ses meubles
- Un endroit sûr, se sentir en sécurité
- Y mettre ce qu'on veut y mettre
- Choisir son logement (dans la limite de son budget)
- Choisir son quartier
- Pouvoir recevoir amis et famille (enfants)

- Un lieu qui préserve son intimité et la vie privée
- Ne dépendre de personne



2. Que faudrait-il faire pour éviter que les personnes ne se retrouvent à la rue ? Quel travail de prévention ? (la pauvreté s'accroît et l'accès au logement est un des points de la lutte contre l'exclusion. Il faut avoir une volonté politique forte et des moyens de prévention efficaces)

- Créer un organisme gouvernemental d'alerte et de prévention et de résolution des problèmes financiers que les banques pourraient contacter en cas de difficultés financières sur le compte en banque avant qu'il y ait défaut de paiement.
- Numéro Vert unique pour la France pour que la personne dans le besoin puisse réclamer de l'aide psychologique, sociale, d'orientation au niveau des aides financières, de la commission départementale d'aide au logement.
- Formation des travailleurs sociaux pas seulement théorique mais avec des stages pratiques avec des gens en difficultés, avec sens des responsabilités, du sérieux, de l'humanité, une grande capacité d'écoute. Ils doivent avoir une réponse immédiate.
- Une fiche d'évaluation sera distribuée à chaque personne pour qu'il s'exprime sur le travail du travailleur social. Elle enverra cette fiche au chef de service et à la DGCS.
- Individualisation du traitement des dossiers.
- Etablir des maraudes avec des experts du vécu et des professionnels qualifiés et compétents.

3. Les personnes sans chez soi doivent elles être impliquées dans toutes les décisions qui les concernent ? Si oui, comment ? (la participation des personnes impliquées est importante pour construire des stratégies évitant la perte de logement)

- La personne doit pouvoir être à l'aise pour définir sa position, sa demande.
- Suivi de qualité (référence à la loi janvier 2002)
- Représentativité dans les instances de droit commun (Conseil Général, Pole emploi, commission Droit Au Logement Opposable, Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation, MDPH, Centre Communal d'Action Sociale...)
- Représentativité aux Conseils d'Administration des associations et des fédérations.
- Création d'une instance nationale décisionnaire, militante, indépendante pour fédérer les instances de représentation des personnes accueillies.
- Création d'un comité éthique de la participation citoyenne.

4. Les gens qui viennent d'un autre pays européen pour s'installer en France ont-ils les mêmes droits que vous ? Si non, que faut-il faire? (l'aide sociale pour les personnes non citoyennes du pays de résidence est différente)



- Non, les personnes étrangères sont traitées différemment
- Constats : accès aux soins n'est pas le même pour tous
 - o En France ; on soigne uniquement aux urgences
 - o En Pologne : on soigne toutes les personnes venant de l'étranger sans chercher à savoir d'où elles viennent. C'est l'Etat qui paye donc les salariés au travers de leurs impôts.
- Comment protéger dans les foyers les personnes qui sont en situation irrégulière ?

Des organisations acceptent toutes les personnes, même ceux-ci sans papiers
En Belgique, les personnes sans papiers ne sont pas accueillies dans les centres d'hébergement à long terme ; par contre pour l'accompagnement en terme de santé, oui.

En Belgique, il y a des sans domicile fixe français qui touchent le RSA en France puis qui retournent vivre en Belgique.

Il faut avoir une domiciliation pour être rattaché à une région et pouvoir recevoir le RSA. Certaines personnes allant dans le sud perdent leur RSA car elles sortent de la région de domiciliation.

Au-delà du débat :

Question : Les personnes qui travaillent en France pendant 10 ans qui payent des impôts et qui ne sont pas régularisées, comment ces gens vont-ils être protégés des accidents du travail, de la lutte contre l'exclusion, de la rue et de la misère ?

- Régularisation de la situation des personnes en situation irrégulière par l'Etat, surtout celles qui travaillent.
- Développer des associations d'insertion professionnelle sociale auprès des centres d'hébergement et pour handicapés.
- Pourquoi n'existe-t-il pas un droit de circulation dans tous les pays ?

