



Le Conseil Consultatif
des Personnes Accueillies / Accompagnées
Région MIDI PYRÉNÉES

www.ccpa-ccrpa.org
ccrpamidipyrenees@outlook.fr

CCRPA - Région Midi-Pyrénées

**Recueil des constats et propositions
formulés en vue de contribuer à
l'élaboration des politiques publiques**

Contenu

Présentation succincte des CCPA / CCRPA	2
Propositions du CCRPA Midi-Pyrénées	4
Quels sont les besoins d'accompagnement des femmes victimes de violences ?	5
La mise en œuvre des SIAO.....	6
L'adéquation entre dispositifs d'accueil et besoins des usagers.....	7
L'accompagnement vers et dans le logement.....	8
La prise en compte de la parole des personnes accueillies	10
Accès aux soins et accès aux droits.....	11
Les dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle	14
L'accompagnement social des personnes défavorisées.....	18
La participation des personnes accompagnées	20
L'accès aux pratiques favorisant le bien-être (Sport/Santé/bien-être)	22
L'accès à la culture et à la citoyenneté	23
La prise en compte de l'égalité Femmes-Hommes dans l'accompagnement social	25
L'accompagnement des étrangers en situation administrative durablement bloquée.....	26
La maltraitance au sein des structures accueillant des personnes en situation de précarité.	27
L'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violence	30
Les habitats alternatifs	31

Présentation succincte des CCPA / CCRPA

Du CCPA aux CCRPA

- Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées (CCPA) a été mis en place au niveau national en 2010, dans le cadre du Chantier National Prioritaire pour l'hébergement et le Logement
- Fin 2011 la création de Conseils Consultatifs Régionaux a été impulsée dans 10 régions dont Midi-Pyrénées
- Aujourd'hui les CCRPA existent dans quasiment toutes les régions.
- Dans le cadre de la loi ALUR, un décret va bientôt paraître pour que l'existence et la fonction des CCRPA/CCPA soit reconnue réglementairement.



CCPA et CCRPA : un cadre commun au niveau national

Objectifs :

- Favoriser l'accès à l'information, l'acquisition de connaissances et le développement /renforcement de l'expertise des personnes concernées par les situations de pauvreté à l'égard des politiques publiques.
- Construire une parole collective à partir des expériences de vie de chacun.
- Faire évoluer les représentations des uns et des autres.

Qui peut y participer :

- Toute personne ayant connu une situation de précarité
- Les intervenants sociaux qui accompagnent les personnes (professionnels ou bénévoles) dans le respect de la règle des 2/3 1/3 proportion de 2 personnes accompagnées pour 1 intervenant social lors des réunions).

Fréquence des réunions :

- 6 journées thématiques du CCPA national par an
- 4 journées thématiques des CCRPA par an
- 3 journées inter-CCRPA

Des principes communs :

- Une charte d'engagement est signée par les porteurs régionaux

En Midi-Pyrénées, une convention régionale pour appuyer le développement du CCRPA (1)

Objectif général : Soutenir (support et appui) les actions engagées par les représentants élus et membres du CCRPA Midi-Pyrénées qui auront pour objectif de parvenir à l'expression de constats partagés et de propositions d'amélioration des politiques publiques en vue de les soumettre aux institutions concernées.

Objectifs opérationnels : Le prestataire (FNARS Midi-Pyrénées) s'engage à une intervention de 40 jours minimum et :

1) A fournir au CCRPA Midi-Pyrénées la logistique nécessaire à son action :

- procéder aux réservations de transports en Midi-Pyrénées et aux émissions de billets de transports correspondants,
- procéder aux avances financières pour déplacements dans la région Midi-Pyrénées,
- procéder aux réservations de salles,
- soutenir l'organisation matérielle d'évènements,
- **mettre à disposition un bureau équipé** (ordinateur, connexion internet, table de travail) au moins une demi-journée par semaine (soit 52 semaines) ;

2) A être présent à la réunion mensuelle des représentants élus et membres du CCRPA qui aura pour objectifs :

- D'assurer le **suivi des dépenses liées aux actions** conduites par le CCRPA lors du mois écoulé et d'**assurer le suivi du budget prévisionnel des actions décidées par le CCRPA pour le mois à venir** ; Des acomptes seront versés aux représentants élus et membres du CCRPA pour faire face aux frais de déplacements en Midi-Pyrénées ;
- D'établir par les représentants élus et les membres du CCRPA **l'organisation des actions de représentation**, des réunions institutionnelles, des interventions dans les structures d'accueil, d'hébergement et d'insertion, la participation à des travaux (ex : diagnostic à 360 °, Club des SIAO de Midi-Pyrénées...) pour le mois à venir. Un temps sera consacré à la restitution des activités du mois précédent.

3) Mettre en place une veille sur :

- Les **différentes actions menées dans la région Midi-Pyrénées** pour que le CCRPA puisse proposer sa contribution (connaître et se faire connaître) ;
- Les différents **projets européens et fonds européens** concernant la participation des Personnes Accueillies/Accompagnées.

4) Soutenir (support et appui) le CCRPA Midi-Pyrénées pour la **création et le fonctionnement d'un comité de bonnes pratiques et d'éthique.**

5) Soutenir (support et appui) le CCRPA Midi-Pyrénées dans la **dynamique de la nouvelle région Languedoc Roussillon/Midi-Pyrénées**

Propositions du CCRPA Midi-Pyrénées

Quels sont les besoins d'accompagnement des femmes victimes de violences ?

