



Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies / Accompagnées

10^{ème} CCRPA de HAUTE-NORMANDIE – 11 Février 2016

Œuvre Normandie des Mères (ONM) Avenue de Buchholz, 76380 CANTELEU

32 participants : Johann Nebel (FADS Rouen, Responsable de service), Nathalie Mendes (FADS Rouen, Monitrice d'atelier), Ndeye Combaye Niang (FADS Rouen, Administratrice FNARS HN), Aurélie Moreau (FNARS HN, Chargée de mission), Nouria Ali Baco (FNARS HN, Stagiaire), Thierry Renaut (Le Havre), Frédéric Trote (Le Havre), Thomas Bichot (FADS Le Havre), Laurent Vallentin (FADS Louviers), Mathilde Puren (ADAEA La Pause, travailleur social), Matthieu Parmentier (L'abri, travailleur social), Carole Harancq (ONM CAUCD, chef de service), Elvira Mamukayev (ONM CAUCD), Salma Hnid Jalouli (ONM CAUCD), Bianca Petrunescu (ONM CAUCD), Marie-Charlotte Cotelle (ONM SAAS, Stagiaire), Emma Mendy (ONM SAAS, Stagiaire), Haja Rabeherisoa (L'Abri, Stagiaire), Pierre Kougbenya (L'abri), Carole Le Floch (Evreux), Marie-Hélène Correa (ONM, Educatrice spécialisée), Michel Louzolana (FADS Louviers, Travailleur social), Kambi Ndomamueno (ONM), Judith-Flore DOUBA (FADS Louviers), Marjorie Catherine (FADS Le Havre, Educatrice spécialisée), Farhydah Tsitsi Alfa (FADS Rouen), Lionel Loket (FADS), Raoul-Marc Brai (FADS Rouen), Raphael Lecesne (FADS Rouen), Mickael Olapeju (FADS Rouen), Eric Lucas (Le Havre), Naomi Mbuyi

Dont 19 personnes accueillies ou l'ayant été et 9 salariés et 4 stagiaires.

3 autres participants :

- Geneviève Maupas (ONM, FNARS, Administratrice), Gille Houis (ONM, directeur de territoire Rouen) pour accueil des participants
- Hélène ZIADE (DDCS 76, Responsable du pôle accès au logement) : intervention le matin

- 1. Accueil** des nouveaux arrivants / **diffusion du film** de présentation du CCRPA
- 2. Présentation** de chaque participant
- 3. Présentation de la journée**

Johann Nebel remercie l'ensemble des participants de leur présence avant de lancer un tour de table de présentation.

Geneviève Maupas, Vice-présidente de l'Œuvre Normande des Mères (ONM) et Administratrice de la FNARS, souhaite la bienvenue aux participants. Elle est heureuse de voir autant de personnes et de constater l'évolution du CCRPA depuis sa création. G. Maupas rend hommage à l'Armée du Salut du Havre qui a lancé la dynamique grâce à des groupes de travail puis deux commissions départementales pour arriver à la création du CCRPA de

Haute-Normandie. Elle rappelle qu'il existe au sein de la FNARS, 1 collègue pour les personnes accueillies, et que cette participation à la gouvernance associative commence à se réfléchir également au sein des associations adhérentes. Elle souligne l'existence d'une formation, portée par la FNARS et animée par Catherine Etienne, pour aider à la prise de parole. Elle en profite pour présenter l'ONM.

Gilles Houis, Directeur de Territoire des Services de ROUEN à l'ONM souhaite la bienvenue aux participants. Il souligne l'importance de la parole des personnes accueillies. En effet, la loi 2002-2 n'existe pas « seulement pour faire joli » : c'est important de recueillir la parole des personnes accueillies, c'est ce qui permet de faire remonter les choses et de faire évoluer les dispositifs...

