

PLENIERE DU 21 FEVRIER 2019



Le Conseil National
des Personnes Accueillies / Accompagnées

GRAND DEBAT

Transition écologique, fiscalité et dépenses publiques, démocratie et citoyenneté, organisation de l'état et services publics.....

PAUVRETE, PRECARITE ?????

DEBATTONS EN !

88 participants dont 76 personnes accueillies/accompagnées, 11 professionnels et représentants institutionnels, 1 bénévole.

A l'exception de la Réunion toutes les régions étaient présentes.

Cette plénière est un peu exceptionnelle. Les résultats des travaux des participants seront versés sur le site grand débat et permettront aux délégués CNPA de proposer en tant que délégation 5 constats et propositions au CESE le 11 mars 2019 dans le cadre de la journée « Grand Débat, le point de vue des personnes en situation de fragilité » organisé par la Fédération des Acteurs de la Solidarité, l'UNIOPSS et la Fondation de l'Armée du Salut.

Les Délégués ont choisi 19 questions parmi les 84 questions proposées sur le site du grand débat national. Elles abordent les 4 thèmes :

- L'organisation de l'Etat et des services publics
- La démocratie et la citoyenneté
- La transition écologique
- La fiscalité et les dépenses publiques

SEANCE 1. DEFINIR DES PRIORITES. Travaux en 10 groupes
LE BUZZ DU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE
Vous venez d'être élu président de la république : quelle mesure
concrète prenez-vous immédiatement pour lutter contre la précarité et la
pauvreté ?

Concernant l'hébergement et le logement :

- Réquisitionner les logements vacants et des locaux vides.
- Pénaliser les propriétaires de logements vides et les municipalités récalcitrantes.
- Faire appel aux compétences des personnes sans abris pour rénover les locaux et logements vides et leurs permettre en échange de les habiter pendant un an gratuitement.
- Mise à disposition de préfabriqués et conteneurs aménagés.
- Plus de remise à la rue de personnes hébergées dans le cadre du plan grand froid. Pour les personnes dans les gymnases, les héberger dans des espaces privés. (Faisable en 48 heures)
- Application du principe du logement d'abord : permettre aux personnes de rester dans les logements d'urgence s'ils leur conviennent et d'en devenir locataire.
- Plan ORSEC ou Priorité à la lutte contre le sans-abrisme particulièrement pour les femmes.
- Supprimer la période hivernale : accueil inconditionnel dans des centres ouverts toute l'année
- Construire des CHRS et des logements sociaux
- Création de 150 000 logements sociaux sur tout le territoire dans les six mois.
- Rénover ou remplacer les immeubles anciens et usagés.
- Un logement pour tous pour pouvoir travailler et se loger en famille.
- Faire du logement/hébergement une priorité budgétaire pour tous les ministères concernés et pour qu'ils travaillent ensemble.
- Revaloriser les prix de journée des établissements.

Concernant le pouvoir d'achat et les minimas sociaux :

- Un revenu universel suffisant pour pouvoir se loger.
- Création d'une allocation de 1000 euros par mois pour toute personne dans la précarité avec un suivi social global.
- Nous voulons que la prime d'activité soit réinjectée dans le salaire et payée par les employeurs. Les entreprises se désengagent alors que l'argent public pourrait servir à autre chose comme les minimas sociaux, les aides au logement....

- Augmentation des minimas sociaux au-dessus du seuil de pauvreté et surtout permettre aux jeunes d'y avoir accès.
- Revalorisation du SMIC et des minimas sociaux.
- Suppression ou baisse de la TVA pour les produits quotidiens de première nécessité (alimentation)
- Le droit au RSA pour les personnes de moins de 25 ans.

Concernant « l'accès à » (aux droits, à l'emploi etc...)

- Un accompagnement social au plus proche sur tous les plans des besoins quotidiens (formation, emploi, logement, alimentation...)
- Pénaliser les entreprises pour plus d'embauche
- La domiciliation obligatoire pour tout le monde
- Un accès aux droits et aux aides, automatique
- Faciliter la mobilité
- Les mêmes droits quel que soit le statut.

SEANCE 2. LA TRANSITION ECOLOGIQUE : Débat en grand groupe
En quoi la vie quotidienne des personnes précaires peut-elle être touchée par les problèmes écologiques ? (Pollution, dérèglement climatique, pesticides...)

- En quoi en tant que personne précaire je suis obligée de m'investir dans la transition écologique alors que la société me refuse le droit de bien vivre ? Pourquoi on me demande à moi de faire des efforts alors que plein de gens n'en font pas et qu'on me refuse le droit de vivre dignement ?
- Comment parler d'écologie alors qu'on en est loin ? Qu'on se penche d'abord sur la santé et après on verra.
- Les personnes sans abri sont les plus touchées par la pollution et développent des allergies et des problèmes de santé (gaz d'échappement)
- Les conditions de vie sanitaires dans les campements (ordures, rats.) sont également à l'origine de maladie.
- Sur le plan de l'alimentation, les personnes précaires sont obligées d'acheter aux prix les plus bas et n'ont pas accès à des aliments de qualité.
- « Mal Bouffe » dans les centres d'hébergement (barquettes aliment avec colorants et conservateurs) et parfois mal gérés dans les cuisines. Cela peut provoquer des allergies voire des intoxications.
- Les températures extrêmes sont de plus en plus fréquentes et ont un impact que la vie des personnes sans abri (l'hiver on meurt de froid, l'été on meurt de déshydratation).
- La mauvaise qualité des logements (passoires énergétiques) et la précarité énergétique.
- Prôner des valeurs humaines et non des valeurs économiques.

- Il faut traiter la nourriture de façon différente : les produits phytosanitaires, le glyphosate, le traitement des animaux, la déforestation mettent en danger la planète mais également l'espèce humaine. Ce sont des filières qui génèrent de l'argent.
- Supprimer les produits phytosanitaires, le glyphosate.
- Limiter l'utilisation du pétrole : Ne plus empêcher les gens de se chauffer au bois qui est renouvelable. Limiter la vitesse des voitures, développer les transports collectifs.
- Du bon sens : Au forum des halles on a abattu des arbres pour faire une grande place et c'est devenu une vraie fournaise en été.
- L'écologie ce peut être aussi positif, on peut former les personnes précaires aux métiers de demain dans ce domaine et trouver des solutions par ce biais.

SEANCE 3. Expression libre post-it La transition écologique et autres thèmes

Concernant l'écologie :

- La lutte en faveur de l'écologie implique la prise de décisions politiques et économiques courageuses. Sinon nous devons renoncer à l'espoir de lendemains meilleurs.
- De plus en plus de pauvreté : les rats remontent partout dans les villes. Les pouvoirs publics attendent qu'un lieu se dégrade pour enlever les ordures au lieu de mettre à disposition des conteneurs poubelle.
- Les inondations dans le département de l'Aude ont eu un impact sur l'habitat (insalubrité), la santé des sans-abris, les voies de circulation, l'économie locale et les services publics.
- La santé des précaires passe aussi par l'écologie (pollution, agriculture, nourriture, climat)
- Loger les personnes et les familles dans des bâtiments adéquats et non dans des conteneurs pas assez chauffés en hiver et où il fait très chaud en été.
- Arrêter le déboisement des forêts.
- A la campagne, si on n'a pas de voiture c'est difficile de se déplacer.
- Plus grand contrôle sur l'utilisation des pesticides et arrêts des plus dangereux connus à ce jour (glyphosate...)
- La planète est à tous quel que soit la situation dans laquelle on se trouve.
- Lutter contre le gaspillage alimentaire.
- Aide ça toute personne pour avoir un vélo et pouvoir se déplacer à ses rendez-vous sans pollution. On a tout à gagner surtout si on n'a pas les moyens d'avoir une voiture.
- L'écologie ça a un impact budgétaire surtout pour les personnes en situation de précarité et qui intègrent un logement.
- Obligation des mairies de nettoyer tous les trottoirs du centre-ville et mise à disposition de plus de poubelles et de cendriers.

- Surproduction= gaspillage et pollution. Alors que des personnes ne mangent pas à leur faim... paradoxe
- Interdire les jets privés.
- Négocier avec les services de transport pour, à défaut d'une gratuité, aller le coût des transports pour les précaires.
- Commencer par résoudre les problèmes sanitaires pour préserver l'espèce humaine.
- Formation des personnes accueillies aux métiers de demain ; Rendre accessible financièrement le bio. Renouveler le parc immobilier.

Concernant l'économie et la redistribution des richesses :

- Que les riches se solidarisent avec les pauvres pour une meilleure vie quotidienne.
- Donner une priorité à l'humain sur l'économie capitaliste.
- Pourquoi baisser les retraites ?
- Annuler le salaire à vie des présidents et les redistribuer aux personnes précaires.
- Même si ça peut paraître utopique : A quand la valeur argent deviendra secondaire à la valeur humaine ? Quel choix de vie je souhaite pour moi et ce qui m'entoure ?

Concernant les politiques sociales, la précarité, le travail social :

- Non à la rue !
- Réquisitionner les gymnases pour accueillir les sans abris pendant le grand froid et la grande chaleur en journée et en nuit.
- Plan d'urgence type plan Marshall face à la précarité.
- On veut des travailleurs sociaux plus motivés, de meilleure qualité, créatifs.
- Evaluer pour faire évoluer les politiques publiques.

SEANCE 4. Questionnaires individuels
Les services publics et l'accès au droit – Le droit à l'erreur

Concernant les services publics : 88 questionnaires renseignés.

- Estimez vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

58 OUI
 23 NON
 1 non renseigné

- Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins (plusieurs réponses possibles)

47 téléphoniques

47 numériques

65 physiques pour pouvoir se rendre sur place

- Avez-vous déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

42 OUI

38 NON

8 non renseignés

Commentaires :

- **Les zones rurales** : les services publics (CAF, CPAM, Poste) et services de façon générale (médecins) sont moins nombreux et il est difficile de s'y déplacer. Le coût des transports même en ville est un problème pour les précaires.
- **La qualité de l'accueil physique** : Manque d'accueil physique dans les administrations. On renvoie trop les personnes sur le numérique et internet. Les temps d'attente sont trop longs et on n'est pas sûr d'être reçu ou d'avoir le bon document. Manque d'explication données à l'accueil des administrations.
- **Délais de traitement des dossiers** trop long dans certains territoires
- **Des demandes d'accompagnement** pour des dossiers retraite et pôle emploi. Proposition d'un numéro spécial pour le CAF.