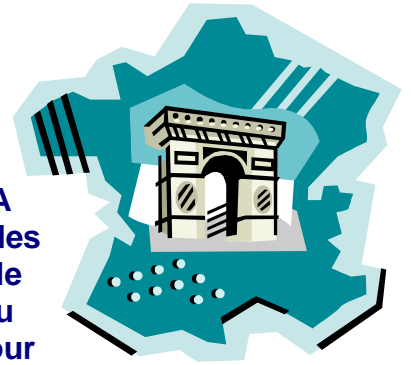
5. Comment l'Union européenne peut-elle forcer les pays à mener une politique d'inclusion pour les personnes sans chez soi et à faire respecter leurs droits fondamentaux ?

(il n'y a pas de politiques sociales au niveau européen qui obligent les pays membres à agir de même façon)

- o En faisant une charte commune qui s'adresse à tous les pays de l'union européenne.
- o Création d'un Comité Européen contre l'exclusion sociale
- o Créer une cellule européenne sur la solidarité et l'exclusion avec un comité directeur et un chargé de mission qui évalue dans chaque pays de l'Union européenne, l'état des Pauvretés et propose pour chaque pays aux députés européens de voter un texte de loi.
- o Pérennisation de la conférence de consensus afin de suivre les retombés de résultat: être associé à l'évaluation et en être aussi les protagonistes.

4. REGIONALISATION

Une étape fondamentale pour le développement du CCPA est l'institutionnalisation du processus participatif des régions. Ce qui est demandé aux participants concerne le cadre de l'organisation entre le niveau régional et le niveau national. Divisés par groupes nous avons échangé autour deux grandes questions :



1. Qui doit participer au CCPA ?
2. Quelle articulation du CCPA entre les régions et le niveau national ? Comment sont articulées les thématiques ? à partir des régions ? à partir du niveau national ?

La réponse à la première question a été uniforme dans tous les groupes :

Le CCPA doit être ouvert à tous ; à toutes les personnes concernées directement ou indirectement par la pauvreté, des personnes accueillies aux élus, par conséquent il faut élargir le périmètre de la participation pour une représentation de toutes les personnes en difficultés sociales (personnes accueillies, travailleurs pauvres...). Il a été souligné l'importance d'avoir une représentation plus large de personnes en précarité que de travailleurs sociaux.

Au sujet de l'articulation des CCPA régionaux et du lien avec le national, les groupes ont proposé de :

- constituer des CCPA au niveau régional, qui élisent 2 représentants qui siégeront aux rencontres nationales (CCPA national).
- Pour faciliter la participation des régions et pour porter cette démarche il faudrait avoir des rencontres nationales décentralisées, c'est-à-dire organiser les réunions nationales chaque fois dans une région différente.
- Enfin, il faudrait interpeller les fédérations déjà présentes en régions pour que le processus soit porté le plus largement possible, car il y a encore des régions qui sont peu avancées dans la démarche.
- Les groupes ont aussi proposé de faire participer des personnes accueillies au Conseil Administratif de ces instances et ont formulé une demande de rémunération directe et indirecte.
- Il faut envisager un rôle du CCPA dans la participation à l'évaluation externe des établissements sociaux et médico-sociaux pour garantir la bonne mise en oeuvre de la participation dans les établissements.
- Les thématiques traitées devront partir des réalités de chaque région. Elles doivent être communes au national mais aussi concerner les préoccupations régionales.