Le programme de la journée :

- Intervention d'Hélène Ziade le matin : le Comité de Pilotage CCRPA a souhaité l'inviter suite à une demande d'avoir des représentants des personnes accueillies au sein du comité de pilotage du PDALHPD
- L'après-midi : diverses informations (calendrier, formation, site internet, plaquette...) puis en fonction du temps disponible, travail en sous-groupe suite à l'intervention de Madame Ziade.

4. Intervention d'Hélène ZIADE, Responsable du pôle accès au logement, DDCS 76

Le dernier Plan Départemental pour l'Accès au Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) de Seine-Maritime a été écrit en 2009 pour une durée de 4 ans. Pour sa réécriture, la DDCS 76 souhaite associer des personnes accueillies.

Au sein du pôle « Hébergement, Accès au logement », Hélène Ziade et Geneviève Carrere se répartissent les rôles, l'idée étant de faciliter le parcours de l'hébergement vers le logement et d'avoir une approche mieux intégrée.

Avec la loi ALUR, le PDALPD devient le PDALHPD : la notion d'hébergement est donc intégrée au plan.

Question du CCRPA : le SIAO est-il intégré dans le comité de pilotage du plan ?

Hélène Ziade : le SIAO n'est qu'un outil qui permet l'orientation des demandeurs d'hébergement. Le plan a une dimension bien plus large. Toutes les questions doivent être traitées, pour que le passage de l'hébergement vers le logement puisse se faire dans les meilleures conditions, à savoir accompagner l'accès dans le logement et permettre le maintien dans le logement dans la durée.

Pour accéder à un logement autonome dans le parc social, des conditions sont à remplir : faire une demande de logement via le SNE, avoir des ressources (être en capacité de payer son loyer) et être en situation régulière sur le territoire français.

Lorsqu'une personne entre en hébergement, elle n'a pas vocation à y rester indéfiniment, c'est pourquoi de nombreux dispositifs d'accompagnement facilitent le retour vers un logement autonome, sous réserve que la personne en remplisse les conditions. L'état dispose d'outils spécifiques qu'il consacre à faciliter le relogement des personnes cumulant des difficultés sociales et financières.

Question du CCRPA : pourquoi ne pas changer les critères d'accès au logement ?

Hélène Ziade : cela n'est pas possible, l'autonomie économique est indispensable. Cependant quand les ressources sont faibles, il existe des logements adaptés et des aides. Il ne faut pas mettre à tout prix une personne dans un logement si on sait qu'elle ne sera pas en capacité de payer son loyer.

Au niveau de l'hébergement, le diffus se développe de plus en plus (= c'est l'hébergement qui s'adapte).

A noter une saturation des centres d'hébergement.

L'accompagnement dans le logement pourrait être développé.

Le RSA permet d'accéder au logement social.

Le bail glissant permet l'accompagnement jusqu'au logement (après : ASLL, AVDL) (FSL : mesure d'accompagnement).

Question du CCRPA : est-ce qu'il est envisagé de simplifier tous ces dispositifs ?

Hélène Ziade : Il faut reconnaître la complexité des dispositifs et des acteurs sur cette problématique mais nous essayons de rendre lisible les dispositifs et de permettre l'appropriation par les travailleurs sociaux, cependant il n'est pas possible d'être réducteur.

CCRPA : il y a parfois des problèmes d'orientation (une simplification semble nécessaire).

Hélène Ziade : le rôle du SIAO est de faire une évaluation de la personne, ce qui est resté très compliqué, et quelquefois l'orientation se fait en fonction de la disponibilité des places.

A noter que ce n'est pas forcément un problème d'évaluation. Les travailleurs « cochent plusieurs cases », en pensant ainsi multiplier les chances de trouver une solution à la personne concernée.

Hélène Ziade : 130 000 logements sociaux sur le département de Seine-Maritime avec un taux de vacance relativement important sur certains territoires et un taux de refus important (des quartiers stigmatisés). Mais il existe suffisamment de logements pour reloger les personnes ! Le jeu de l'offre et de la demande, ainsi que la volonté et mobilité de chacun déterminent l'efficacité du relogement dans des délais courts.