(Groupe de travail du 12/03/12)

Constats et propositions formulées :

- 1) Besoin de pouvoir prendre conscience de la situation de violence, de verbaliser, d'être écoutée, rassurée et renseignée sur ses droits (particulièrement en milieu rural où les possibilités de mobilités sont réduites).
- 2) Importance d'être orientée et accueillie par des professionnel-le-s qui connaissent la problématique et qui proposent un accompagnement adapté.
- 3) Besoin d'être mise à l'abri, et « nourrie, logée et blanchie » en sécurité (mettre de la distance entre soi et l'univers du conjoint violent).
- 4) Besoin de connaître ses droits (garde des enfants, divorce, logement...) pour pouvoir envisager tous les scénarios.
- 5) Besoin d'accompagnement physique notamment lors des procédures judiciaires (confrontation avec la police, avec le conjoint...) ; Cet accompagnement n'est pas proposé systématiquement dans la mesure où il est chronophage et qu'il y a un manque d'effectif au sein des structures
- 6) Besoin d'une aide financière pendant le délai de séparation du conjoint pour les femmes sans ressources.
- 7) Besoin de développer l'accompagnement vers et dans le logement, à la sortie de l'hébergement, pour garder un lien social avec les personnes rencontrées lors de la durée de l'hébergement (importance de pouvoir toujours participer aux groupes d'expression organisée par les structures d'accueil).

La mise en œuvre des SIAO

(Journée thématique du 24/04/2012)

Propositions formulées par les membres du CCRPA :

- 1) Aller vers les personnes qui ne sollicitent pas le 115 ou le SIAO, instaurer un dialogue sur leur lieu de vie, les informer de l'existence de leurs droits.
- 2) Développer les recherches sociologiques pour mieux connaître les attentes et besoins des personnes.
- 3) Lors de l'évaluation sociale :
 - a. Demander systématiquement l'avis de la personne sur le type d'hébergement ou de logement vers lequel elle souhaiterait être orientée (tenir compte des souhaits géographiques)
 - b. Informer les personnes sur les différents dispositifs de manière à ce qu'une décision éclairée puisse être prise.
 - c. Permettre l'interprétariat
 - d. Permettre de choisir entre un interlocuteur homme ou femme
- 4) Former les travailleurs sociaux sur la diversité des dispositifs et des publics qu'ils accueillent afin de rendre les orientations plus pertinentes.
- 5) Donner la possibilité à la personne de faire évoluer sa demande au fur et à mesure de sa démarche.
- 6) Créer une voie de recours en cas d'inadaptation de l'orientation : Donner à la personne la possibilité de prendre rendez-vous avec le référent social et le coordinateur SIAO si elle conteste l'orientation qui lui est proposée (sans repartir à zéro dans sa démarche).
- 7) Généraliser le conventionnement entre SIAO et bailleurs privés et sociaux.
- 8) Amplifier la création de sous-location pour répondre aux besoins de logements adaptés.
- 9) Créer un site internet, à destination des personnes accueillies et des travailleurs sociaux, mis à jour régulièrement (ainsi que des panneaux d'information dans les accueils de jour) qui explique de manière simplifiée qui fait quoi (rôle du SIAO, procédure DALO / DAHO etc.).
- 10) Harmoniser les fiches d'évaluation au niveau régional puis national, afin de favoriser l'égalité de traitement des demandes.
- 11) Permettre la présence d'un traducteur interprète à l'accueil des SIAO (quitte à mutualiser les moyens avec les plateformes d'accueil des demandeurs d'asile)
- 12) Réserver la fonction d'évaluation aux travailleurs sociaux soumis au secret professionnel, et garantir l'anonymat lors du traitement des demandes en commission d'orientation.
- 13) Assurer la représentation de chaque structure du territoire au sein du SIAO, pour que l'information sur le type de dispositif disponible soit exhaustive.
- 14) Rendre effective la participation de représentants des personnes accueillies aux commissions d'évaluation des SIAO (via les CCRPA).
- 15) Garantir à toute personne la possibilité d'obtenir une domiciliation postale pour permettre le dépôt de demande au SIAO.

L'adéquation entre dispositifs d'accueil et besoins des usagers

(Journée thématique du 15/06/2012)

Propositions formulées par les membres du CCRPA :

- 1) Création d'un lieu multiservices accueillant sans rendez-vous, avec des équipes pluridisciplinaires et des permanences de services (assurance, mutuelle, banque) pour informer les personnes de leurs droits, les accompagner dans leurs démarches.
- 2) Permettre le développement de projets d'habitats alternatifs, cogérés par des personnes accueillies et des travailleurs sociaux.
- 3) Donner les moyens suffisants pour que la loi de l'accueil inconditionnel (sans condition de ressources et sans condition de droit au séjour) soit appliquée.
- 4) Veiller à un accompagnement de qualité au sein de toutes les structures d'hébergement, et prévoir notamment :
 - a. Une consultation psychologique dans toutes les structures
 - b. Des ateliers d'échange pour que les bénéficiaires puissent partager leurs savoir-faire, et pour les aider à vivre de manière apaisée au sein d'un collectif.
- 5) Permettre à toutes les structures d'hébergement d'être ouvertes pendant la journée, afin d'éviter l'errance.
- 6) Des structures d'accueil à taille humaine (pas plus de 50 places), qui encouragent l'autogestion de certaines tâches.
- 7) Développer la possibilité de sous-location, avec un accompagnement social de qualité pour gérer la transition entre hébergement et logement (aide à la gestion du budget, soutien sur gestion quotidienne des tâches ménagères, soutien psy, suivi santé...).
- 8) Développer l'intervention de « travailleurs pairs » en structure : les personnes qui ont vécu des situations difficiles sont les mieux placées pour « parrainer » les personnes en difficulté, leur donner un soutien psychologique.
- 9) Développer le parc d'hébergement permettant d'accueillir les personnes avec leur animal de compagnie.
- 10) Veiller au maintien des accueils de jour et des centres d'hébergement d'urgence pour répondre aux besoins des personnes en grande difficulté.
- 11) Faire des lieux d'accueil spécifiques pour les 18 - 25 ans, afin de les préserver des situations difficiles.
- 12) Développer les structures d'accueil réservées aux femmes, et distinguer l'accueil des femmes avec jeunes enfants de celui des femmes avec des adolescents.
- 13) Assurer une prise en charge tout au long du parcours par une même personne plutôt que d'avoir à changer d'interlocuteur et de structures.
- 14) Afficher et mettre en application la charte des droits et libertés des usagers dans toutes les structures.