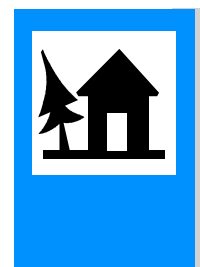
Pendant les discussions, quelques remarques ont été faites pour améliorer la démarche :

- La difficulté d'implication des travailleurs sociaux dans cette démarche est parfois perçue comme démotivante.
- Des problèmes de communication du CCPA. Il faut le faire connaître à plus de personnes, en s'appuyant par exemple sur les maraudes dans la diffusion de l'information, utiliser les relais dans les autres associations, et avoir de personnes accueillies qui participent à la diffusion des informations.
- Il faudrait aussi avoir une formation à la prise de parole et à l'écoute (être écouté et à l'écoute des autres)
- Changer le nom du CCPA pour pouvoir englober tous ceux qui vivent en précarité

En résumé :

- **Le rôle du CCPA est très important pour faire entendre la voix de toutes les personnes en situation d'urgence et de précarité (accueillies ou non).**
- **Engager la démarche de création de CCPA régionaux qui enverra des élus au CCPA national, qui doit être décentralisé et tourner à chaque rencontre dans une région différente. Les thématiques discutées partiront de la réalité de chaque région.**
-
- **Interpeller les fédérations existantes pour faciliter la démarche participative du CCPA.**
- **Il est important de promouvoir le CCPA**

5. AVDL : Accompagnement dans et vers le logement



☞ Travail sur l'accompagnement vers et dans le logement.

✘ Aide à la recherche logement / recherche collective

Constats :	Propositions :
<p>Des propriétaires sont frileux par rapport aux minima sociaux Annonces immobilières : où chercher ?</p>	<p>Aider à la visite, expliquer les contraintes liées à l'appartement visité (ex : loyer élevé avec chauffage électrique et fenêtres mal isolées !!) Faire le deuil du lieu de vie idéal Meilleure articulation des intervenants sociaux (associations/CCAS) autour de la problématique du logement de la personne.</p>

✘ Aide aux premiers pas dans le logement

Constats :	Propositions :
<p>Peur des difficultés financières et démarches administratives lourdes Solitude, addictions, problématiques de santé Problème de gestion du budget et du quotidien Perte de repères, non connaissance de l'environnement Problème d'hygiène de vie</p>	

✘ Suivi du ménage logé

Constats	Propositions
<p>Pas de réel suivi organisé au niveau national. Des dispositifs existent (bail glissant, passerelle). Attention entre contrôle social et autonomie de la personne. Plus de transparence avec un bailleur public que privé</p>	<p>Travailler en pluridisciplinarité Remettre en place l'ASI Permettre des tarifs réduits lors de l'acquisition du logement (factures, impôts). Le référent du CHRS ou CESF doit pouvoir suivre ce travail. Accompagnement social lié au logement à installer de manière pérenne L'intervenant social doit pouvoir aller vers la personne en l'informant de ses droits et devoirs Partenariat solide entre bailleur et locataire.</p>

✘ Vie sociale dans le logement collectif



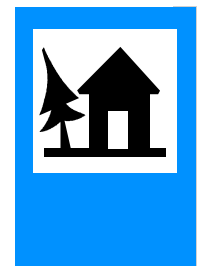
Constats	Propositions
Besoins différents selon la composition du ménage. Le retour à la rue est souvent motivé par la solitude et le manque de vie sociale.	Engager des démarches participatives type CVS. Développer des actions collectives en interne : repas, moments conviviaux Développer les partenariats avec d'autres associations, les services de la ville. Pour prévenir l'échec ou la difficulté, organiser et aller au devant des personnes pour leur proposer des règles de bonne gestion Pour évaluer et préparer la sortie, évaluer les dispositifs eux-mêmes et les personnes qui les mettent en œuvre.

☞ Travail sur le maintien du lien social

✘ Groupe 1 :

Constats	Propositions
manque d'information sur ces mesures aussi bien pour les travailleurs sociaux que pour les personnes accueillies. Nécessité de former tous les intervenants (formation continue)	<ul style="list-style-type: none">☞ Adapter le remboursement de la caution aux associations à la situation de la personne, c'est-à-dire l'alléger, la différer, l'annuler ou l'étaler dans le temps☞ Travailler avec les mairies à la réhabilitation de bâtiments vides avec des personnes en réinsertion (ex : association pour l'amitié APA)☞ travailler avec des associations de quartier pour l'intégration des nouveaux habitats, anciens résidents des structures d'hébergement

✘ Groupe 2 :

