



dihal

délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

Première synthèse des contributions des Conseils Consultatifs Régionaux des Personnes Accueillies ou Accompagnées

Dans le cadre de l'élaboration du volet hébergement/logement de la Conférence nationale et du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, le préfet Alain Régnier, délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées, a souhaité consulter les CCRPA et leur a demandé, de lui formuler des propositions sur les sujets de l'hébergement et de l'accès au logement ainsi que sur les modalités d'une meilleure prise en compte de la parole des personnes accueillies et accompagnées.

Certains CCRPA ont pu, dans des délais contraints, organiser une réunion dédiée. D'autres ont synthétisé les travaux déjà engagés depuis maintenant plus d'un an qu'existent les CCRPA. Ce document de travail réunit sous la forme d'un tableau l'ensemble de ces contributions. Il tend à l'exhaustivité mais reste bien entendu incomplet. Il distingue les éléments de constats ou d'état des lieux et les propositions. On notera d'ailleurs, et c'était le sens de la sollicitation du préfet Alain Régnier, que la partie « Constats/état des lieux » est bien moins développée. Il apparaît ainsi que les CCRPA se sont inscrits d'emblée dans une logique de proposition. Certains éléments paraissent contradictoires, la plupart sont portés par l'ensemble des CCRPA. Nous avons pris le parti de les ranger en différents items et rubriques : AHI, Hébergement, AVDL, Logement, Publics dits spécifiques, Accès aux droits et citoyenneté, Participation. Ces propositions constituent autant de chantiers déjà ouverts ou à ouvrir pour améliorer encore l'accès de tous aux droits fondamentaux.

La Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale des 10 et 11 décembre 2012 et le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale rendu public le 21 janvier 2013 lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions réuni sous l'égide du Premier ministre, ont fait de la participation des personnes en situation de pauvreté et de précarité un axe directeur de la réforme de la gouvernance de l'action sociale.

Reste à ce que l'ensemble des acteurs du secteur de l'hébergement et de l'accès au logement se saisissent de ces propositions des CCRPA pour toujours mieux répondre aux besoins et aux attentes de nos concitoyens.

THEMES	CONSTATS/ETAT DES LIEUX	PROPOSITIONS
<p style="text-align: center;">AHI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - complexité des dispositifs et des démarches administratives - manque d'information - mauvais repérage et opacité du SIAO - le SIAO représente une simplification (moins de démarche, centralisation évite de démarcher chaque structure et de raconter plusieurs fois son parcours) - le SIAO augmente délais de traitement de la demande et donc accès à la structure - appel quotidien au 115 (non-respect du principe de continuité) 	<p>Pérenniser les places hivernales et préparer en amont les fermetures de centre pour éviter la remise à la rue des personnes</p> <p>Veille sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer les logiques d'aller vers <ul style="list-style-type: none"> o former les équipes de maraude o mieux organiser les équipes mobiles (horaires, missions, publics, lieux ...) - garantir un droit universel à la domiciliation <ul style="list-style-type: none"> o rendre possible la domiciliation dans toutes les associations o domiciliation à l'adresse de vie de la personne - créer des lieux 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 (=> renforcer et développer des accueils de jour multi-services) <p>SIAO :</p> <ul style="list-style-type: none"> - meilleure communication et information sur les SIAO - renforcer les moyens des SIAO et des 115 pour améliorer le traitement des demandes - mieux articuler SIAO et 115 - généraliser le conventionnement entre SIAO et bailleurs privés et sociaux - rendre effective la participation de représentants des personnes accueillies aux commissions d'évaluation des SIAO via les CCRPA - la fiche d'évaluation transmise à la commission d'orientation du SIAO doit être lu, approuvée et signée par la personne accueillie - le SIAO doit mettre à disposition le compte rendu des commissions et la justification des refus d'orientation - faciliter la communication entre les SIAO de différents départements voir différentes régions pour mieux accompagner les personnes <p>Information, évaluation, orientation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer des recherches sociologiques pour mieux connaître les attentes et besoins