L'accompagnement vers et dans le logement

(Journée thématique du 23/10/12)

Propositions formulées par les membres du CCRPA :

1) Améliorer l'accompagnement social visant à préparer les personnes à la sortie des dispositifs d'accueil :

- Améliorer l'information sur les droits des personnes accueillies (DALO, DAHO...), sur les possibilités et les conditions d'accès aux différents types de logement, ainsi que les aides qui existent.
- Favoriser l'autonomie pendant la prise en charge pour acquérir les savoir-faire qui seront utiles au moment de la sortir
- Proposer des ateliers de mise en situation sur la gestion du quotidien (alimentation, nettoyage, gestion du budget...)
- Préparer psychologiquement la personne à l'ensemble des démarches administratives qu'elle devra réaliser dans son logement. Bien évaluer si la personne est prête à franchir le pas.
- Permettre aux personnes accueillies d'avoir une connaissance des dispositifs sur le territoire.
- Systématiser l'intervention d'association spécialisée sur la pédagogie de gestion du budget et des finances (comme l'association Finances et pédagogie par exemple)
- Laisser aux personnes un délai raisonnable pour prendre une décision éclairée quand au logement vers lequel elles s'orientent, afin qu'elles ne se précipitent pas sur un logement dans lequel elles ne se maintiendront pas.
- Les travailleurs sociaux ne maîtrisent pas tous les dispositifs d'accès au logement : Garantir la formation continu des travailleurs sociaux sur toutes les questions d'accès au logement de l'accompagnement dans et vers le logement.

2) Améliorer l'accompagnement vers et dans le logement :

- Permettre que l'accompagnement vers et dans le logement soit assuré par la même structure qui a accueilli la personne auparavant (connaissance de la situation par le travailleur social).
- Proposer systématiquement un accompagnement pour visiter les lieux, et pour découvrir les services utiles à proximité du nouveau logement (transports en commun, commerces, services publics...)
- Favoriser les visites au domicile de travailleurs sociaux des anciennes structures afin de préserver un lien social.
- Permettre un accompagnement social global dans le logement (lié au travail, à la santé...)
- Proposer un accompagnement psychologique et une écoute pour faire face à la peur qu'engendre le changement.

- Ne pas fixer de limite a priori à l'accompagnement dans le logement, l'étendre jusqu'à ce que la personne se sente en capacité d'être autonome.
- Permettre une aide à l'emménagement, informer sur les règles à respecter et sur les aides à solliciter (FSL accès, prêt CAF...).

3) Développer l'offre de logement ordinaire et adapté pour répondre aux besoins :

- Développer le parc de logement très social et de logement alternatifs.
- Développer une offre de logement en collocation, notamment pour les jeunes, afin de permettre aux personnes qui ont peur de la solitude de faire face collectivement aux tâches quotidiennes à accomplir (course, ménage...).
- Développer le parc de Maisons relais en tant que lieu de transition vers le logement ordinaire (avec un accompagnement).

4) Respecter l'équité dans le traitement des demandes et veiller au respect des droits individuels :

- Veiller à limiter le recours aux notes sociales : les bailleurs ont de plus en plus tendance à en exiger, et donnent ainsi aux travailleurs sociaux un important pouvoir sur la demande des personnes (alors qu'ils peuvent parfois se tromper sur des situations, ou mal interpréter les attentes de la personne accueillie).
- Toutes les notes sociales produites au sujet des personnes accueillies doivent être lues par celles-ci, les personnes doivent pouvoir avoir accès à leur dossier (exemple de bonne pratique : chaque note sociale est co-construite et paraphée « Lu et écrit avec M. xxx »)
- Garantir la possibilité de recourir à un médiateur en cas de non-respect des droits (les listes de personnes agréées par la Préfecture et le Conseil Général ne sont toujours pas effectives plus de 10 ans après la loi 2002-2).
- Garantir l'équité du traitement des dossiers de demande de logement (des cas de discrimination sont observés).
- Donner aux jeunes de moins de 25 ans l'accès au RSA afin qu'ils puissent accéder au logement ordinaire ou adapté ; continuer à les accompagner dans le logement pour travailler l'accès à l'emploi, à la formation, à la culture, et à la santé.

La prise en compte de la parole des personnes accueillies

(Journée thématique du 23/10/12)

Propositions formulées par les membres du CCRPA :

A) Dans la gouvernance des structures d'accueil et d'hébergement :

- 1) Faire respecter la loi 2002-2 (sanctionner le non-respect lors de l'évaluation externe) ; Inciter les Fédérations à veiller à ce que les structures qu'elles regroupent mettent en œuvre tous les outils de la loi 2002-2 (sinon, pénalité sur adhésion).
- 2) Prévoir la participation d'un ou plusieurs représentants des personnes accueillies aux réunions institutionnelles de l'association (AG, CA).
- 3) Fixer les réunions des instances de participation à des heures compatibles avec la disponibilité du plus grand nombre, et prévenir au moins 15 jours avant l'échéance pour que les personnes puissent s'organiser.
- 4) Au sein des structures, s'assurer de la mise à disposition des comptes rendus ; mettre systématiquement une boîte à idées en place.

B) Dans l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques

- 1) Inciter les institutions à systématiquement faire un retour sur les préconisations émises par les personnes accueillies.
- 2) Mettre en place les moyens permettant de faire appliquer les lois concernant la participation des personnes accueillies aux instances où cela est prévu (PDAHI, SIAO, RSA...).
- 3) Permettre à des représentants des personnes accueillies de siéger dans les instances institutionnelles et décisionnaires qui mettent en œuvre des politiques sociales (Mairie, Conseil Général, Communauté de communes, Services de l'Etat...).
- 4) Veiller à ne pas mettre les personnes accueillies en difficulté par rapport aux éventuels effets pervers de la participation : risque de surinvestissement, personnes mises face à leurs limites...
- 5) Aller vers les personnes accueillies ; développer les réunions d'information sur le CCPA au sein des structures du territoire.
- 6) Permettre l'émergence de groupes d'intérêts défendant les droits des personnes en situation de précarité (en parallèle des instances de type CCPA ou CCRPA).