Concernant le droit à l'erreur : 82 questionnaires renseignés

- Connaissez vous le droit à l'erreur, c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans votre déclaration ?

42 OUI

40 NON

- Si oui avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

15 OUI

27 NON

- A quelle occasion en avez-vous fait usage ? Pôle Emploi, CAF et déclaration impôts (prime à l'emploi)

SEANCE 5 : travaux en 10 groupes

Démocratie et citoyenneté

En qui faites-vous le plus confiance pour vous faire représenter dans la société et pourquoi ?

- Les représentants de quartier ou de proximité
- Les sénateurs car ils sont à l'écoute des citoyens à travers les mairies
- Les élus, maires, députés, associations, syndicats, CCAS, préfets et défenseurs des droits.
- Le maire, sans cumul de mandat cependant. Mais, on fait plus confiance à un système de démocratie participative qu'à ce système de la démocratie représentative.
- Le maire et les travailleurs sociaux
- Les maires, conseillers municipaux, députés des circonscriptions, sont des interlocuteurs élus qui font remonter les besoins à l'échelle nationale. Ceux-ci doivent plus d'obligation de répondre. Les associations sont plus proches des gens et ont une vision réelle de ce qu'est la pauvreté et les problématiques des gens. Elles protègent, forment et permettent le partage.
- A ses pairs, aux associations, aux personnes de terrain, aux élus de proximité. Ils sont proches du terrain, concrets et peuvent mieux nous comprendre
- Le CNPA. Les élus n'inspirent pas confiance.
- Nous ne nous sentons pas représentés par les élus. Nous nous sentons mieux représentés par nous même, par les représentants des personnes accueillies. Ces représentants peuvent être accompagnés par des responsables d'association.
- La famille

En dehors des élus politiques, faut-il donner un rôle plus important aux associations et aux organisations syndicales et professionnelles ? (Si oui, à quel type d'associations ou d'organisations et avec quel rôle ?)

- Oui car elles sont plus près des citoyens et de leurs problèmes. Elles sont sur le terrain
- OUI. Les associations à but non lucratif (plus accessibles et plus proche du terrain) Les organisations syndicales et professionnelles : très proches des personnes.
- Croix rouge, resto du cœur, relais du cœur, Emmaüs, secours populaires, secours catholiques, la fontaine, le triangle et l'entourage.
- Non aux syndicats et au patronat. Oui aux associations à but non lucratif, sans intérêt financier.
- Oui, il faut leur donner un rôle plus important : Porter la parole de la population et œuvrer pour l'effectivité du « logement d'abord ».
- Oui, il faut donner plus de pouvoir aux associations. Exemples : Bibliothèque sans frontière – UNIOPSS – FAS – Abbé Pierre – Emmaüs – La moquette
- Oui, à l'unanimité. Les associations à caractère social, Les associations de défense de droit, Les associations de personnes accueillies et accompagnées
- Oui, aux associations comme le secours populaire, les restos du cœur, l'armée du salut, le secours catholique, Emmaüs, la Fondation Abbé Pierre
- Oui, aux associations : associations et instances d'intérêt général. Non aux syndicats
- Oui, aux associations humanitaires, écologiques, de la santé et du social.

Que faudrait 'il faire pour renouer le lien entre les citoyens et les élus qui les représentent ?

- Il faut plus de rencontres entre les élus et les citoyens, et moins de fausses promesses.
- Intégrer les citoyens dans les commissions décisionnaires. Plus de démocratie participative. Inviter les citoyens à réfléchir avec les députés à l'assemblée nationale sur les lois. Contrôle et traçabilité des dépenses (transparence)
- Plus d'écoute et de négociation. Faire un guichet unique reliant tous les services administratifs. Ex : maisons de quartiers.
- Une fois élu, ceux-ci doivent rester en contact avec les populations.
- Qu'ils soient plus proches du terrain et de la population. Que les besoins de la population remontent par leur propre biais.
- Il faut s'investir dans le bénévolat, le syndicalisme, l'adhésion. Il faut aussi que les élus se rapprochent, rencontrent et échangent davantage avec les citoyens.
- Que les élus arrêtent de mentir. Qu'ils passent des promesses aux actes. Qu'ils fassent des stages d'immersion dans la réalité. Qu'ils respectent leurs promesses. Qu'ils arrêtent la démagogie, et le semblant d'écoute. Qu'ils vivent comme les citoyens avec une carte de bus et se fassent rembourser leurs frais au centime près. Organiser des rencontres pour qu'on les connaisse mieux. Mettre en place au niveau local de la démocratie participative. Qu'ils fassent un stage de pauvreté. Qu'ils fassent un stage de citoyenneté.
- Rétablir le lien de confiance par plus de transparence. Tenir leurs promesses
- Ecouter d'avantage les citoyens. Impliquer les citoyens dans les débats plus ouverts à tous. Ne pas imposer.
- Casier judiciaire vierge pour les hommes politiques. Non cumul des mandats. Une justice équitable

SEANCE 6 : Travaux en 2X5 groupes

SERVICES PUBLICS – CITOYENNETE – FISCALITE ET DEPENSES PUBLIQUES

SERVICES PUBLICS

Que pensez- vous de l'organisation de l'état et des administrations en France ? De quelle manière cette organisation devrait évoluer ?

- Arrêter de recruter sur concours. Formation pratique, face au public (agents d'accueil). Simplification des démarches (dossier unique pour l'ensemble des administrations). Maintien des permanences physiques pour les services publics. Délivrance automatique des prestations sociales.
- Trop de verticalité et d'unilatéralité, avec les décisions provenant d'en haut : président, gouvernement, régions, préfets et mairies et s'imposent à la population sans concertation. Nécessité de plus d'implication surtout au niveau de territoires et des communes.
- Les administrations françaises ne sont pas au service du citoyen, mais de l'Etat, dont les agents appliquent les directives. Disparition du lien humain depuis l'instauration du « tout numérique ». Ce qui est une source supplémentaire d'exclusion pour certaines personnes. Meilleure et plus de formation continue des agents d'Etat (dont formation aux stéréotypes). Problème des listes d'attente : développer les services civiques dans les administrations éloignée de la population, sclérosée, trop hiérarchisée et trop rigide

Pour l'organisation il faut s'orienter vers un guichet unique e, rajoutant de la souplesse et de l'humain.

Quels sont les niveaux de collectivité territoriales auxquels vous êtes le plus attachés ?

- 5 La commune
- 1 La région.

Pouvez-vous identifier des règles que l'administration vous a déjà demandé d'appliquer et que vous avez jugées inutiles ou trop complexes ?

- Pour le chômage, nous devons déclarer à Pôle emploi ce que nous avons perçu de pôle emploi durant l'année. Nationalité : difficile de prouver qu'on est Français quand on a perdu sa carte d'identité.
- Pôle emploi : Fermeture si refus de 3 propositions d'embauche. Revoir les barèmes par rapport au quotidien des personnes. Les dossiers CAF, impôts, sécurité sociale, avec différents employeurs et différents régimes posent des problèmes pour la retraite. Pôle emploi veut imposer mais n'étudie pas les offres d'emplois souvent inadéquats.
- Règle pour la constitution du dossier CMU-C, trop complexe. Pôle emploi pour imprimer plus facilement nos documents officiels
- Complexité du renouvellement de dossier. Normes photos d'identité. L'accès au droit. Les 80km/h

Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développer sur internet en priorité ?

- Que les numéros de téléphone CAF et CPAM soit gratuit. C'est essentiel pour ceux qui ne savent utiliser ou n'ont pas accès à internet.
- L'ensemble des services publics doit maintenir des permanences physiques
- Santé.fr (à développer). Service civique mal expliqué sur internet. Avoir un fournisseur d'accès Français. Déclaration d'impôts. Correction impossible en cas d'erreur à la CAF. AMELI et CPAM.
- Tout
- Problème de fracture numérique et déshumanisation. Service public d'accès au droit par le numérique : point d'accès – bus itinérant.

CITOYENNETE

Pensez-vous qu'il faille instaurer des contreparties aux différentes allocations de solidarité ?

Les 5 groupes de travail ont répondu non.

Une remarque : Il ne faut pas instaurer de contreparties car l'allocation se fait sur justification.

FISCALITE

Parmi les dépenses de l'Etat et des collectivités territoriales, dans quels domaines faut-il faire avant tout des économies ?

- AUTRES : Il faut faire des économies sur les frais de fonctionnement de l'Etat (salaire des ministres et élus, les indemnités, etc.)
- LA DEFENSE et AUTRES (les frais de fonctionnement de l'Etat)
- LA DEFENSE. LA SECURITE et AUTRES (salaire des élus et des anciens présidents retraités)
- AUTRES (Réduire les dépenses liées aux activités des politiciens : salaire, déplacements et réunions récurrentes mais stériles)
- LA DEFENSE et AUTRES : l'exécutif

Afin de financer les dépenses sociales, faut-il selon vous : reculer l'âge de la retraite, augmenter les impôts, augmenter le temps de travail, revoir les conditions d'attribution de certaines aides sociales....

- AUGMENTER LES IMPOTS (pour les plus riches) Revoir les conditions d'attribution de certaines aides sociales : renforcer le contrôle des fraudes.
- AUCUNE des solutions proposées. Il faut plutôt : Remettre l'ISF, Taxer d'avantage les entreprises polluantes, Taxer les actionnaires des entreprises, Renationaliser les autoroutes
- AUCUNE des propositions. AUTRES (Il faut Taxer les plus riches)
- AUGMENTER LE TEMPS DE TRAVAIL (dans le sens de mettre fin au travail à temps partiel qui engendre plus de précarité. Il faut lutter contre la fraude fiscale (NON PROPOSE)
- AUCUNE DES PROPOSITIONS : Taxer les grands salaires et les grandes entreprises. Baisser le salaire et les frais d'activité des hommes politiques Réappliquer la TVA du luxe

SEANCE 7 : débat en grand groupe

« Que faudrait il faire aujourd'hui pour mieux associer les citoyens aux grandes orientations et à la décision publique ? Comment mettre en place une démocratie plus participative ?