Contingent préfectoral :

30% des logements sociaux sont dédiés au relogement des publics dits prioritaires dont 25% pour les personnes défavorisées et 5% pour les fonctionnaires (le contingent fonctionnaire peut aussi être utilisé au profit des ménages démunis). Ce contingent est géré par la DDCS. Les personnes prioritaires sont identifiées (via Syplo), cela concerne notamment les personnes sortant d'hébergement. Les bailleurs sociaux sont obligés de reloger en priorité ces publics.

Remarque CCRPA : il y a une inégalité des chances car pour 2 personnes avec le même revenu, une personne sortant d'hébergement sera prioritaire et aura donc plus de chance d'accéder au logement. C'est un paradoxe.

Des différences notables entre SYPLO dans le 76 et le 27 (mise en place plus récente, ne fonctionne pas très bien).

La DDCS souhaite être attentive aux personnes qui font partie du vivier prioritaire mais qui ne trouvent pas de solutions.

Remarque CCRPA : le SIAO peut orienter directement au logement sans jamais rencontrer la personne, des privilégiés ? Entre le SIAO du Havre et celui de Rouen, les règles ne sont pas les mêmes : il y a besoin d'harmoniser. Certains souhaitent que des représentants des usagers participent au SIAO. Mais tout le monde ne partage pas pour question de confidentialité. Il serait cependant intéressant de donner son avis sur les évaluations (en tant qu'ex usager).

Hélène Ziade remarque le besoin de partager les cultures et les approches.

Question du CCRPA : comment se fait-il que des personnes soient encore à la rue s'il y a des logements disponibles ?

Hélène Ziade :

La dissociation entre Hébergement et Logement. Hébergement : engorgé avec des personnes qui ne devraient pas y être. Logement : des conditions d'accès. C'est une contradiction connue.

Question CCRPA : les maires ont également leur contingent, quelle coopération ?

Hélène Ziade : cf. loi ALUR (mixité sociale) et loi VILLE (rénovation urbaine) : une réforme des attributions de logement est en cours de mise en œuvre avec de nouvelles compétences pour l'intercommunalité, et une réflexion qui s'est engagée pour préconiser des règles de rééquilibrage les populations. Mettre en commun l'ensemble des contingents pour répartir au mieux les populations, disposer d'une bonne connaissance des quartiers, orienter les personnes ayant des besoins spécifiques, partager les bonnes pratiques... fait partie des éléments soumis à la réflexion.

Le CCRPA fait remonter que pour certaines familles, il reste difficile d'accéder au logement car elles sont « grillées » auprès des bailleurs sociaux (même si les travailleurs sociaux ont fait leur travail entre temps). Il est préconisé plus d'échange entre travailleurs sociaux / bailleurs / Etat.

Hélène Ziade reprend l'historique :

1990 : loi Besson, création du plan avec volonté de repérer les situations bloquées (cumul de difficultés sociales et financières) pour stabiliser. A noter l'existence de chargés de mission Logement (8 personnes sur le département 76) qui peuvent être saisis par les travailleurs sociaux : est-ce connu ? C'est un dispositif spécifique au département 76. Le PDALHPD doit se saisir des situations et trouver des solutions (dépend aussi de la volonté des familles). Pour faciliter l'accès au logement le Fonds de Solidarité Logement (FSL) a été créé (aide aux personnes en situation d'endettement).

2007 : instauration du Droit Au Logement Opposable (DALO), Madame Boutin. En cas d'insuffisance ou de dysfonctionnement (exemples : menace d'expulsion, surpeuplement), il devient possible de déposer un recours devant l'Etat. Une commission désigne les personnes prioritaires et l'Etat se doit de reloger ces personnes dans des délais contraints. C'est une obligation de résultat (sinon l'Etat sera condamné). Dans le Département de Seine-Maritime, 100 personnes prioritaires par an ce qui est réalisable (quand ce n'est pas appliqué, c'est parce que le demandeur refuse le logement en général).

Questions CCRPA :

-Quel lien avec le PDI ?