Accès aux soins et accès aux droits

(Journée thématique du 20/12/12)

Constats et propositions formulées par les membres du CCRPA :

Thèmes	Constats	Propositions
Accès aux droits	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes n'ont pas toute l'information sur leurs droits. • Les changements de situation (déménagement, déclaration de tutelle, de collocation...) engendrent trop souvent une perte des droits. • Les procédures à accomplir sont trop nombreuses et les dossiers administratifs sont trop complexes (y compris pour les personnes bénéficiant de toutes les aptitudes requises). Les personnes se découragent dans les méandres administratifs. • Problème du temps d'attente pour avoir un interlocuteur • « On ne sait pas à qui s'adresser » • Besoin d'un temps de parole suffisant et d'une relation humaine, de confiance, pour que chaque personne puisse être accompagnée en fonction de son parcours, de sa spécificité • Difficulté à se déplacer = découragement • Attente administrative trop 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un document de communication unique sur tous les droits (théoriques et pratiques), sur la façon d'y accéder, et sur les situations qui peuvent entraîner leur perte. • Multiplier les moyens d'information : interventions pour dispenser l'information dans tous les lieux pertinents (Université, CAF...), campagne d'information dans les grands médias • Améliorer la qualité de l'accueil physique : un accueil personnalisé et « humain », avec un temps d'écoute suffisant pour considérer la personne dans son ensemble, pour garantir la confidentialité et mettre à l'aise la personne • Simplifier la réglementation relative à la domiciliation postale • Fusionner l'AME et la CMU et améliorer les délais d'ouverture des droits • Créer un guichet unique pour toutes les démarches administratives relatives à l'insertion (logement, santé, emploi)

	<p>longue (3 semaine pour AME et 2 semaines pour CMU comment faire en cas d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Point positif : Les bornes automatiques qui délivrent les attestations permettent de gagner du temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Fusionner la CMU et l'AME (délivrer l'attestation pour l'AME sans délai) • Avoir un interlocuteur référent pour ne pas ne pas être obligé de répéter son parcours à chaque rendez-vous • Etre accompagné et encouragé dans ses démarches • Veiller à ce que les interlocuteurs aient une bonne formation • Alléger les dossiers administratifs • Tenir compte des difficultés de la personne (difficultés à s'exprimer, difficulté psy...) • Remettre des mobiliers permettant de s'asseoir dans les files d'attente de la CPAM • Aller vers les personnes isolées, surtout en ce qui concerne les personnes âgées en milieu rural
Accès aux soins	<ul style="list-style-type: none"> • Les médecins prescrivent des médicaments qui ne sont pas totalement remboursés • Difficulté à prendre un rendez-vous avec certains spécialistes quand on bénéficie de la CMU 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire en sorte que tous les professionnels acceptent la CMU-C, en supprimant les freins ou en augmentant les sanctions déjà prévues • Lutter contre les déserts médicaux dans les territoires ruraux • Augmenter les moyens humains dans les services hospitaliers (PASS) afin de pallier au manque de suivi des patients
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> • L'isolement des personnes entraine un manque d'information et un renoncement 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévenir l'isolement en repérant les personnes vulnérables • Créer des unités mobiles dans les

	<p>à se soigner</p> <ul style="list-style-type: none">• Les personnes les plus en difficultés, au vu des urgences qu'elles ont à gérer, ont tendance à ne pas anticiper et à attendre que la santé se dégrade pour s'intéresser à leurs droits	<p>territoires ruraux</p> <ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les accueillants et les soignants aient des conditions de travail suffisamment confortables pour être efficaces et « bien-traitants »
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle

(Journée thématique du 28 février 2013)

Constats et propositions formulées par les membres du CCRPA :

Constats positifs :

- Concernant le dispositif PLIE, l'accompagnement réalisé est apprécié dans le sens où la prise en charge est globale et personnalisée (ateliers de redynamisation notamment) : accompagnement durable et individualisation des parcours.
- L'accompagnement dans l'emploi des dispositifs de l'IAE est également un point positif : prise en compte globale de la personne (logement, ...)
- La multiplicité et la spécificité des dispositifs de l'IAE qui permettent de répondre à des besoins différents et donc d'élargir l'accès aux personnes.
- Par rapport à une demande de contrat aidé au sein d'une association, très bonne écoute de la situation personnelle et rapidité de la réponse
- La structure d'insertion propose rapidement des offres en lien avec le profil de la personne
- La prise en charge dans une structure d'insertion permet de rencontrer d'autres personnes
- Possibilité de se faire financer le permis de conduire ou des formations par Pôle Emploi
- Bonne traçabilité des dossiers à Pôle Emploi
- Des efforts humains ont été constatés à Pôle Emploi
- Suite à une incarcération, un retour à l'emploi devient plus facile qu'auparavant

Thèmes abordés	Points de vigilance	Propositions
Discriminations	<ul style="list-style-type: none"> • L'âge et les problèmes de santé sont des freins pour trouver un travail à durée indéterminée 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux plus âgés de transférer leurs compétences (contrat de génération) • Faire un retour au droit à l'équivalent retraite (droits conservés jusqu'à la retraite) • Aide aux entreprises pour embaucher des personnes âgées • Etendre l'anonymat des CV
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise information de la part de Pôle Emploi, qui est perçue comme une grande nébuleuse. • Manque de communication de Pôle Emploi sur les dispositifs et les droits existants • Méconnaissance de la réglementation qui change constamment • L'usage des appels téléphoniques rend le service Pôle Emploi totalement déshumanisé • Lorsque Pôle Emploi appelle pour donner un rdv et que la personne ne répond pas, cela peut donner lieu à une radiation, alors que la personne n'était peut-être pas disponible à ce moment-là. Aucun recours n'est possible pour prouver qu'elle était absente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscrire tous les droits et devoirs de la personne sur l'espace personnel accessible sur internet (ex : la CAF) • Simplifier l'espace personnel des usagers sur internet • Mieux communiquer sur la possibilité de recourir au courrier comme moyen de communication entre Pôle Emploi et les personnes • Mettre en place la gratuité du 3949 et un accès gratuit depuis des cabines téléphoniques pour simplifier l'accès au service