- Créer de petits collectifs citoyens (quartiers, villages) qui se réunissent régulièrement afin de discuter des sujets locaux et nationaux et faire remonter des propositions à partir de rencontres régulières avec les mairies et un cahier de recueil de propositions.
- Adopter le modèle Suisse avec des référendums d'initiative citoyennes sur les grands enjeux de société et des rencontres régulières entre élus et citoyens.
- Développer des conseils consultatifs sur le modèle du CNPA mais sur d'autres thèmes et problématiques. Intégrer ces conseils à la commission des lois.
- Faire des référendums sur le projet et le fonctionnement de nos structures d'hébergement. Ces référendums pourraient être révocatoire pour les directeurs et chefs de service qui ne respectent pas les droits humains. On

préconise des référendums révocateurs pour les chefs de service (fouiller les sacs, entrer dans les chambres)

- Qu'on laisse les personnes se définir et ne pas les influencer.
- Se saisir des nombreuses instances participatives qui existent déjà et que les propositions soient réellement prises en compte
- Faire des référendums et que leurs résultats soient réellement pris en compte.
- Que les budgets des instances ne subissent pas de baisse.
- Mettre en place des RIC (referendum d'initiative citoyenne) avec un cadre car on ne peut pas tout remettre en question.
- Un referendum où on met en avant tout ce qui touche la précarité.
- Pour des questions ciblées et plus précises pour des retours plus objectifs
- Que les citoyens se réunissent volontairement afin d'apporter plus régulièrement des propositions aux élus.
- Revoir les mesures de tutelles qui sont souvent arbitraires. Tous les citoyens sont égaux.
- Sensibiliser à la participation en approchant la population dans des lieux familiers comme les centres Commerciaux.
- Donner le droit de vote à tous les citoyens. Les gens en attente de statut devraient pouvoir voter.

PLENIERE DU 3 OCTOBRE 2019



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL ET LA VIE QUOTIDIENNE EN STRUCTURES D'HEBERGEMENT ET PENSIONS DE FAMILLES

90 participants dont : 70 personnes accueillies et 20 professionnels et institutionnels (DIHAL, ANAH, DRJSCS, DGUP)

Régions présentes : Hauts de France. Normandie. Centre val de Loire. Pays de Loire. Bourgogne Franche Comté. Ile de France. Auvergne Rhône Alpes. PACAC. Occitanie. Grand EST. Nouvelle Aquitaine. Bretagne.

Un hommage à Raoul Dubois

Dominique Calonne, ancien délégué CNPA (2014/2016) Délégué CRPA Hauts de France dédie cette journée à Raoul Dubois qui a contribué très largement aux débuts du CNPA.

« Un grand monsieur connu et aimé de tous décédé brutalement au mois d'Avril. Il n'avait pas peur de défendre la parole des personnes accompagnées. Il était bien avec tout le monde, travailleurs sociaux, directeurs et personnes accompagnées mais quand il y avait quelque chose à dire il le disait. C'est lui qui m'a fait connaître le CNPA et entrer dans toutes les formes de participation. Quand il était en réunion, il disait toujours quand quelque chose ne lui plaisait pas : Celui-là je vais lui rentrer dans la gueule mais quelque chose de bien. J'aimerais lui dédier cette journée car le thème de cette journée, c'est le thème qu'il défendait au maximum. »

Programme de la journée :

Matin	ACTION
9h30- 9h50	Présentation des délégués CNPA Tour des régions Hommage à Raoul Dubois Déroulement de la journée
9h50 - 11h	L'humanisation Sondage en grand groupe Présentation de l'humanisation par la DIHAL Débat avec la salle
11h- 11h15	PAUSE
11h15- 13 h	Quelques repères historiques dans le secteur de l'hébergement Groupes de travail sur les règlements de fonctionnement Qu'attendez du travail social (post it)
13h-14h	REPAS
Après-midi	ACTION
14h-14h15	Jeu digestif. Présentation de Marcel JAEGER
14h15- 15h20	Intervention sur le Travail social (Marcel Jaeger) Débat avec la salle
15h20-15h30	Choix du thème par table
15h30-15h45	PAUSE
15H45-16H30	Annonce du prochain thème Restitution des groupes de travail Mot de la fin

« Qu'est-ce que pour vous l'humanisation ? » Brainstorming

- Le bien vécu dans les structures
- Le respect dans son intégralité des personnes accueillies
- Le vivre ensemble
- Respect de l'intimité (ne pas rentrer dans les studios en l'absence de la personne)
- Respecter les gens comme ils sont. Le respect de tout le monde. Pas de jugement et de discrimination.
- Le don de soi
- Le partage
- Le droit d'aménager son intérieur
- Le respect des choix de vie des personnes.

Le Programme d'Humanisation présenté par Léa Loubier de la DIHAL¹

Pour accéder au power point de présentation cliquer dessus la vignette ci-dessous



Présentation
CNPA.pdf

DEBAT AVEC LA SALLE

Intervention salle : Quand vous dites 9 et 12 mètres carrés, est ce que vous parlez de la chambre en elle-même ou est -ce que cela comprend les sanitaires et une kitchenette ? Il y a des cas où la santé nécessite un espace un peu plus grand. Est-ce que ceci est pris en compte dans le projet d'humanisation ?

Léa (DIHAL) : Dans les projets d'humanisation, il y a une attention qui est portée sur les chambres PMR pour les personnes handicapées. Il y a un nombre de chambre dans la structure qui doit être prévu. Pour les problèmes de santé hors handicap, le programme d'humanisation permet de construire un bâtiment pour du long terme, pas pour les besoins spécifiques d'une personne. Après c'est au centre d'adapter par rapport aux chambres. La loi ne prévoit pas tous les petits. Elle prévoit des PMR, des chambres diverses pour tout le monde et ensuite la structure fait au mieux pour accueillir dans telle ou telle chambre telle ou telle personne avec tel ou tel besoin. Ce n'est pas possible dans les travaux de dire « j'accueille madame Untel qui a tel problème, il faut une chambre plus grande ». On conçoit des chambres pour longtemps et ce n'est pas possible d'être aussi précis que ça.

Raphaël (ANAH) : Sur les normes logement, les 9 mètres carré, c'est une unité de vie tout compris. Selon le décret sur la décence des logements, pour qu'un logement ne soit pas déclaré indécemment, pour une personne qui a un bail standard, il doit au minimum être de 9 mètres carrés. C'est faible, je suis d'accord mais, c'est s'adapter au strict minimum attendu par le législateur dans un unité de vie. Donc c'est chambre, salle de bain et cuisine compris. 9 mètres carré c'est pour une personne seule et pour un couple les normes sont de 12 mètres carrés. Et c'est pareil sur les normes sur l'hébergement.

Intervention salle : Lorsque quelqu'un n'a pas sa clé, ça devient impossible de vivre normalement. Il faudrait penser à un moyen pour que chacun ait sa clé lorsqu'il rentre même s'il doit la reposer dès qu'il ressort pour que l'on sache qu'il est sorti. Ça fait partie de la dignité de la personne. Et l'intrusion des personnes qui sont employées dans les structures qui peut être très gênante. C'est une intrusion violente. C'est du viol de l'intimité de la personne et il faut à tout prix y remédier.

¹ Institué par un décret du 14 juillet 2010, la délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement est chargée d'assurer la coordination et le suivi de la mise en œuvre des priorités de l'Etat en matière d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées.

Léa (DIHAL) : Le programme d'humanisation c'est vraiment une intervention sur le bâti et cette question là elle relève plutôt des règlements intérieurs qui sont à la main des structures elles-mêmes. Les structures peuvent décider de mettre en place des portes avec des clés ou non. Ce n'est pas le programme d'humanisation qui régit cette question-là.

Intervention salle : On dit qu'il faut accueillir des personnes avec des animaux. Mais quand il n'y a pas de structures pour les accueillir on fait comment ?

Léa (DIHAL) : ça fait partie des projets d'humanisation possibles de créer des chenils ou des chambres adaptées à l'accueil des animaux. Ça peut faire partie des travaux. Mais l'objectif du plan d'humanisation n'est pas de créer des places supplémentaires. C'est vraiment d'améliorer les places existantes.

Intervention salle : Nous, pour les animaux, dans les bâtiments qui ont été humanisées, ils ont mis du carrelage partout, dans toutes les chambres.

Intervention salle : Il y a le bâti qui existe mais aussi l'entretien de bâti. Quand vous êtes dans un établissement où l'ascenseur est en panne pendant deux à trois mois, qu'il est en panne tous les 8 jours. Ça aussi c'est un problème. Concernant les clés à l'accueil, il y a des structures où on n'est pas obligé de laisser ses clés à l'accueil. Si vous êtes en HLM, vous ne laissez pas vos clés à l'accueil. Il faut savoir qui peut utiliser vos clés en votre absence. Si votre frigo est visité, ça s'appelle de la violation de domicile. Là où on a « notre principal établissement », même en CHRS ou Chu c'est notre domicile, on n'a pas à rentrer sans notre autorisation. Au niveau des toilettes, on a des fois aussi des WC exigus. Est-ce que c'est du respect des personnes ?

Intervention Salle : Moi je suis de Nevers et ça ne se passe pas du tout comme ça. Les éducateurs ne rentrent pas chez nous quand on n'est pas là, c'est interdit. On n'a pas à laisser les clés à l'accueil quand on sort parce que c'est chez nous c'est pas chez eux. Et les animaux sont tolérés.

Intervention Salle : Nous avons bénéficié du programme d'humanisation dans notre établissement mais aujourd'hui il y a des manques. Aujourd'hui, il y a un vrai enjeu sur la numérisation de notre vie et ça concerne tous les citoyens. L'humanisation ne prend pas en compte cette évolution. Quand on voit que quelqu'un qui est dans la rue a besoin de son téléphone portable pour se connecter et avoir accès à son dossier.