		<p>des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> - les personnes doivent être informées sur les différents dispositifs existants - l'évaluation doit prendre en compte l'avis de la personne sur son orientation (type d'hébergement ou de logement, localisation géographique) - permettre l'interprétariat - permettre aux personnes de choisir entre un interlocuteur homme ou femme - donner la possibilité d'un recours en cas d'inadaptation de la préconisation - donner la possibilité de faire évoluer la demande de la personne - harmoniser les fiches d'évaluation au niveau régional puis national, afin de favoriser l'égalité de traitement des demandes - former les travailleurs sociaux pour améliorer l'orientation <p>Accompagnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer l'accompagnement global et pluridisciplinaire : <ul style="list-style-type: none"> o consultation psychologique dans toutes les structures - développer un accompagnement de parcours - mettre en place des référents personnels accompagnant au long cours pour éviter les ruptures de prise en charge et coordinateur de l'accompagnement de la personne - création d'un nouveau métier de « coordinateur d'intervention sociale personnalisé », référent de parcours et garant du projet de la personne, chargé d'impulser et de coordonner les interventions des autres professionnels - développer l'intervention de « travailleurs pairs » - améliorer l'accompagnement social visant à préparer les personnes à la sortie des dispositifs d'accueil - développer un accompagnement à l'autonomie des personnes pour favoriser le développement des compétences et l'estime de soi et éviter le phénomène d'assistanat <p>Renforcer les moyens de l'aide alimentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la monétiser (aide financière sous la forme d'un budget repas) pour favoriser l'autonomie de la personne <p>Communication/information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer un site internet pour les personnes accueillies et les travailleurs sociaux
--	--	--

		<p>(organisation des dispositifs et procédures d'accès aux droits et prestations)</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantir un accès universel à internet et au téléphone (en accueil de jour, en établissements etc.)
<p>HEBERGEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - complexité des dispositifs - contraintes réglementaires des structures (horaires, règlement intérieur) - difficulté d'accueil des tiers (parents, enfants) - manque d'intimité et difficultés de la vie en collectivité - solitude, isolement, ruptures familiales, géographiques - manque d'hygiène et insalubrité - violence physique verbale et psychologique - mauvaises conditions d'accueil 	<p>Développer le parc d'hébergement en substitut de l'hébergement en hôtel</p> <p>Développer et diversifier les modes d'hébergement/d'habitats en développant l'innovation et l'expérimentation</p> <p>Mettre en œuvre le cahier des charges du programme humanisation et la loi 2002.2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - individualiser l'offre d'hébergement - clarifier les critères d'admission dans les centres d'hébergement - donner les moyens de mettre en œuvre l'inconditionnalité de l'accueil - garantir le principe de continuité - garantir un accueil 24h/24h pour éviter l'errance - favoriser les structures à taille humaine (pas plus de 50 places) - favoriser un hébergement « chez soi » respectueux de l'intimité des personnes (chambre/studio individuel et équipé en sanitaire) - accueillir les nouveaux arrivants en structure (développer notamment le parrainage ou le tutorat des nouveaux arrivants par les personnes accueillies) - développer parc d'hébergement permettant d'accueillir les personnes avec animaux - mettre en place des « kits hygiène » - favoriser et valoriser les espaces collectifs, développer l'intervention sociale d'intérêt collectif et accompagner le vivre ensemble (traitement du manque de civisme) - développer les vestiaires - développer les espaces laveries - assurer le respect de la confidentialité (bureaux dédiés aux entretiens avec les travailleurs sociaux) - afficher et mettre en application la charte des droits et libertés de la personne accueillie - remettre systématiquement le livret d'accueil (règlement de l'établissement et charte des droits et libertés de la personne accueillie) - présenter le rôle du CVS et/ou des différentes instances de participation au sein de la structure

		<ul style="list-style-type: none"> - organiser en-dehors des CVS des réunions de résidents pour entendre l'ensemble des doléances et diffuser l'information sur l'établissement - créer des groupes de paroles pour partager idées et avis sur la vie de l'établissement - favoriser l'ouverture de l'établissement sur son environnement et développer l'accès à la culture par des partenariats avec les établissements culturels <p>Renforcer l'accompagnement social dans les établissements d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer des liens entre l'hébergement et le logement et préparer à la sortie de l'hébergement - mutualiser des activités entre structures, favoriser les échanges, la convivialité et lutter contre l'isolement <p>Valoriser l'autonomie des personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - monétiser l'aide alimentaire (aide financière sous la forme d'un budget repas) de manière à développer l'autonomie de la personne - favoriser les capacités d'autogestion et valoriser les savoir-faire des personnes accueillies - favoriser l'accès au bénévolat - proposer une activité contre rémunération ou aide financière qui valorise l'autonomie, les compétences et le savoir-faire des personnes (développement en structures des dispositifs d'Adaptation à la Vie Active¹) - ateliers d'échange pour que les bénéficiaires puissent partager leurs savoir-faire <ul style="list-style-type: none"> o développer les ateliers cuisine - développer l'intervention de « travailleurs pairs » en structure
AVDL		<ul style="list-style-type: none"> - 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 sortie - proposer des ateliers de mise en situation sur la gestion du quotidien (alimentation,

¹ Sur la base du décret 2001-576 du 3 juillet 2001, qui développe le cadre d'intervention des AVA et précise que « les CHRS peuvent organiser des actions ayant pour objet l'adaptation à la vie active » et peuvent conventionner avec l'Etat au titre de l'insertion par l'Activité Economique.