	<ul style="list-style-type: none"> • Des personnes ont été radiées parce que les courriers de Pôle Emploi ne leur étaient plus transmis et qu'elles n'avaient pas accès à Internet. Ces personnes n'avaient pas compris qu'elles avaient pu choisir de continuer à recevoir le courrier. 	
Accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Pas ou peu de relation avec le conseiller ou la conseillère Pôle Emploi • Manque de préparation à la recherche d'un emploi (notamment pour la préparation aux entretiens d'embauche) • Manque de moyens d'accompagnement pour les personnes nécessiteuses (sur le temps accordé) • Manque de conscience professionnelle de la part de certains travailleurs sociaux • Certains travailleurs sociaux, plutôt que de dire la vérité aux personnes, ont tendance à leur faire croire à une possibilité d'embauche, alors qu'ils savent que cela ne sera pas possible, ou alors ont tendance à reporter l'espoir vers un autre service qui pourra peut-être débloquer la situation de la personne • Le travail social est décrédibilisé lorsque la démarche d'insertion a échoué 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un interlocuteur unique par téléphone ou pour le suivi Pôle Emploi • Généraliser le type d'accompagnement dispense au sein du PLIE (pas plus de 70 personnes /conseiller)

	<ul style="list-style-type: none"> • La présence d'interlocuteurs multiples ne facilite pas l'insertion professionnelle de la personne 	
Continuités des parcours	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrats aidés non renouvelés à défaut de formation • Difficulté à sortir des dispositifs d'insertion vers un emploi en milieu « ordinaire » • Précarité des contrats d'insertion 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre une vision à long terme des parcours
Critères d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté d'accès aux dispositifs par rapport aux critères (ZUS, avoir été chômeur depuis plus de 12 mois...) • Difficulté d'éligibilité aux contrats aidés et cumul contrat aidé et éligibilité SIAE • Sentiment de favoritisme concernant l'aide à la mobilité (impression que les critères d'octroi ne sont pas toujours objectifs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas déduire le temps du CAE par rapport au temps du contrat d'avenir • Limiter les critères d'accès à l'IAE : avoir un agrément unique qui donne accès au CAE
Droit des étrangers	<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup de personnes ne peuvent pas travailler en raison de leur situation administrative alors qu'il y a des besoins de main d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'IAE pour les demandeurs d'asile • Lever les taxes à l'embauche pour les travailleurs étrangers
Manque de moyens	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de marge de manœuvre pour les fonctionnaires • Manque de financement pour rémunérer les personnes qui s'inscrivent en formation alors qu'elles sont en fin de droits 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispenser les moyens nécessaires pour assurer un accompagnement global de qualité

L'accompagnement social des personnes défavorisées

(Journée thématique du 8 octobre 2013)

Thèmes abordés	Propositions
Des locaux adaptés	<ul style="list-style-type: none">• Adapter le rythme de l'accompagnement à celui de la personne, notamment en lui laissant le temps de « se poser » lors de son arrivée dans la structure avant de commencer un travail d'accompagnement social, et tout au long des rendez-vous de suivi• Permettre le changement de référent à la demande de l'hébergé• Des structures à taille humaine (25 personnes accueillies pour 3 travailleurs sociaux assurant le suivi éducatif)• Des locaux en bon état• Chambres individuelles (avec possibilité de fermer à clef)• Confidentialité du suivi• Respecter le lien éducatif au-delà de la période d'hébergement (suivi hors les murs par le même référent unique)• Continuité de l'hébergement jusqu'à ce qu'une solution adaptée soit acceptée par la personne accompagnée• Favoriser la prise en compte de l'individu et éviter la prise en charge (problème de déresponsabilisation lié à la non implication de la personne dans des projets qui le concernent)
Accueil	<ul style="list-style-type: none">• Un lieu spécifique et fermé pour le premier accueil• Un lieu propre, chaleureux autant dans l'ambiance, dans la décoration que dans la personne.• Le travailleur social doit se présenter, son rôle, son poste, expliquer la structure et l'équipe. Engager une relation conviviale.• Eviter les postures de jugement sur la personne.• Mettre en place une procédure pour l'accueil, que toutes les personnes soient reçues de la même façon.• Eviter les questions trop personnelles au premier accueil, laisser le

	<p>temps de la confiance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir sans demander un projet, laisser la personne se poser. • Etre sécurisant au premier accueil, pas d'urgence, pas de démarches tout de suite. • Peu importe comment la personne arrive, la priorité est de la mettre à l'abri : bas seuil d'exigence.
Ecoute	<ul style="list-style-type: none"> • Le travailleur social doit écouter ce que l'hébergé voudrait et notamment quand il se veut se poser. • Entendre que les personnes ne sont pas prêtes à faire des démarches. • Prendre le temps au quotidien d'être à l'écoute.
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes accueillies doivent pouvoir être convaincues de la confidentialité liées aux informations qu'elles donnent aux travailleurs sociaux : proposer une charte de confidentialité signée par le travailleur social référent. Que le travailleur social demande l'accord à la personne pour divulguer des informations au remplaçant par exemple. • Veiller à ce que les travailleurs sociaux parlent du strict nécessaire concernant les personnes. • Avoir des lieux et des moments spécifiques pour évoquer les situations des personnes, et proscrire les discussions en dehors de ces espaces.
Travail social individuel et collectif	<ul style="list-style-type: none"> • On se perd dans le règlement, limiter à quelques règles de vies élémentaires. • Souvent le travail social se décline en individuel et on oublie la prise en charge du collectif : réinventer des temps pour faire exister le groupe. • Mettre en place des ateliers où les personnes partagent des expériences sur l'accès à l'emploi, la santé, le logement...chose qui se fait dans la dualité avec un travailleur social d'habitude. • Activités culturelles et sportives soit en dehors de la structure, soit dedans.