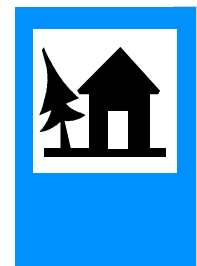


Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ Elitisme des maisons relais, pas d'unité dans les conditions d'accès ou les modalités d'accueil, ni de coordination, encore moins de concertation☞ En Ile de France : concurrence des publics et des associations, selon les possibilités et les relations qu'ont les établissements. Des « effets d'aubaine » se font sentir pour l'entrée en maisons relais	<ul style="list-style-type: none">☞ créer un logiciel de gestion unique pour une transparence sur le dossier FSL dans toutes les régions

✘ Groupe 3 :

Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ méconnaissance des dispositifs AVDL☞ stigmatisation des personnes : impossibilité d'accueillir des personnes extérieures, difficulté d'accéder à un logement car la demande de logement est estampillée « SDF »	<ul style="list-style-type: none">☞ meilleure information de tous,☞ créer une COUVERTURE LOGEMENT UNIVERSEL (dans le même esprit que la CMU)☞ prendre en compte l'isolement sans infantiliser les personnes☞ les publics « maisons relais » devraient eux aussi être prioritaires pour les logements sociaux

✖ Groupe 4 :



Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ les pièces à fournir sont trop nombreuses et stigmatisantes (ex : relevé d'impôts)☞ le prêt familial est conditionné à la fréquentation d'une école☞ les critères d'éligibilité du LOCAPASS sont trop élitistes☞ problèmes du stockage des meubles : en cas d'expulsions et aussi avant d'intégrer un logement, comment faire ?	<ul style="list-style-type: none">☞ demande de la fin des « black listes »☞ fin du fichage quant aux expulsions☞ organiser des déménagements sociaux☞ mettre en place des ateliers avec d'anciens résidents pour la préparation à la sortie des structures d'hébergement☞ organiser des portes ouvertes, rendre les services de suite systématiques quand il y a accès au logement (autonome ou adapté)☞ créer des structures transitoires pour préparer l'accès au logement. Ex : appartement témoin pour assurer le lien hébergement/logement pour une période d'essai☞ développer des structures communautaires et des structures pour personnes souffrant de troubles psychiques☞ demande de dossier unique pour les demandes HLM (en principe ceci sera effectif en janvier 2011)

✖ Groupe 5 :

Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ un accompagnement social post-hébergement insuffisant (qualitatif comme quantitatif), problème des changements de référence☞ répartition des logements déséquilibrée selon le territoire	<ul style="list-style-type: none">☞ promouvoir les droits des locataires à l'extérieur (atelier de préparation à la prise de logement)☞

✘ Groupe 6 :



Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ on ne sait pas où aller chercher l'information☞ les dispositifs ne sont pas clairs	<ul style="list-style-type: none">☞ financer les formations des accompagnants sur l'AVDL,☞ pérenniser les postes AVDL,☞ favoriser les rencontres avec les associations de quartier,☞ tenir compte du lieu géographique du suivi pour l'attribution logement☞ * reconnaître le droit aux loisirs et à la culture (avec des tarifs préférentiels)

✘ Groupe 7 :

Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ Constats sur les CHRS :<ul style="list-style-type: none">* on n'a pas assez de temps pour se poser* le montant du RSA est handicapant pour l'accès au logement☞ Constats sur les baux glissants : un meilleur financement serait nécessaire☞ Constats sur les maisons relais : manque de précision sur la mission des hôtes ; qualification pas obligatoire	<ul style="list-style-type: none">☞ des maisons relais à taille et à visage humains☞ droit d'accès au DALO maintenu pour les résidents des maisons relais

✘ Groupe 8 :

Constats	Propositions
<ul style="list-style-type: none">☞ problèmes des personnes en ESAT¹ pour accéder à un logement (niveau de ressources)☞ difficultés rencontrées par les personnes sans papiers et non régularisées pour accéder à un logement	<ul style="list-style-type: none">☞ travailler sur l'AVDL avec les personnes en ESAT, développer les ateliers qui aident les personnes sortant des établissements vers des logements autonomes

¹ Établissement et service d'aide par le travail