-Quelles attentes au niveau de la participation PDALHPD ? Combien de personnes ?

Concernant le PDALHPD, la DDCS est dans une phase de réflexion, il faut prioriser les orientations. La volonté est que les usagers participent aux instances de pilotage. Le plan aurait dû être réécrit sur le 1^{er} trimestre mais le délai n'a pas été tenu (contexte très mouvant).

Question CCRPA : pour les usagers qui participeront, les niveaux de compréhension étant différents, est ce que ce sera accessible ? Est-ce que le langage sera adapté ? En effet, la préparation doit se faire des deux côtés (usagers mais aussi DDCS) pour que la participation soit ACTIVE.

Hélène Ziade récapitule les enjeux du plan :

- Réintégrer l'hébergement
- Mieux construire la passerelle entre hébergement et logement
- Quel accompagnement pour plus d'autonomie ?
- Comment mieux travailler sur l'évaluation ?
- La prévention des expulsions
- La lutte contre l'habitat dégradé et énergivore

Question du CCRPA : et les personnes hébergées chez un tiers ?

Hélène Ziade : il s'agit du 2^{ème} motif de recours DALO (après les menaces d'expulsion). La définition de l'hébergement est très large, ce n'est pas une priorité qui est retenue dans le Syplo (ce sont des situations très variables et difficiles à évaluer sur le simple motif hébergé chez un tiers).

Remarques CCRPA :

L'échelle départementale est dommage (est-ce qu'il existe des chargés de mission logement dans le département de l'Eure ?). Attention, ce qui fonctionne bien quelque part n'est pas forcément réalisable ailleurs (dépend des réalités de chaque territoire).

La priorité des femmes avec enfant de moins de 3 ans est aberrante : à partir du moment où il y a un enfant, quel que soit l'âge la personne devrait être prioritaire. Comment faire pour aller à l'école quand on est à la rue ?

Un réel problème de fluidité, de plus en plus de personnes en situation irrégulière auquel s'ajoute l'arrivée des migrants (cf. compte-rendu du dernier CCRPA sur la concurrence entre les publics).

L'ancien plan est téléchargeable sur le site internet du département de Seine-Maritime. Il pourrait être mis sur le site internet du CCRPA ?

5. Informations diverses

Calendrier 2016 : le calendrier prévisionnel est remis dans les pochettes. 4 CCRPA sont prévus en alternance sur les 2 départements, avec 1 COmité de PIlotage (COFIL) de préparation avant chaque CCRPA (groupe restreint : une dizaine de personnes). Habituellement les COFIL ont lieu à Louviers, il est décidé d'alterner également sur les 2 départements afin d'équilibrer les déplacements. Pour chaque CCRPA, les thèmes doivent être choisis par les personnes accueillies (politiques publiques).

| CCRPA | |
|-----------------|---|
| DATE | LIEU |
| 11 février 2016 | Œuvre Normande des Mères (Canteleu) |
| 19 avril 2016 | A définir (L'Abri, CHRS jeunes, Evreux ?) |
| 21 juin 2016 | A définir (FADS Maromme ?) |
| 18 octobre 2016 | A définir (Louviers ?) |

| COmité de PIlotage (COFIL) CCRPA | |
|---|---|
| DATE | LIEU |
| 21 janvier 2016 | FADS de Louviers |
| 24 mars 2016 (sera décalé car 2 personnes seront au CCRPA de Basse-Normandie : le 22 mars ?) | A définir (Département de Seine-Maritime, FADS Rouen Rue de Crosne ?) |
| 31 mai 2016 | A définir (Louviers ?) |
| 20 septembre 2016 | A définir (département de Seine-Maritime) |

Formation « Des réunions plus dynamiques, une prise de parole plus facile » :

Depuis 2012, cette formation est animée par Catherine Etienne, pour aider à prendre la parole, savoir animer une réunion... Elle s'adresse aux personnes accueillies et aux salariés, appartenant à différents établissements, avec un principe d'égalité de parole (cf. contenu de la formation dans les pochettes).