La participation des personnes accompagnées

(Journée thématique du 26 mai 2014)

Constats positifs

- Les instances de participation sont souvent des lieux de médiation permettant d'aborder les difficultés quotidiennes de la vie en collectif et de prévenir les conflits entre personnes accompagnées. Les résidents investissent souvent ces instances pour exprimer des rappels à la règle.
- Organiser les instances de participation avant ou lors d'un temps collectif convivial (repas, fête)
- Inviter des personnes extérieures à témoigner sur des sujets qui ne concernent pas forcément le quotidien (par exemple d'anciens résidents).
- Impliquer les personnes accueillies dans les démarches d'évaluation interne et externe

Points de vigilance

- Dans certaines structures, l'aspect obligatoire des instances d'expression est contradictoire avec la notion de participation
- Les structures en habitat éclaté ont une difficulté supplémentaire pour mobiliser
- La relation entre travailleurs sociaux et usagers est très individualisée
- Difficulté à trouver des créneaux horaires qui conviennent à tout le monde (travail en journée ou en soirée, garde d'enfant...)
- Difficulté pour les personnes maîtrisant mal le français de participer. Présence de multiples nationalités rend la compréhension de tous difficile.
- Pour certaines personnes accompagnées, difficulté à mettre de côté ses problèmes pour parvenir à porter une parole collective.
- Certaines demandes récurrentes de type technique (gestion collective des machines à laver, et demande de pouvoir accéder au wifi dans les appartements) créent des insatisfactions dans la mesure où la nature et les délais de réponse sont décalés par rapport aux attentes des résidents.
- Mise en avant des personnes ayant des aptitudes, et potentielle stigmatisation des personnes moins aptes (difficultés par exemple dans les IME avec les personnes souffrant de déficiences)

Propositions / Pratiques inspirantes

- Exemple d'un groupe d'expression où le choix est fait de ne pas désigner de manière pérenne un animateur, afin de permettre à différentes personnes de jouer un jour ce rôle. Cela permet par ailleurs de pallier au problème du turn-over important au sein de cette structure d'urgence
- Faire une liste d'émargement afin de garder une trace de l'implication des personnes (valorisation)
- Faire participer les représentantes des personnes accueillies au comité de pilotage des évaluations internes et externes, ainsi qu'à la rédaction du projet d'établissement

L'accès aux pratiques favorisant le bien-être (Sport/Santé/bien-être)

(Journée thématique du 31 mars 2014)

Points de vigilances

- La problématique des moyens de transport reste le principal frein
- La mobilisation des personnes est aléatoire (inscriptions suivies de défections souvent constatées)
- La garde d'enfant empêche parfois les pratiques sportives
- Il est parfois difficile de proposer des activités qui plaisent au plus grand nombre sans discriminer ceux qui peuvent difficilement y participer

Constats positifs

- Les activités physiques collectives permettent de rompre l'isolement
- L'activité physique peut permettre d'aborder la question du rapport au corps, à l'hygiène, à l'estime de soi
- La pratique d'une activité ludique permet de mettre entre parenthèse ses problèmes, de redonner envie aux personnes, une reprise de confiance en soi
- Le sport véhicule des valeurs de respect, d'entraide et de solidarité
- Certaines activités permettent la participation de personnes ayant un animal de compagnie
- La mutualisation des moyens humains (via un groupement d'employeur) et matériels (prêt de minibus ou d'équipement) existe déjà entre certaines structures
- Il existe une offre d'activité proposée par les collectivités territoriale et les associations
- La mixité des « publics » présente un grand intérêt.
- Levier : Exemple d'une maison relais qui crée une association permettant de glaner des fonds difficiles à obtenir autrement
- Les sorties permettent de ne pas rester « enfermés » dans les dispositifs

L'accès à la culture et à la citoyenneté

(Journée thématique du 16/12/15)

Ce qui freine l'accès à la culture

- Horaires contraignantes des structures d'hébergement entravant la liberté d'aller et venue (fermeture des structures d'urgence en journée)
- Manque d'information ou mauvais relais d'information sur les activités accessibles
- Manque de personnel au sein des structures pour développer l'accès à la culture
- Manque de diversité dans les activités proposées (les travailleurs sociaux ont tendance à proposer les activités dont ils savent qu'elles vont mobiliser, ce qui ne pousse pas à la nouveauté)
- Manque de formation des travailleurs sociaux sur l'accès à la culture
- Barrière de la langue
- Offre culturelle parfois rare (selon la taille de la ville)
- Crainte d'être contrôlé quand on est « sans papier »
- Difficulté de se rendre disponible pour les familles monoparentales

Ce qui favorise l'accès à la culture

- La présence d'une bonne dynamique de groupe au sein d'une structure facilite l'organisation d'activités culturelles collectives
- Intervention/témoignage de personne accompagnée ayant assisté à un spectacle marquant pour donner envie
- Les Conseil Vie Sociale peuvent être utilisés pour ouvrir les personnes accompagnées à la citoyenneté et à la culture
- L'animation d'atelier collectif au sein d'une structure peut déboucher sur une sortie en lien avec la thématique de l'atelier (exemple d'un atelier dessin en lien avec une exposition)
- Le fait d'être acteur et pas seulement spectateur/consommateur → Le fait d'impliquer les personnes dans le choix d'un projet de sortie : les personnes accompagnées proposent un projet qui leur tient à cœur et les travailleurs sociaux les aident à le monter

- La mobilité (facilité pour accéder aux transports en commun) est très importante
- Le fait d'avoir une information claire
- L'accès à internet, la présence d'une bibliothèque
- Avoir à accès à de l'information pour pouvoir s'inscrire dans des activités bénévoles

Propositions

- Utilisation des réseaux sociaux pour communiquer sur l'offre d'activités gratuites et accessibles
- Créer un lieu qui centralise l'information culturelle
- Faciliter l'accès à des cours de français pour pallier la barrière de la langue
- Multiplier les contacts entre personnes accompagnées via les activités proposées
- Afficher un tableau simple sur l'offre quotidienne
- Désigner un référent culturel dans chaque structure
- Intégrer l'accès à la culture dans les projets de service des structures (livrets d'accueil)
- Considérer la culture comme un des 4 axes fondamentaux de l'accès aux droits (au même titre que le logement, la santé, ou l'emploi).
- Développer une information spécifique sur l'offre à destination des personnes handicapées/âgées
- Faciliter l'accès à un dispositif de garde d'enfant
- Donner envie aux personnes même si elles ne se sentent pas légitimes (éducation populaire)
- Communiquer sur les événements plus particulièrement accessibles aux personnes non francophones
- Diffuser une information culturelle sélectionnée par des personnes accompagnées (exemple d'un « petit journal » comme support d'info qui peut circuler dans la structure d'accueil afin de les sensibiliser)
- Définir collectivement les modalités pratiques (heure, lieu, date) : Discuter du programme