		<p>nettoyage, gestion du budget...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantir la formation continue des travailleurs sociaux à l'AVDL - créer un groupe ressource de travailleurs sociaux, d'usagers et d'anciens usagers qui soit mobilisables quand la personne en a besoin - permettre que l'accompagnement vers et dans le logement soit assuré par la même structure qui a accueilli la personne auparavant (=> développer l'accompagnement hors les murs et les services de suite dans les structures d'hébergement et de logement adapté) - ne pas fixer de limite a priori à l'accompagnement dans le logement - favoriser une aide à l'eménagement, informer sur les règles à respecter et sur les aides à solliciter (FSL accès, prêt CAF...) - favoriser l'accompagnement physique des personnes (aide aux courses, aux démarches) - développer des outils d'appropriation du logement et des droits et devoirs du locataire
<p>LOGEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - complexité des démarches d'accès au logement - manque d'information - délais d'attente pour un logement social - cherté du logement social (les loyers du 1% sont trop élevés) - manque de T2 adapté à l'augmentation du nombre de familles monoparentales 	<ul style="list-style-type: none"> - développer le parc de maisons relais en temps que lieu de transition vers le logement ordinaire (avec un accompagnement) - développement de projets d'habitats alternatifs, cogérés par des personnes accueillies et des travailleurs sociaux - 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...) - 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 l'offre intergénérationnelle - veiller à limiter le recours aux notes sociales : les bailleurs ont de plus en plus tendance à en exiger - 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 »)
PUBLICS DITS SPÉCIFIQUES		<ul style="list-style-type: none"> - harmoniser le fonctionnement des FSL sur l'ensemble des territoires - formation des professionnels à la prise en charge des publics spécifiques - développer les structures d'accueil réservées aux femmes avec ou sans enfants - développer l'accompagnement spécialisé des femmes victimes de violence - développer des lieux d'accueil spécifiques pour les 18 - 25 ans, afin de les préserver des situations difficiles - donner aux jeunes de moins de 25 ans l'accès au RSA afin qu'ils puissent accéder au logement ordinaire ou adapté
ACCES AUX DROITS ET CITOYENNETÉ	<ul style="list-style-type: none"> - problème d'estime de soi et peurs - volonté d'engagement citoyen ("se sentir utile") - complexité des démarches - manque d'information - discriminations - problèmes de mobilité et d'accès aux transports 	<ul style="list-style-type: none"> - lutter contre la stigmatisation de la pauvreté - faciliter l'accès aux documents administratifs - garantir la possibilité de recourir à une personne qualifiée en cas de non respect des droits tel que prévue par la loi 2002.2. (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) - favoriser l'accès à des formations qualifiantes et l'accès à l'emploi - améliorer la formation des travailleurs sociaux aux questions d'emploi et de formation - améliorer le lien entre le référent RSA et celui de la structure - favoriser l'accès au bénévolat et aux formes d'engagement citoyen - développer les aides au transport et à la mobilité en lien notamment avec les collectivités territoriales - accès aux services publics (état civil, santé etc.) - préserver la gratuité de l'accès à l'AME et de l'accès aux soins - développer l'accès à la culture par des partenariats avec les établissements culturels
PARTICIPATION		<p>Outiller la participation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - faciliter l'accès à internet et former les personnes à l'utilisation de l'outil informatique - mettre à disposition des boîtes à idées - rédiger une charte d'engagement de la participation, le cas échéant inséré dans le livret d'accueil, qui précise les moyens mis en place dans l'établissement - identifier au sein de l'établissement un référent participation

		<ul style="list-style-type: none"> - valoriser ce qui est fait en matière de participation dans le bilan d'activité de l'établissement <p>Dans la gouvernance des structures d'accueil et d'hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 oeuvre tous les outils de la loi 2002-2 (sinon, pénalité sur adhésion) - faire un état des lieux des CVS - rétribuer les experts du vécu - prévoir la participation d'un ou plusieurs représentants des personnes accueillies aux réunions institutionnelles de l'association (AG, CA) - rendre compte aux personnes accueillies de l'activité de l'établissement - organiser des réunions (groupe de parole) dans les structures et en inter-structures - associer les personnes accueillies à la révision du projet d'établissement <p>Dans les organes des SIAO :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rendre effective la participation de représentants des personnes accueillies aux commissions d'évaluation des SIAO (via les CCRPA) <p>Dans l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - inciter les institutions à systématiquement faire un retour sur les préconisations émises par les personnes accueillies - 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) - permettre à des représentants des personnes accueillies de siéger dans les instances institutionnelles et décisionnaires qui mettent en oeuvre des politiques sociales (CCAS, CIAS, Conseil Général, CRH/CRHL, instances du PDALPD et du PDAHI, instances des politiques publiques de santé dont le PRAPS, instances des politiques de l'emploi) - 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)
--	--	--