Témoignage de Pierre qui a déjà suivi la formation : rôle de l'animateur de réunion, cadrer, faciliter les échanges... exercices / jeux pour ceux qui n'arrivent pas à s'exprimer (travailler l'élocution), comment rédiger et diffuser un compte-rendu, analyse des problèmes, pense bête de l'animateur, schéma de communication, savoir écouter les autres...

Témoignage de Carole qui a déjà suivi la formation : des jeux très simples, travail en groupes, méthodes très intéressantes, accessibles à tous, ludique.

12 personnes sont intéressées. L'information va être diffusée dans le 27 (car il n'y a pas beaucoup de participants aujourd'hui).

Au regard du nombre d'inscrits, il est proposé de faire une seule session pour les 2 départements.

La date reste à fixer, de préférence avant l'été (mai ou juin). La formation aura lieu à Maromme.

Site internet:

Le site internet CCPA/CCRPA est finalisé. Une journée de formation est prévue à Paris le 19 février pour la prise en main du site. 2 personnes peuvent s'inscrire. Aurélie, chargée de mission de la FNARS Haute-Normandie participera ce qui permettra une mise en ligne directe des dates de réunion, des ordres du jour, des comptes rendus. Il reste une place pour une personne accueillie. Attention la personne qui participera à la formation sera en charge d'alimenter le site internet en lien avec Aurélie. Le site internet permettra également de voir ce qui se fait ailleurs. C'est aussi l'occasion d'apprendre. Fonctionnement en binôme. Le site sera géré par les 2 personnes qui auront suivi la formation.

Raphael est intéressé : à confirmer.

Diffusion du film du CCRPA de Midi-Pyrénées

Plaquette CCRPA de Haute-Normandie :

La plaquette est compréhensive. Quelques modifications sont demandées :

- Ajouter la composition du COPIL (dont nombre de personnes)
- Echange sur l'emplacement des logos des financeurs (1^{ère} ou dernière page) : poser la question au national
- Mettre un logo CCRPA au lieu de CCPA
- Décliner COPIL = COmité de PILotage
- Remonter CCRPA au-dessus du logo pour comprendre la déclinaison
- Modifier dans bon à savoir : une majorité de personne accueillie (2/3, 1/3)
- Mettre le département de l'Eure en 1^{er} (par ordre alphabétique)

Inter-CCRPA le 3 mars 2016 : Aurélie et Thierry participeront. Combaye et Matthieu sont également intéressés. A voir.

6. Travail en groupes sur le PDALHPD

5 groupes sont constitués. Chacun doit répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qu'on a compris ce matin et qu'est-ce qu'on a apprécié ? (=les points positifs)
- Qu'est ce qui n'est pas clair, et qu'est-ce qu'on a moins aimé ? (=les points négatifs)
- Qu'est ce qui nous semble important à défendre, à faire remonter ? Quels points de vigilance ? (=nos recommandations)