La prise en compte de l'égalité Femmes-Hommes dans l'accompagnement social

(Journée thématique du 30/09/15)

Freins / Difficultés

- Concernant le choix des activités culturelles au sein des structures : Les personnes accueillies ont intégré des stéréotypes de genre, ce qui les conduit à s'orienter « spontanément » vers telles ou telles activités, conformément aux normes sociales. Or, les travailleurs sociaux partent des souhaits formulés par les personnes accueillies sans interroger ces normes.
- La population des personnes sans domicile est davantage composée d'homme que de femmes. En tout cas il y a moins de demandes d'hébergement formulées par les femmes que par les hommes. Néanmoins, les tendances évoluent, et à cette heure il n'y a pas assez de places pour les femmes isolées, sans enfant, ou les femmes victimes de violences (en dehors des violences conjugales).
- La mixité est aussi à questionner du côté des équipes de travailleurs sociaux. Les femmes sont majoritaires dans les filières du travail social. Il y aurait parfois intérêt à davantage favoriser la mixité.

Atouts / Leviers

- En dehors des situations d'urgence ou spécifique (femmes victimes de violences, personnes discriminées en raison de leur sexualité...), les centres d'accueil devraient être mixtes.
- Les grilles d'entretien utilisées pour les hommes et les femmes doivent être les mêmes : les mêmes questions doivent être posées aux femmes qu'aux hommes, et de la même manière (évoquer la parentalité, envisager tout type d'activité professionnelle ou sportive etc.)
- Les CHRS accueillant des couples doivent pouvoir accueillir des couples homosexuels (c'est par exemple le cas au sein du Centre de Fages)

L'accompagnement des étrangers en situation administrative durablement bloquée

(Journée 15 décembre 2014)

Freins / Difficultés

- Délais de réponse de l'administration pas suffisamment clairs, et parfois non respectés.
- Papiers justificatifs à fournir différents selon les agents administratifs rencontrés.
- Cartes de séjours parfois périmées ou date entamée
- Des personnes régularisées l'ont appris plusieurs années après
- Erreurs de numéros de dossiers étrangers
- Exemple de non prise en compte d'une décision prononcée par le Tribunal administratif de Bordeaux.
- Information insuffisante des personnes par rapport à leurs droits en France.

Leviers / Propositions

- Permettre un accompagnement physique par un travailleur social lors d'une première demande
- Améliorer l'offre et l'accès à l'information concernant les procédures administratives
- Définir des délais de procédures clairs et respectés
- Etablir une liste de documents à fournir commune à tous les départements
- Plaider pour une commission de régularisation collective, regroupant tous les différents acteurs
- Favoriser un partenariat entre personnes hébergées, travailleurs sociaux et réseau professionnel : accompagnement qualitatif individuel
- Application de l'inconditionnalité de l'hébergement dans tous les départements
- Régularisation par le travail : permettre à l'employeur de s'entretenir avec la Préfecture
- Créer une fonction de médiateur entre la Préfecture et les personnes (personne suffisamment neutre)
- Former les agents de la Préfecture à la lutte contre les discriminations
- Accompagnement physique des personnes par un pro, un traducteur bénévole, ou un hébergé

La maltraitance au sein des structures accueillant des personnes en situation de précarité

(Journée thématique du 21 mai 2015)

Constats / Exemples de situations vécues par les participants	Leviers / Propositions
Non accès aux droits : « <i>La première des maltraitances, c'est de devoir dormir à la rue. »</i> »	Inconditionnalité de l'accueil
Remise à la rue quotidienne : « <i>Le fait de devoir quitter le centre d'hébergement pendant la journée est maltraitant car on se retrouve à errer, sans possibilité de se poser »</i> »	Rendre effective l'ouverture des centres d'hébergement 24h/24
« <i>On est mieux à l'abri que dehors, mais souvent on se sent dans une position de dominé au sein des structures »</i> »	Veiller à un accueil humain, au respect de la personne
« <i>Le fait de répéter encore et toujours son histoire »</i> »	Considérer la personne dans son ensemble, assurer un suivi
Sentiment d'iniquité et de discrimination : « <i>Certains hébergés ne respectent pas les règles et ne sont pas sanctionnés, cela crée une mauvaise ambiance » ; « Par exemple, quelqu'un qui a un problème d'addiction mais aucun problème de comportement, on lui fait remarquer au moindre pas de travers, alors que d'autres rentrent tous les jours en état d'ébriété ».</i> »	Faire respecter le règlement de fonctionnement de façon non discriminante
Maltraitance physique et morale : Exemple d'une jeune personne ayant été accueillie par la DASS, et ayant subi des maltraitances physiques et morales pendant des années : « <i>C'était tabou, personne n'osait en parler, jusqu'au jour où on a filmé la personne à son insu pendant qu'elle donnait des coups, elle a été virée. Donc il faut en parler, même si on ne nous a pas cru au début on a fini par</i> »	Informar les personnes accompagnées de ce qu'elles peuvent faire pour signaler une situation de maltraitance