La question c'est celle de l'égalité des personnes dans les centres d'hébergement. Il y a certaines structures qui ont les moyens pour financer une télé, un frigo, les moyens pour accueillir dignement les personnes, mais d'autres structures n'ont pas ces moyens. Comment ce programme peut s'orienter sur un minimum. Il faut brancher dans les chambres un câblage permettant l'accès à internet pour tous, l'accès à la télévision pour un accueil décent des personnes, et puis des frigos pour pouvoir vivre sereinement.

Léa (DIHAL) : C'est un élément important. Mais là on parle vraiment de comment on adapte le bâtiment. La subvention peut servir à tout ce qui est réseau et câblage mais l'achat de frigos et d'ordinateurs, ça va relever du fonctionnement de la structure et ce n'est pas avec cette subvention. Il y a aussi une autre priorité importante c'est le respect des normes environnementales. C'est une évolution à prendre en compte comme pour les logements standards.

Intervention salle : Vous nous avez donné les chiffres de 2013 à 2019, mais en 2019 on en est où ?

Léa (DIHAL) : En 2019, le programme d'humanisation existe encore même si au mois d'octobre je ne peux pas vous donner de chiffres. Il se trouve que chaque année on observe une baisse du nombre de projets qui sont proposés par les structures.

Intervention salle : concernant les visites des chambres, quand on remonte l'information à la responsable on ne nous croit pas et on donne toujours raison aux agents d'accueil et aux agents de ménages qui se croient tout permis. Nous on est toujours des menteurs ou des imbéciles. Dans le foyer où j'habite, les travaux ont été faits sans les résidents. On a des studios de 9 mètres carrés, il y a des personnes seules dans 15 mètres carrés et des couples qui n'ont que 12 mètres carrés. On a déménagé en juillet mais il n'y a aucun extincteur en place, et on a plus que deux machines à laver pour 120 personnes. On a droit à une lessive par mois.

Intervention salle : Il faudrait associer les personnes accompagnées pour les projets et les travaux d'humanisation. Je pense qu'il y aurait moins de difficultés.

Intervention salle : Est-ce que ce programme est agréé CHRS en diffus car il y a beaucoup de choses qui ne vont pas dans ces lieux. Peut-on y avoir recours au niveau du bâti et aussi de l'ameublement car pour les familles, un exemple comme un autre, au bout d'un mois, des familles dorment sur les lattes car le matelas est tellement fin. Il n'y a pas l'ameublement nécessaire et même si on fait des réclamations, il n'y a pas de budget. Avoir un toit c'est très bien mais aussi avoir un logement adapté à la structure, composition familiale et aussi qu'il soit correct, pas vétuste.

Léa (DIHAL) : Les dépenses d'équipement ne sont pas couvertes par les subventions de ce programme. C'est vraiment une intervention sur le bâti. Je pense que l'humanisation peut intervenir sur les places en diffus dans la mesure où elles sont en statut CHRS.

Intervention salle : Un point récurrent partout, que ce soit diffus ou non. Comment faites vous pour recevoir des personnes en fauteuil lorsque vous habitez un premier étage. Il faut investir dans une huisserie beaucoup plus large.

Intervention salle : En 2017, on a vu le budget c'était 720 places pour 7 millions. Mais ils ont fait quoi ? La deuxième chose, c'est la première fois que je viens au CNPA pour trouver des points positifs que je parte à ma structure pour dire nous on n'a pas ça, nous on n'a pas ça mais finalement je peux dire que quand j'ai entendu tout ça... moi je suis une maman avec un enfant polyhandicapé dans un studio de 28 mètres carrés... on a le wifi, une crèche, un centre aéré, donc on est bien, je ne vais pas réclamer...

Intervention salle : Je veux savoir si les hôtels sociaux rentrent dans le programme car il y a beaucoup à faire aussi. On dit que ce sont des hébergements d'urgence, ça fait 6 ans que j'y suis, donc l'urgence... Et on vit dans des conditions intolérables, souris, bestioles... J'ai eu le droit aux punaises de lits et comme ils venaient de changer le matelas et le lit, ils ne veulent pas le rechanger.

Léa (DIHAL) : Pour le montant des budgets, ça peut paraître énorme mais ce sont de très gros travaux. Comme refaire une toiture entière. Ce n'est pas simplement refaire les peintures dans les chambres. Les hôtels sociaux sont éligibles au programme d'humanisation mais c'est compliqué. Je pense que l'hôtel social dans lequel vous vivez c'est un hôtel qui appartient à un privé et ce n'est pas ces hôtels là qui peuvent être éligibles même si c'est un grave problème par ailleurs et qu'on est encore obligé d'avoir recours à ces hôtels qui n'accueillent pas du tout dans des conditions dignes.

Intervention salle : Les frigos sont souvent trop petits. Il y a des gens qui ont besoin de mettre leurs médicaments quand il fait chaud et il n'y a pas de place. Et on n'a pas le droit d'acheter nous-même, ils nous refusent.

Intervention salle : Est-ce que ce programme a pu servir pour des travaux qui concernent les femmes victimes de violences ? pour des logements extérieurs rattachés à un centre d'hébergement mais où on aurait besoin de sécurité ?

Léa (DIHAL) : Ce type de travaux peut rentrer dans un programme d'humanisation. Ça ne se sait pas beaucoup mais ça tend à se développer.

Intervention salle : il y a des CHU en bungalow et il faudrait revoir ça un peu. Parce qu'un grand bungalow, qu'on utilise à trois, je ne pense pas que ça puisse atteindre les 9 mètres carrés. Héberger des personnes comme ça dans le temps. 5 ans ce n'est pas petit dans un bungalow où il fait chaud et froid...

Léa (DIHAL) : les CHU font partie des structures éligibles à l'humanisation. Après le cas des bungalows, je ne vois pas bien comment on peut accueillir en bungalow.

Intervention salle : Toutes les structures sont elles bien averties de leur droit à demander des subventions ? Est-ce que l'information est bien diffusée ?

Léa (DIHAL) : On a refait une information aux départements qui sont chargés d'en parler aux structures de leurs territoires. Les réseaux associatifs diffusent régulièrement à leurs adhérents l'information sur la possibilité d'avoir recours à ces financements.

Intervention salle : Donc il y a de l'argent, il y a des problèmes et il n'y a pas de demandes... C'est un grand point d'interrogation.

Intervention salle : Je suis dans un CHRS collectif et on commence des travaux lourds qui vont durer un an et ça va permettre d'avoir une capacité plus importante. Ce sont des petites chambres vétustes avec seulement des lavabos et ça va permettre d'avoir des chambres plus grandes et d'y installer des douches et des toilettes.

Intervention salle : L'humanisation n'est pas assez connue. Mais dans chaque CRPA, il y a des personnes qui vivent en structure. On peut faire bouger les choses. En Occitanie, à Toulouse on a créé un conseil qui valide, qui regarde toutes les propositions d'ouverture de pensions de famille etc.... Et on s'est rendu compte que beaucoup de CHRS ne connaissaient le programme d'humanisation. Donc on a mis un atelier de travail et plus de la moitié des structures étaient d'accord pour faire des travaux mais si on leur donnait une sorte de guide pour présenter le dossier et aller jusqu'au bout.

LES REGLEMENTS DE FONCTIONNEMENTS DES CHRS ET DES PENSIONS DE FAMILLE

Histoire des centres d'hébergement et enjeux des règlements de fonctionnement par Blandine Maisonneuve, Fondation de l'Armée du Salut

La création et l'histoire des centres d'hébergements est étroitement associée à la marginalité, à des populations considérées comme socialement dangereuses.

L'expression « sans foi ni loi » est un dérivé d'une expression plus ancienne « sans feu ni lieu » c'est-à-dire sans foyer, sans lieu d'habitation, sans domicile. On parle aussi de gens sans aveu, qui ne sont pas voués ou attachés à un seigneur ou un suzerain sur un territoire. Dans le code pénal de 1810, être vagabond ou sans aveu est considéré comme un délit.

Les ancêtres des centres d'hébergement ce sont les hôpitaux généraux, les dépôts de mendicité, les asiles majoritairement gérés par des institutions religieuses où on enferme toutes les personnes socialement indésirables : les fous, les invalides et les sans domicile. Ces établissements sont des lieux de relégation et de travail forcé.

Donc l'hébergement a d'abord été une réponse à un souci de sécurité publique.

Un des ancêtres des CHRS, ce sont les foyers de reclassement féminin qui ont été créés dès 1946 à la suite de la fermeture des maisons closes. Ces foyers avaient pour objectifs d'accueillir les prostituées et de les remettre dans le « droit chemin ». Puis viendront à cette même époque des foyers réservés aux sortants de prison et d'hôpitaux. A cette époque encore, les foyers, les refuges s'adressent essentiellement à des populations marginales potentiellement délictueuses et sont des lieux de privation de liberté. Les entrées et les sorties sont contrôlées, les ateliers et activités sont obligatoires.

Mêmes si ces établissements sont financés au titre de l'aide sociale par l'état dès 1953, globalement ces pratiques moralisantes et qui ne se préoccupent pas beaucoup d'insertion et de relogement perdureront jusqu'à la fin des années 70 et ce pour deux raisons :

- Ce n'est qu'en 1974, que la loi élargira l'accueil de ces structures à d'autres publics (familles, étrangers) en difficultés sociales pour un soutien matériel et psychologique, une action socio-éducative.
- Contrairement à d'autres champs de l'activité sociale, le secteur de l'hébergement a très longtemps été marqué par le bénévolat. L'arrivée de professionnels y a été très tardive.

Donc tout ce dont nous parlons aujourd'hui : accompagnement, insertion intégration, projet de vie, de sortie sont des préoccupations qui ont été prises en comptes par les associations et établissements depuis les années 80 ce qui à l'échelle de l'histoire est très récent.

Tout cela peut paraître très lointain mais, il est important de savoir d'où l'on vient pour pouvoir comprendre le présent. Les règles de vies, les libertés qu'on autorise aux personnes sont en partie liées à la façon dont on les considère : capable ou incapables, autonome ou pas, potentiellement dangereuses ou pas etc...