| Groupe 1 | |
|---|---|
| <p>Points positifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Satisfaction d'être reconnus et invités -Souhait de la simplification | <p>Points négatifs :</p> |
| <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Regrouper l'hébergement et le logement dans la commission SIAO (=commission unique) -Faire connaître les droits des personnes dans les structures -Plus de communication entre hébergement et logement pour faciliter (=création de passerelles) -Avoir la connaissance de l'ancien plan | |
| Groupe 2 | |
| <p>Points positifs :</p> <p>Compréhension globale : Le plan c'est « comment faire pour qu'une personne trouve un logement ou un hébergement à l'échelle d'un département ».</p> <p>2 personnes doivent intégrer le copil. Informations sur Syplo, DALO, FSL : n'était pas forcément connu.</p> <p>Volonté d'accompagner les personnes une fois dans le logement (permet aussi de rassurer les bailleurs) - à l'image du diffus pour l'hébergement.</p> <p>Hébergement pas forcément : logement directement quand c'est possible permet aussi de désengorger les CHRS.</p> <p>Point plus : logement sociaux disponible, débat sur différence entre logement et hébergement, intégration de l'hébergement au plan, beaucoup d'échange / interaction.</p> | <p>Points négatifs :</p> <p>Concerne seulement 1 département.</p> <p>Manque un peu de concret sur le plan : pas d'informations claires et précises. Présentation un peu décousue (liée au contexte : beaucoup d'interaction et manque de temps).</p> <p>Peu d'informations sur le copil, la fréquence, l'objet des réunions : quel investissement nécessaire ? Concrètement comment ça va se passer pour les 2 personnes ?</p> |
| <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Permettre l'accès au logement autonome plus facilement, avec un accompagnement (6 mois peut être trop court, il faut miser sur plus, ne pas figer, il faut demander 1 an). Logement d'abord mais avec un accompagnement conséquent. -Mise en place des travailleurs pairs, expert du vécu pour que les personnes anciennement accueillies viennent en soutien. -Continuer à travailler la fluidité du parcours hébergement-logement pour faciliter la sortie quand la personne est prête -Continuer à favoriser la prise en compte de la parole des personnes, l'accès aux droits | |

| | |
|---|--|
| -Former les travailleurs sociaux lorsqu'ils arrivent dans les structures, pour qu'ils connaissent l'environnement et comprennent le schéma départemental. | |
| Groupe 3 | |
| Points positifs : -Différence entre hébergement et logement -Accès au logement et accompagnement -Echanges et témoignages | Points négatifs : -DALO, ALUR : compliqué (référence aux lois) -Trop de sigles, abréviations |
| Recommandations : -Aide mnémotechnique pour PDALHPD : « Le PD A Longtemps Hésité Pour Déguerpir » -Traitement équitable des demandes : ne pas favoriser la concurrence entre les publics -Choix de la localité du logement à défendre (c'est un droit) -Point de vigilance sur les personnes hébergées chez un tiers (pas forcément visible) | |
| Groupe 4 | |
| Points positifs : -Différence entre hébergement et logement -Droit au logement -Freins à l'accès au logement (absence de ressource, maladie/santé) -Logements libres - Informations sur accès au logement Compréhension : -Refus de certaines personnes -Bailleurs restent décideurs de l'attribution de logement (risque de stigmatisation) | Points négatifs : Pas compris : sypllo, critères de priorité sur l'accès au logement, dalo |
| Recommandations : -Toute personne avec enfants doit être prioritaire (quel que soit l'âge) - Etre davantage informé sur les droits, dispositifs et voies de recours (quoi, comment, qui ?) | |
| Groupe 5 | |
| Points positifs : Compréhension : -Besoin de fluidifier les circuits -Hébergement et Logement rassemblés dans le futur plan -Méconnaissance des nombreux dispositifs existants | Points négatifs : -Manque de connaissance des plans en général. -Trop de sigles. -Choc : logements vacants disponibles -Les CHRS ne travaillent pas avec les chargés de mission logement : des choses existent mais on ne les connaît pas forcément - à faire connaître |
| Recommandations : -Femmes seules avec enfants à la rue de plus en plus nombreuses -SIAO : orienter davantage vers le logement - Accompagner après CHRS quand la personne arrive dans le logement (si demande) : pose la question des moyens (passage du collectif au logement autonome) | |

4 personnes sont intéressées pour participer au COPIL du PDALHPD : Thierry, Eric, Frédéric et Combaye. Il pourrait être envisagé de nommer 2 titulaires et 2 suppléants (sera tranché plus tard).

Dans le département de l'Eure, une présentation du PDALHPD 27 est prévue en commission usagers.

7. Clôture de la journée

Remerciements aux personnes présentes et à l'ONM pour l'accueil.

Idée de thème pour le prochain CCRPA :

-Santé, accès aux soins ?

-Fusion RSA / Prime d'Activité (Mathilde pourra faire une synthèse)

Prochain CCRPA : le 19 Avril 2016 (Evreux ?)