<p><i>trouver la preuve » ; « Les insultes et les rabaissements font parfois plus mal que les coups ».</i></p>	
<p>Jeu de pouvoir au sein des hébergements collectifs ou des cohabitations : <i>« Si jamais je dénonce la personne avec qui je partage la chambre, elle va savoir que je suis allé parler aux éducateurs et elle va me le faire payer ».</i></p>	<p>Garantir la médiation et le suivi en cas de difficultés entre résidents</p>
<p>Non-respect des pratiques religieuses : <i>« Je ne peux pas manger Hallal dans la structure où je vis »</i></p>	<p>Faire valoir la charte des droits et libertés</p>
<p>Maltraitance liée au sentiment d'être inutile : <i>« C'est très dur de ne pas avoir le droit de travailler, on se sent inutile, on ne peut pas jouer un rôle dans la société ».</i></p>	<p>Favoriser l'accès à des activités permettant d'avoir un rôle social même quand il n'y a pas de droit au travail</p>
<p>Non-respect des droits : <i>« Il y a des vols dans le centre d'hébergement, on a demandé à ce que les placards aient des serrures mais il n'y a pas assez de moyen ».</i></p>	<p>Garantir la sécurité des biens et des personnes</p>
<p>Maltraitements liés à la situation administrative des personnes d'origine étrangères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédures administratives pas claires pour régularisation : <i>« Il manque toujours un papier, ça change d'une fois à l'autre ».</i> - Difficultés liées à la langue : <i>« Quand on ne maîtrise pas le français, c'est très difficile de faire les démarches administratives, on est mal reçu au guichet de la préfecture, on est rabaissé » ;</i> Exemple d'une situation de perte du droit au séjour ayant entraîné une perte du droit au travail et donc du logement. 	<p>Faire respecter les procédures d'accueil au guichet</p> <p>Faciliter les possibilités d'être accompagné par un interprète (professionnel ou à défaut bénévole via un réseau) ; recrutement ciblé des travailleurs sociaux en fonction de leur maîtrise d'autres langues</p> <p>Permettre une clarification des démarches administratives</p>
<p>Importance du premier accueil : <i>« Si on ne vous regarde pas dans les yeux, qu'on ne vous fait pas un premier sourire, on peut se sentir dévalorisé. »</i></p>	<p>Veiller plus particulièrement à la qualité du premier accueil</p>

<p>Manque d'intimité dans les chambres partagées</p> <p>Structure d'accueil en mauvais état</p>	<p>Poursuivre les travaux d'humanisation</p>
<p>Infantilisation / Posture des travailleurs sociaux : « <i>Dans certains centres, on a l'impression qu'on s'adresse à nous comme à des enfants</i> » ; « <i>Les travailleurs sociaux sont trop dans la théorie, alors qu'on a simplement besoin d'un coup de pouce</i> ».</p>	<p>Veiller à la posture professionnelle des travailleurs sociaux (respect de la personne, valorisation de ses capacités, écoute de ses besoins)</p>
<p>Discrimination : Pas assez d'hébergement pour accueillir des personnes avec des animaux</p>	<p>Améliorer les capacités d'accueil pour ce public</p>
<p>Discrimination hommes-femmes par rapport à la parentalité : « <i>On ne demande pas aux hommes s'ils ont des enfants</i> » ; « <i>Les centres d'hébergement ne sont pas prévus pour pouvoir accueillir les enfants</i> »</p>	<p>Proposer le même accompagnement à la parentalité aux hommes et aux femmes</p> <p>Aménager des conditions d'accueil permettant l'exercice du droit de garde</p>

L'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violence

(Journée thématique du 21 septembre 2015)

Constats / Exemples de situations vécues par les participants

- Difficulté à porter plainte
- Manque de communication entre professionnels, problème d'orientation entre gendarmerie et services sociaux
- Manque de formation et d'information de tous les intervenants, ainsi que des citoyens en général, sur la problématique
- Problématique de l'accueil des enfants adolescents dans les structures d'hébergement des Femmes victimes de violence
- De plus en plus de lieux d'accueil et d'écoute pour les femmes (associations, psychologues) , mais des progrès peuvent encore être faits
- Les dispositifs d'hébergement spécifiques sont saturés, et l'inconditionnalité n'est pas respectée

Leviers / Propositions

- Sensibilisation auprès de forces publiques, des professionnels de santé, auprès des jeunes (éducation nationale)
- Sensibilisation et éducation des femmes aussi bien que des hommes
- Communication sur les différents types de violences (physiques, psychologiques, sexuelles etc.)
- Diversifier les lieux d'informations, les lieux d'accueil ; développer l'aller vers
- Besoin de souplesse, et de modularité dans les formes d'hébergement proposés
- Besoins et compétences attendues au sein des lieux d'accueil et d'hébergement :
 - accueil, écoute, soutien, accès aux droits, moyens de traduction et accompagnement physique
 - sécurité (écoute, parole...), spécificité de l'accueil de femmes (et de leurs enfants, ados ...) y compris dans les structures d'accueil d'urgence
 - Accompagnement social global (parentalité, juridique, santé, accès aux droits,...)
- Développer le parc d'hébergement collectifs pour femmes et les solutions d'hébergement en diffus avec accompagnement
- Accompagner les hommes auteurs de violences autour de la question de la parentalité

Les habitats alternatifs

(Journée thématique du 12 décembre 2015)

Constats

- Les logements vacants sont trop nombreux.
- L'habitat partagé (avec participation à la gestion des parties collectives) est un moyen de lutter contre l'isolement dont souffrent certaines personnes
- L'implication des personnes accueillies dans les décisions collectives concernant le lieu est une spécificité des expériences d'habitat alternatif

Propositions

- Avant de construire de nouveaux bâtiments, utiliser l'habitat existant inoccupé.
- Soutenir les projets alternatifs qui existent déjà pour garantir la pérennité de leur action (Bois et Compagnie, CEDIS...).
- Impliquer les personnes dans l'organisation concrète pour mettre en avant leurs compétences
- Proposer aux personnes hébergées de participer à une activité de production (permet de moins dépendre des financements publics).
- Alternatif ne doit pas vouloir dire vétuste : garantir la salubrité et la sécurité des locaux (normes incendies, électricité...)
- Garantir l'inconditionnalité de l'accueil.
- Privilégier la mixité intergénérationnelle, la mixité des situations des personnes pour éviter la ghettoïsation Partir des besoins des personnes : le projet doit s'adapter aux spécificités de l'individu et non l'inverse → Il est impossible de faire du copié collé, chaque projet doit être unique