Un autre point important à prendre en compte c'est qu'un CHRS ou une pension de famille, ce sont le plus souvent des murs, une enceinte, où doivent cohabiter des lieux de vie et d'intimité et une intervention sociale. Et cet élément influence les règlements de fonctionnement :

- On ne peut pas avoir les mêmes règles quand on accueille sur un même lieu dans des chambres à plusieurs ou dans des studios individuels ou des appartements en diffus.
- Nous sommes souvent plein de contradictions par rapport aux règles : On peut revendiquer des libertés pour soi-même car bien sur nous, nous sommes capables d'en faire bon usage et, sur ces mêmes libertés, reprocher à l'établissement de ne pas intervenir ou d'être trop laxiste par rapport aux comportements de ses voisins. Globalement celui qui ne respecte pas les règles ou ne fait pas un bon usage de sa liberté, c'est toujours l'autre, pas nous. Et, Ça ne concerne pas que les personnes accueillies mais tous les êtres humains.
- Quand je parle de murs, je parle d'une petite communauté, professionnels et personnes accueillies, qui cohabite et partage un même lieu. Un lieu clos déforme notre perception de la réalité. Des événements qui pourraient paraître désagréables mais anodins sont souvent perçus comme plus graves, plus agressifs. On a tendance à craindre toujours le pire. Et l'un des objectifs de certaines règles c'est d'éviter le pire.

Enfin, et ceci est essentiel, l'association et le directeur d'établissement sont responsables de ce qui se passe dans leur établissement. Cette responsabilité est administrative civile et pénale. Donc la fonction du règlement ce n'est pas tant d'embêter, surveiller ou frustrer mais c'est aussi d'assumer une responsabilité qu'on va regarder à la loupe en cas d'évènement grave et dont les conséquences peuvent être très lourdes.

Restitution des groupes de travail

(Chaque table a travaillé sur un règlement de fonctionnement anonymisé de CHRS ou de pension de famille)

- 4 règlements de pension de famille/maison relais
- 4 règlements de CHRS : 2 regroupé/logement individuel. 1 regroupé/ chambres individuelles ou doubles. Appartements partagés pour femmes avec enfants.

LES PENSIONS DE FAMILLE

Concernant la formulation du règlement de fonctionnement :

- Rendre les règlements lisibles et compréhensibles par tous. Définir des expressions comme « occuper son logement en bon citoyen » « occuper les lieux personnellement » « dégradations » « actes répréhensibles », « référent social »
- Beaucoup de formulations implicites
- Dans un règlement il est question « d'autonomie dans la vie quotidienne » : Qu'est-ce que ça veut dire ? Chacun doit pouvoir faire ce qu'il veut dans son logement.
- Préciser les droits concernant les visites et les hébergements, l'accueil des animaux, les relations entre résidents (en cas de conflits, de disputes et d'agression), l'utilisation des espaces communs. Certains règlements ne disent rien à ce sujet
- Préciser les droits et devoirs de chaque partie (structure, direction, travailleurs sociaux, résidents)
- Expliquer précisément les missions d'une pension de famille.
- Préciser qui a rédigé le règlement de fonctionnement (résidents associés ou pas ?)
- Faire signer le règlement par les deux parties et non seulement par le résident.
- Nécessité d'un document type à part où le résident donne l'autorisation aux professionnels d'entrer dans l'appartement.
- Indiquer les aides prévues pour l'entrée dans les lieux et l'installation et les éventuels incidents de paiement (FSL, APL, aménagements de paiement)

Concernant le statut de locataire et les règles qui vont avec :

- Remplacer le mot « titre d'occupation » par « bail » car il y a une caution et un loyer, c'est donc notre propre logement. Pas de période d'essai !!! c'est jugeant et inhumain. Faire les mêmes règles que pour un logement normal (3,6,9 ans). Les pensions de famille sont des logements pérennes donc à durée indéterminée.
- « Titre d'occupation d'un mois renouvelable par tacite reconduction sous réserve du respect du règlement de fonctionnement » : pression mise sur le résident. Impossible de se projeter dans le temps.

- « Cessation d'activité de l'établissement » Rien n'est indiqué sur ce qui se passe pour les locataires. Les personnes sont-elles prévenues avant ? où sont-elles orientées ? y'a-t-il une obligation d'orientation de la part de la maison relais.
- Clarifier l'utilisation qui peut être faite du double des clés par les professionnels. Indiquer la responsabilité des professionnels lorsqu'ils passent dans l'appartement (ne pas oublier de refermer à clé, pas de fouille). Les visites devraient se faire systématiquement en présence du locataire ou être validé par écrit par lui.
- Prévoir la possibilité de s'adresser à un interlocuteur extérieur en cas de réclamation non prise en compte par la structure.
- Ne pas imposer d'heures de rentrée et de sortie.
- « A défaut de paiement de la redevance, l'habitant sera mis en demeure de se mettre à jour dans un délais d'un mois. (Par courrier AR) la mise en demeure sera aussitôt signalée au référent social » : Donner un avertissement avant une mise en demeure.
- Certains règlements prévoient que le ménage des parties communes soit fait par les résidents sans préciser les règles pour que les tâches ménagères soient bien réparties
- Pas d'exclusion immédiate. Bien définir les procédure d'exclusion/expulsion. Obligation de trouver une orientation ou un relogement pour la personne.
- Le délai de 15 jours pour récupérer ses affaires après son départ est trop court (1 à 3 mois)

Concernant le volet social et animation :

- « En cas de problème, un courrier est adressé au service social qui a initié la demande d'admission » : Ce n'est pas normal. Il faut essayer de régler les problèmes en interne plutôt que de punir.
- « Si le candidat a des suivis psychiatriques ou traitements médicamenteux, il s'engage à les poursuivre durant son séjour en pension de famille sauf avis médical ». Pas de respect du choix de la personne. Il faut plutôt parler du maintien dans la pension de famille compte tenu de l'état de santé et réfléchir avec le résident à un lieu de vie plus adapté.
- « Acceptation par le candidat de l'accompagnement social, médical et psychologique réalisé par le service demandeur » : Il est préférable que les accompagnements soient extérieurs à la structure
- Prévoir plus de travailleurs sociaux ou de pairs aidants dans les pensions de famille.
- Avoir un contact régulier avec l'équipe sociale pour s'assurer que l'on va bien. Qu'au moins on nous voit. Juste bonjour ou bonsoir.
- Concernant le non remboursement des activités en cas de désistement : prévoir une exception pour les cas de force majeure.
- Un règlement intérieur organise le conseil des résidents

LES CHRS

Concernant la forme :

- Certains règlements sont trop longs et peu compréhensibles
- Certains règlements ne s'appuient sur aucune référence juridique (% de la participation financière)
- S'assurer que la personne est en capacité de comprendre intégrer ce que signifie le règlement : lui donner un délai de réflexion.

- Rendre les documents accessibles à la lecture : facile à lire et à comprendre (traduction, pictogrammes, gros caractères). Proposition identique pour les livrets d'accueil.
- Certains règlements regroupent des hébergements différents (CHU, CHRS, Stabilisation...). Faire un règlement par type d'hébergement.
- Seul le résident signe le règlement. Tout le monde devrait le signer (professionnels, direction...)
- « Centre de réinsertion » très péjoratif réfléchir à une autre appellation
- Appellation « usager » à remplacer par personne accueillie/accompagnée

Concernant les règles :

- Vision moyenâgeuse. Infantilisation. Préjugés et stéréotypes. Il est nécessaire d'avoir une meilleure considération
- Les obligations ne concernent que les personnes accueillies et pas les salariés (rien de prévu en cas de maltraitance de la part d'un salarié). On demande aux résidents d'avoir « un comportement respectueux et civil » mais rien de mentionné pour les travailleurs sociaux.
- Interdiction d'animaux : Cela ne doit pas être un frein à l'hébergement. Réfléchir à des aménagements pour accueillir les animaux et prévoir des règles pour pouvoir les accueillir (carnet de vaccination à jour...)
- **A SUPPRIMER :**
 - Le vouvoiement obligatoire entre professionnels et personnes accueillies. Pourquoi ?
 - La limitation des durées de séjour quand il n'y a pas d'autres solutions.
 - Les couvre-feux (heures de sortie et de retour autorisées).
 - L'interdiction des prêts d'argent entre résidents.
 - L'interdiction des appareils électriques (A remplacer par des conseils sur la sécurité).
 - L'obligation de remettre sa clé quand on sort.
 - L'obligation de participer aux réunions collectives et au CVS.
 - Les interdictions de visite dans son espace privé ou l'accord de la direction ou de l'équipe éducative pour pouvoir recevoir des visites.
 - Le contrôle de l'hygiène et des dates de péremption des produits alimentaires : Humiliant et difficile à gérer. « Ne pas penser à la place de ». Proposer une éducation à l'hygiène.
 - L'obligation d'utiliser les services réservés aux enfants (ça tue la solidarité entre résidents et ce devrait être personnalisé)
 - L'obligation de faire ses démarches avec le travailleur social (va à l'encontre de l'autonomie)
 - Le partage des tâches ménagères
 - L'obligation d'épargner de l'argent.
 - Le fait de conserver le dossier de la personne 3 ans une fois qu'elle a quitté la structure.
- **A PRÉCISER ou MIEUX EXPLIQUER :**
 - La responsabilité des professionnels par rapport aux doubles des clés de chambre.
 - Les règles de visite des chambres : le motif (réparation...)
 - La possibilité de pouvoir changer de travailleur social en cas de problème (on devrait pouvoir choisir son travailleur social référent)
 - Les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap ou malade.

- Les conditions d'accueil des personnes sans ressource (caution, participation financière)
- La confidentialité des informations : il faut préciser quelles informations sont confidentielles et au minimum parler des documents médicaux dans les dossiers. La possibilité et les démarches à faire pour accéder à son dossier. L'obligation des professionnels à être vigilant par rapport aux documents des personnes et à la confidentialité. Indiquer que l'accord de la personne est obligatoire pour communiquer les informations qui la concerne.
- La façon d'intégrer les personnes hébergées à la structure.
- Le fonctionnement du CVS (certains règlements n'en parlent pas) : son rôle de force de proposition venant des résidents (loi 2002.2), son fonctionnement, nombre de personnes accueillies et de professionnels, les moyens mis à sa disposition.
- Un volet plus étoffé sur les droits des résidents sur les voies de recours (joindre la liste des personnes qualifiées et leur coordonnées)
- Lorsqu'il y a obligation de faire le ménage des parties communes, que prévoit-on pour les personnes en situation de handicap ?

Concernant les services :

- Pas de groupes de parole pour les enfants dans les CHRS accueillant les familles.
- Accès à l'informatique trop limité (heures de secrétariat) et restrictif (pas de consultation de sites en streaming) Il faut améliorer les possibilités d'accès car la palette d'utilisation est de plus en plus large et c'est éducatif.
- Stockage des effets personnels 15 jours à partir de la date de départ. Trop court. Il faut proposer 3 mois.
- Les frigos collectifs ne sont pas adaptés. Il faudrait des frigos individuels dans l'espace de la cuisine collective.
- Petit déjeuner à partir de 7 heures. Ce peut être un problème pour une personnes qui doit partir tôt travailler.
- Prévoir des petits coffres forts pour mettre en sécurité ses « effets personnels » (chambres doubles). Mettre en place un local fermé et sécurisé pour le stockage des affaires.

Concernant les exclusions/expulsions :

- En cas de fin de contrat de séjour, indiquer l'obligation de la structure qui a sanctionné de trouver une solution (logement ou hébergement stable) à la personne qui est renvoyée.
- « Le non-paiement de votre participation financière entraine la fin de votre séjour » : Il faudrait un peu de souplesse et d'anticipation.
- Proposer une alternative d'hébergement en cas d'exclusion temporaire.

Trois groupes de travail proposent de mettre en place un règlement type qui serait harmonisé au niveau national (tarifs, conditions de vie...) pour éviter les inégalités de traitement.

Que peut on attendre d'un travailleur social ? Quoi faire pour améliorer l'accompagnement social ? Mur de post-it

- Qu'il soit l'énergie qui me manque pour me redonner l'envie d'agir sur ma vie mais surtout qu'il ne soit pas mon chef
- Faire avec nous mais pas à notre place et des activités selon nos envies et pas les leurs
- Arrêter d'imposer des visites de chambre qui n'ont rien à voir avec l'accompagnement social
- Qu'il me demande ce que je souhaiterais sur certaines questions
- Qu'il ne s'immisce pas dans ma vie privée
- Rechercher des besoins sans imposer.
- J'attends d'un travailleur social qu'il ne soit pas intrusif
- Ne pas faire à la place et me laisser maître de ma vie

NE PAS S'IMPOSER

- Qu'il n'oublie pas que les personnes concernées sont avant tout des humains
- Qu'il respecte la confidentialité des données personnelles. Avoir une copie de tous les rapports sociaux me concernant
- Respecter l'intimité
- Se rappeler que les cloisons entre le logement et le bureau sont très fines
- Le respect de nos droits citoyens

RESPECT ET CONFIDENTIALITE

- Sympathie réciproque, bienveillance, amour. Être aimable, à l'écoute et sans juger. Que l'on s'entende bien ensemble
- Qu'il soit plus souvent présents et moins souvent en réunion. Qu'ils soient sociables. Plus d'écoute. Qu'il se mette à ma place.
- Orientations déshumanisées (dossier numérique SIAO). Privilégier le temps et la parole
- Être libéré de la charge administrative pour être plus disponible dans la relation humaine

UNE RELATION DE QUALITE

DE L'ENGAGEMENT

- De la bonne volonté
- Qu'ils s'impliquent plus et mieux
- S'acquitter avec cœur et respect de la personne accueillie
- Investissement réel dans la recherche de solution
- Abandonner les contraintes et les peurs qui nous freinent
- Souhaiter avant tout que la personne n'ai plus besoin de moi

FAIRE EVOLUER LES PRATIQUES

- Donner un pouvoir d'agir aux professionnels
- Travailler avec les compétences des personnes et pas leurs difficultés
- Travailler avec les personnes et pas pour les personnes
- Plus de coopération entre les équipes et les personnes accueillies. Casser les barrières.
- Améliorer les CVS. Faire des activités
- Moins d'administratif. Plus de collectif
- Diversifier les interventions et les formes d'accompagnement
- Avoir la capacité de dégager un temps collectif et convivial avec les personnes accueillies
- Avoir de vrais lieux d'expression pour les résidents qui permettent l'écoute, l'entente et la prise de décision
- Permettre une transparence pour que les résidents point plus acteurs de leur vie et de la vie de l'association
- Changer les règlements de fonctionnement, faire des petits travaux avec les résidents, prêter les véhicules aux résidents
- Des pairs aidants intégrés à nos équipes. Qu'il y ait de la complémentarité entre les travailleurs sociaux et les travailleurs pairs.

DU TEMPS, DES MOYENS

- Lever les contraintes
- Avoir plus de temps pour du travail individuel
- Être plus présent. Disponibilité
- Plus de moyens, plus de travailleurs sociaux, plus de temps à accorder aux personnes accueillies
- Le nombre de suivi ne cesse d'augmenter, il faudrait remédier à cela et faciliter les démarches administratives
- Qu'ils soient en nombre suffisant pour le suivi administratif et social des personnes
- Avoir plus de temps pour aller au café ou au mac do avec la personne
- Avoir plus de moyens, de reconnaissance de la direction, d'accès aux formations
- Arrêter l'embauche de travailleurs sociaux en intérim
- Que les personnes décisionnaires sachent de quoi elles parlent
- Être entendu par les hiérarchies. Être entendu par les ministères

TOUT ÇA POUR ...

- M'aider à construire mon projet de vie
- Qu'il fasse en sorte que je n'ai plus besoin de lui.
- Qu'il informe sur les droits des résidents
- M'aider dans mes démarches juridiques
- Assurer toutes les démarches pour garantir mon insertion
- Resocialisation
- Qu'il me rappelle mes rendez-vous et mes réunions internes

Intervention de Marcel JAEGER

Marcel JAEGER est professeur émérite au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam). Il est membre du Haut conseil de la santé publique et dans le cadre du Haut conseil du travail social, il a travaillé avec les délégués du CNPA.

Quand il y a eu la conférence nationale de lutte contre la pauvreté en décembre 2012, on a senti une prise de conscience progressive. C'est à partir du lancement du plan de lutte contre la pauvreté en janvier 2013, qu'on a été amené à travailler ensemble avec des groupes de travail.

La participation, la coopération avec les personnes accueillies, se sont des questions très transversales. Dans le groupe au départ, il n'y avait pas que la question de la pauvreté et de la précarité, il y avait aussi la question du handicap, de la protection de l'enfance. J'ai découvert avec les personnes du CNPA une capacité d'accueil de tout public.

En février 2015, il y a eu deux rapports importants qui marquent un changement. Dans le cadre des états généraux du travail social, c'était « la place des usagers ». L'autre rapport qui s'est appelé « refonder le rapport aux personnes » et le sous-titre nous a été suggéré par un bénéficiaire du RSA qui disait « merci de ne plus nous appeler usager »

On a donné à la ministre les deux rapports qui nous a dit mais on parle comment ? On dit quoi ? Dans cette question de vocabulaire, il y a le fait qu'on peut être amenés à travailler ensemble avec des approches différentes.

Quand on dit le travail social, on ne sait pas trop ce que ça recouvre :

Il y a une étude qui dit qu'il y a en France 1 million 200 000 travailleurs sociaux. Mais dans les travailleurs sociaux, on met aussi, les assistants maternels qui travaillent à la journée, les aides à domicile. Dans ces travailleurs sociaux, il y a 13 métiers différents. Et il y a 143 diplômes.

Quand je rencontre un travailleur social, il faut que je puisse repérer quelle est son approche et parfois, on peut sentir des différences entre un éducateur spécialisé qui va avoir une approche un peu plus psy et une assistante sociale qui va plutôt se préoccuper de l'accès aux droits. Donc il y a une grande diversité.

Et puis, il y a des gens qui ont des diplômes et des gens sans diplôme. Il y a des différences entre un travailleur social et un intervenant social. Quand on n'a pas les codes on peut se sentir perdu mais tout ce monde se retrouve autour de valeurs : reconnaissance de l'autre, acceptation de la différence...

Il y a des questions que vous m'avez fait remonter qui m'ont un peu surpris : Dans la dimension humaine et psychologique du travail, vous dites que les travailleurs sociaux sont souvent jeunes. Ils manquent de maturité et d'expérience et s'adressent à des personnes qui ont plus d'expérience de la vie qu'eux. Ce qui peut entraîner des formes d'infantilisation. C'est à la fois vrai et faux.

C'est effectivement une profession relativement jeune mais c'est aussi une profession difficile. Beaucoup de gens commencent par cette activité puis font autre chose. On ne va pas toujours jusqu'à la retraite quand on est dans le travail social car il y a une implication qui est très forte.

Mais, si certaines personnes sont dans une position dominante, il y a quand même une attention aux autres même s'il peut y avoir des maladroites. Je me rappelle personnes qui voyaient arriver des travailleuses sociales à leur domicile et disaient « mais la travailleuse sociale elle est habillée comme

ma fille, elle a des piercing... ». Il y a tout un travail à faire sur la représentation. C'est vrai qu'il y a une évolution chez les travailleurs sociaux du point de vue des cultures professionnelles.

C'est important que le CNPA et les CRPA soit dans les lieux où se discutent la question de la formation des professionnels.

En 2017, le HCTS² a adopté un rapport important sur la participation des personnes accompagnées à la gouvernance, l'animation de la vie des institutions et à la formation des travailleurs sociaux. On a terminé avec vous, un cahier des charges qui dit qu'il faut généraliser la formation des travailleurs sociaux à la question de l'accueil et l'accompagnement des personnes en difficultés. Et on ne peut pas former des travailleurs sociaux si vous ne contribuez pas à cette formation. Les travailleurs sociaux en sont aussi demandeurs. Pas pour que vous racontiez votre vie mais quand on vit à la rue ou dans des difficultés énormes on acquiert des savoirs d'expérience.

Le travail social c'est très vieux. Ça date de la fin du 19^e siècle. Mais il n'y avait pas de définitions dans le code. Maintenant il y en a une par un décret de 2017. Ce décret est très important. Il dit que le travail social repose sur la solidarité. Ce n'est pas uniquement de l'accès aux droits, c'est une solidarité d'engagement. Il dit aussi qu'il repose sur trois types de savoir : le savoir académique, universitaire, le savoir des professionnels acquis dans leurs pratiques et le savoir d'expérience. Et ça c'est une nouveauté qui ne se trouve pas dans d'autres pays. On est là les uns les autres pour s'apprendre, et pour se dire les choses. Je souhaite que vous puissiez faire remonter votre perception du travail social, même si parfois c'est un peu radical, mais il faut se dire les choses.

Débat avec la salle

Intervention salle : Une question récurrente : Est-ce que l'accompagnement social exige, et s'il y a un texte de loi je suis preneuse, les visites des lieux de vie imposés par le travailleur social, moyennant le terme « ça fait partie de l'accompagnement social ».

M J : Il n'y a pas de textes très précis sur l'accompagnement social mais il y a un document, un rapport de l'inspection générale des affaires sociales qui s'appelle « l'accompagnement social ».

C'est un problème très difficile. Je connais un service qui gère le 115 dans un département dans lequel les professionnels ont plutôt tendance à faire venir les personnes dans leur bureau plutôt que d'aller vers ces personnes en allant chez elles.

Là on a deux approches différentes : Une approche qui consiste à dire c'est aux personnes en difficultés de faire la démarche. On est à votre disposition pour vous aider. Mais on constate que beaucoup de personnes en difficultés ne vont pas au bureau.

C'est tout le thème du non recours au droit. Je suis d'accord pour dire que ça peut être une intrusion et ça c'est négatif mais dans certains cas, ça peut être aussi l'occasion de mieux se rendre compte de la situation.

Quand vous dites certains travailleurs sociaux sont trop jeunes, ils n'ont pas l'expérience de la vie, si en plus ils ne se déplacent pas je ne vois pas comment ils vont acquérir cette expérience-là.

Ce qui est important c'est qu'on s'appuie sur ce que les personnes elles-mêmes disent. Si vous dites « c'est vous qui venez me voir parce que vous ne vous rendez pas compte de la situation dans laquelle

² Haut Conseil En Travail Social

je suis ». Ou au contraire « Vous voulez venir me voir mais moi ça ne me plaît pas du tout et je ne veux pas ». Et on doit tenir compte de votre avis.

Intervention salle : Vous dites la formation des travailleurs sociaux ne peut pas se faire sans nous mais souvent ils ne considèrent qu'on a la moindre formation. Ils nous considèrent comme des incapables, des illettrés, des analphabètes ou presque. Quand j'ai été invité dans des journées de formation at que je parlais de névrose de réminiscence, on ne m'invitait pas la fois suivante.

J'ai été jury de thèses : Des sociologues disent que les SDF sont malades mentaux. Mais est-ce que c'est la psychiatrie qui nous a rendu SDF ou est-ce que c'est la rue qui nous a rendu malade mental ? Et quelle maladie mentale : névrose, psychose, dépression, fatigue... N'importe qui peut lire une thèse et nous causer du préjudice.

En plus, concernant les visites à domicile, dans certains centres d'hébergement on nous dit qu'on viendra nous changer les draps lundi entre 9 heures et midi. Changer les draps ça prend trois minutes... Est-ce que vous donnez rendez vous à quelqu'un entre 9 heures et midi ? Quel mépris ! Aujourd'hui je suis arrivée en retard car on m'a posé un meuble, or j'avais rendez-vous du 26 septembre au 6 octobre... De qui se moque ton ?

Alors pourquoi on ne veut pas de nous dans la formation ? Parce qu'on veut dénoncer ça... Ils ne sont même pas polis avec nous qu'il apprennent déjà la politesse.

MJ : Ce que vous dites, je ne le remets pas en cause.

Si vous parlez de sociologie, j'ai participé à une étude il y a une quinzaine d'années, sur la question des médicaments qu'on prenait pour des problèmes psychologiques. L'équipe de recherche a fait un questionnaire pour les médecins, elle a fait un questionnaire pour les pharmaciens, les infirmiers, et est ce qui faut un questionnaire pour les malades ? la réponse à l'époque état non ça ne sert à rien de faire un questionnaire pour les malades parce qu'ils vont nous raconter que des bêtises. Ce que vous décrivez, on l'a vu.

Après la question c'est de savoir comment les choses évoluent et je pense, avec pleins d'exemples, qu'il y a une évolution qui est entrain de s'opérer. J'aurais tendance à être optimiste, peut être naïf... Il y a des questions de fonctionnement qui ne marchent pas. On a tous connu des livraisons de grands magasins qui arrivent trois jours après la date prévue.

Ce qui me semble important c'est le regard qui est porté sur les personnes en difficultés. Je pense que ce regard a changé. La façon d'en entendre parler, y compris dans les médias.

On ne va pas vous dire qu'il n'y a pas de difficultés, mais dans les centres de formation, ils jouent leur avenir aussi sur la façon dont ils vous prennent en considération. Parce que s'ils continuent les pratiques anciennes, ils n'auront plus de clients.

Un point très important au niveau du travail social : Il y a une crise de recrutement. Il ne suffit pas de demander des postes si les jeunes ça leurs dit moins de devenir travailleur social car ils se disent je vais travailler avec des gens plus vieux que moi, je vais me faire enguirlander.... Je préfère faire de l'informatique. Il y a une crise de vocation.

Intervention salle : C'est pour témoigner qu'il y a une belle évolution qui se fait. Il y a un nouveau métier qui se crée depuis trois ans et qui existe depuis 15/20 ans au Canada, c'est les pairs aidants. Des personnes qui ont vécu dans la précarité, l'addiction, la santé mentale. Il y a une formation qui se fait à Paris qui crée des licences, des diplômes universitaires. Il y a des gens sans diplôme, comme moi qui vais être embauché en novembre au chez soi d'abord. Et donc, on va venir dans les équipes un peu

bouger tout ça et donner un peu plus de militantisme car c'est entrain de se perdre. En discutant avec les directeurs, ils le disent. On retrouve aussi les pairs aidants dans les conseils d'administration de grosses associations. Ça aussi c'est important pour demain. Je suis président d'un centre de soins, un csapa³, de 25 salariés. C'est amener une philosophie de la personne accueillie. C'est un peu compliqué de mettre ça en place. On a de l'opposition des travailleurs sociaux, on bouscule, on est un peu critique. On a un lien assez proche avec les gens et ils viennent souvent vers nous quand il y a des soucis.

Intervention salle : Chez les travailleurs sociaux, il y a quelque chose qu'on appelle le cahier de liaison. C'est quelque chose qui m'énerve beaucoup, car la première personne qui va écrire sur ce cahier et ça va être comme parole d'évangile ou de coran. Même si l'autre éducateur, il n'est pas d'accord avec ce qui est écrit, il n'ose pas dire par rapport à son collègue qu'il n'est pas d'accord. Ce qui est marqué devient une réalité évidente. Il y a beaucoup de travailleurs sociaux qui viennent avant de commencer quoique ce soit. Alors que on peut juger la personne en face de nous, on peut avoir son avis en contact avec elle. On vient lui dire quelque chose au travailleurs social et lui va dire je n'ai pas encore vu le cahier et ça c'est trop gênant.

MJ : La question des pairs aidants c'est très importante et révélatrice d'un grand changement. Il y a eu une époque où on pouvait faire une distinction très claire entre le professionnel et « le bénéficiaire ». Aujourd'hui, cette différence tend à se réduire des deux côtés.

Pour ce qui est de l'usager, il va montrer qu'il a des compétences. Dans l'université des patients, des gens qui ont eu un cancer et sont soignés depuis 25 ans disent qu'ils ont acquis des compétences. Pour savoir comment on coordonne une équipe, ils peuvent dire en tant que patient, ils savent comment ça se fait. Et l'idée de cette université, c'est que ces compétences soient reconnues dans le cadre de la validation des acquis et de l'expérience et qu'il y ait un diplôme de délivré. Et on est un certain nombre à vouloir généraliser cette approche et à dire que pour le secteur social on devrait faire la même chose. Du côté des professionnels, il y a aussi des évolutions, parce qu'ils ne sont pas qu'avec leur boîte à outils ou leur chapeau de Diafoirus... C'est des gens qui sont souvent impliqués, militants actifs. Pas tous, vous pouvez trouver des bureaucrates... comme vous pouvez trouver des personnes accueillies absolument insupportables et j'en connais aussi.

Concernant le cahier de liaison, c'est un point très important dans la formation des travailleurs sociaux. Ça suppose deux choses : si j'écris quelque chose, je dois l'écrire en sachant que je peux être amené à le défendre devant la personne elle-même. Et le cahier de liaison sert à échanger des informations. Ce que vous évoquez, ça correspond à une réalité....

Un des problèmes des travailleurs sociaux c'est qu'ils sont touchés par la question des moyens et du temps. Quand je faisais cours au CNAM, on me disait on est d'accord avec ce que vous dites mais moi je n'ai pas le temps. J'ai tellement de trucs à faire que je n'y arrive pas...Donc on diffère les réponses aux personnes accueillies.

Ça pose aussi le problème de l'encadrement des travailleurs sociaux et des associations. Si vous restez dans un face à face avec des tensions, vous ne vous en sortirez pas car le face à face peut tourner à de l'agressivité des uns contre les autres. Ces phénomènes d'agressivité et de violence suscitent chez les travailleurs sociaux de la peur et de la mise à distance. Il faut absolument que tout ça soit parlé et il faut absolument aussi qu'il y ait un tiers.

³ Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

Intervention salle : Moi j'ai vécu des choses positives avec des travailleurs sociaux et aussi des choses négatives. Il y a beaucoup de positif mais j'aimerais parler du négatif. Beaucoup d'assistantes sociales dans les MDS⁴, le premier accueil des gens en difficultés.

La première chose qui fait mal c'est le jugement sur les gens : on juge que tu es un profiteur. Tu veux juste profiter des aides d'état. Nous on est déjà jugés par la société. On a déjà une étiquette et en plus un travailleur social qui te juge directement alors qu'il ne te connaît de rien. Il te dit des mots mal placés et ce ne sont pas des jeunes. Les stagiaires dès fois, ils sont choqués. On est cas sociaux, on avance, il n'y a pas de reconnaissance.

Moi, je perds mes mots, je maîtrise pas 100% le français. Je n'ai pas honte parce je ne suis pas 100% française. Déjà je maîtrise 2 ou 3 langues et c'est pas le cas de tous les français. Par rapport à ça ils voient que tu es nulle. J'ai un bac + 7, il y a des gens qui pensent que je suis nulle et que je ne connais rien. Et ça, ça fait mal.

Cette reconnaissance on la perd car il y a des gens qui pensent qu'ils sont supérieurs. C'est pas eux qui donnent c'est l'état. La reconnaissance et la confiance. S'il y a pas de confiance, il n'y a rien : on ne peut pas construire quelque chose. Quand on fait la confiance, ça va bien marcher. Moi j'habite dans un foyer où je suis fière de moi. On a des difficultés mais on peut être mieux placé dans l'avenir.

Intervention salle : Je suis travailleuse sociale, AS de formation. J'ai fait la MSA, j'ai travaillé dans les quartiers et maintenant dans un centre d'hébergement. Ce n'est pas les mêmes publics. A la base moi, je voulais changer le monde, que tout le monde vive bien. Aujourd'hui je suis très loin de cette idée là mais par contre ça m'a fait évoluer.

Aujourd'hui, on vit dans un environnement d'injonctions qui est énorme. On ne travaille pas de la même manière en zone urbaine qu'en zone rurale. On ne travaille pas de la même manière dans un environnement avec pleins d'associations, de structures... Les pratiques changent.

Les injonctions : Le logement d'abord à Paris, c'est compliqué, alors qu'à Roanne je le fais depuis des années. Si on me demande un séjour de 3 mois en CHRS je peux le faire, de loger un logement d'abord en deux jours, je le fais. Mais si on me demande d'accompagner quelqu'un sur la question de la mobilité en zone rurale, je ne peux pas avoir les mêmes moyens qu'un autre collègue à côté. Le travail social, c'est un travail comme un autre et les moyens qu'on a, sont liés à la chapelle dans laquelle on est embauché mais aussi aux moyens à disposition pour faire un travail qu'on aime bien faire.

MJ : Je ne veux pas remettre en cause vos constats. Et bien sûr il y a la question des représentations. Pour les moyens c'est aussi un peu une question de représentation. Il y a des secteurs où il y a beaucoup de moyens et d'autres qui n'en ont pas beaucoup. Ceux qui n'ont pas beaucoup de moyens sont considérés plutôt de manière négative. Ils peuvent se faire appuyer par leur communauté. Ils peuvent faire un effort. Il y a toute la thématique qui est très présente encore qui est la question de la fénéantise. Un discours moral et moralisateur qui a beaucoup pesé. C'est ça qui justifie la nécessité de faire des formations. Ça ne règlera pas le problème des moyens. D'ailleurs quand des délégués CNPA ou CRPA veulent aller à des réunions c'est la croix et la bannière pour se faire rembourser. Le nerf de la guerre reste l'argent. C'est un combat permanent et il faut pouvoir faire remonter tout ça. C'est pour ça que la participation des personnes à la formation des travailleurs sociaux, elle est essentielle.

Pour un travailleur social, formé de l'ancienne génération, c'est abstrait, s'ils ne sont pas en contact direct avec les personnes, s'ils n'ont pas eu eux même des difficultés c'est abstrait et ça reste aussi une façon de se protéger. Si je porte un jugement négatif sur quelqu'un c'est pour marquer la différence

⁴ Maison De la Solidarité

avec cette personne qui sinon peut m'inquiéter, me menacer, dans ma tête. C'est un réflexe de défense. Donc il faut aller occuper ces lieux (instituts de formation, CNLE), il n'y a que comme ça que ça changera, même si ça prendra certainement beaucoup de temps.

En milieu rural, il n'y a pas besoin d'être en grande difficulté pour subir les jugements négatifs des gens de la ville contre les ploucs... ça fait partie de notre existence. C'est pour ça que c'est important d'ne parler et d'expliquer ce qu'on est et ce qu'on fait.

Intervention salle : En ce qui concerne les Travailleurs sociaux, chacun va vers leurs compétences. Toutes les personnes accueillies ne sont pas des cons. On sait d'où on sort, d'où on a échoué, pourquoi on est là. On le sait. Si on est entrain d'expliquer, il faut au moins que la personne en face écoute. On a déjà une étiquette mais on est au courant de ce qu'on est. Il y a des travailleurs sociaux quand on leur explique des choses, ils t'obligent. Non tu vas faire ça... Ils ne t'écoutent pas. Ça t'énerve au bout d'un moment. Et il faut mettre des gens compétents.

Intervention salle : Mon expérience personnelle : on a trois travailleurs sociaux qui arrivent de province qui sont adorables et font tout ce qu'ils peuvent. Ils ne connaissent rien sur le fonctionnement parisien qui est très différent de la province. C'est moi qui leurs ai amené le guide solidarité de paris, les livrets du carillon, et qui les ai mis au courant de certaines possibilités de logement comme l'intermédiation locative avec la mairie de paris, etc... C'est moi qui suis hébergée qui ai formé ces trois personnes si je peux dire à la réalité parisienne.

Concernant, les pairs aidants, tant mieux s'il y a des pairs aidants, biens. Nous on a un pair aidant qui a avancé et qui est maintenant sur un poste fixe. Il a complètement oublié l'époque où il vivait dans la rue. Il a la grosse tête, il a complètement oublié d'où il vient.

Concernant le cahier de liaison pour les interventions et les réparations, dès fois ils n'écrivent pas et tu restes avec ta fuite d'eau. Tout ça c'est pour nous embêter car je ne vois pas le plaisir qu'ils ont à ne pas faire leur travail. Il faudrait pour tous ces gens, agents d'accueil même directeur, faire faire des tests psychologiques pour voir s'ils sont aptes à occuper ce genre de poste.

MJ : On ne pourra jamais avancer si on ne dépasse pas le stade des jugements mutuels (personnes accueillies sur les travailleurs sociaux et professionnels sur les personnes accueillies). Au nom de quoi seriez-vous plus humains que les autres. Vous êtes humains aujourd'hui et ici mais demain quand vous allez être ailleurs, est ce que vous serez plus humains que les autres. Il faut de la compréhension et de l'empathie. On a besoin de professionnels qui aient des qualités humaines mais il faut les aider à évoluer et pas en les écrasant. Il faut absolument que ce soit discuté avec les personnes elles-mêmes. Il faut trouver un cadre. Ça peut être dans les établissements un conseil de vie sociale.

Intervention salle : je suis éducatrice spécialisée diplômée depuis 15 ans. Je veux parler d'une chose qui me révolte. Je suis une militante et une passionnée de mon travail et je suis militante de la participation. En tant que TS, on a un rôle politique à jouer mais si on veut être dans les groupes de travail du HCTS, dans les groupes de travail dans notre région, notre ville, dans les fédérations ça nous prend du temps. Bref si on veut faire vivre notre travail, on n'a plus le temps de faire vivre le CVS de notre structure, de se former à de nouveaux publics, d'être auprès des gens... je suis noyée par tout ce que j'aimerais faire pour mon métier mais que je n'ai pas concrètement le temps de faire.

Intervention salle : je suis TS aussi. J'ai pu voir beaucoup de mes collègues qui à la première rencontre avec une personne ou un ménage restent beaucoup bloqués sur la lecture du dossier social plutôt que de donner une chance à la personne qu'elles rencontrent. Je pense que les travailleurs sociaux devraient développer leur humilité et ça permettrait d'humaniser nos pratiques.

Intervention salle : A une époque dans les années 70, 80, c'était vraiment très dur. Au CHRS, j'ai rencontré des gens humains, qui ont des problèmes aussi... Il faut penser qu'ils ont besoins de nous aussi, si on les enfonce tout le temps... Dans le groupe de la stratégie de la pauvreté où je participe, c'est les travailleurs sociaux qui nous ont demandé de venir et on discute d'égal à égal. Ça c'est très important.

Intervention salle : Par rapport à la formation, il y a des travailleurs sociaux qui disent pourquoi les intégrer à la formation ça ne va rien apporter. Nous on fait du théâtre forum à l'IRTS de Marseille et de Montpellier. Et c'était très bien. La formation elle oblige aussi les personnes accueillies à bien réagir.

MJ : Il faut être convaincu que ça évolue et pour que ça évolue plus, il faut que vous vous mobilisiez. C'est très important qu'il y ait ce type de rencontre et de les généraliser. Car il faut que les travailleurs sociaux puissent vous dire comment eux aussi ils se situent car se sont aussi des êtres humains.

Intervention salle : Nous avons de belles instances CRPA et CNPA car nous incluons des personnes qui ont souffert et des travailleurs sociaux, directeurs de structures, personnes en lien avec les politiques publiques etc... ce qui me fait mal au cœur, on aura rien contre les travailleurs sociaux et les directeurs, mais il serait temps de nous dire et de nous expliquer ce qui ne va pas, car on est capables d'écouter et d'entendre mais d'arrêter d'entendre tout le mal être tous les problèmes des personnes qui doivent nous accompagner. Donc, eux ils ont des problèmes, eux ils souffrent et nous une fois de plus on ne souffre pas. On souffre et nos souffrances doivent être reconnues et dignes d'être écoutées. Et le TS digne de ce nom, il doit accompagner les gens à leur rythme, même s'il déborde de son travail, avant tout les accompagner comme des êtres humains. A chaque fois que j'entends des problèmes, c'est toujours les professionnels qui souffrent à cause du budget, des moyens, mais nous on n'a pas de problème, on ne souffre pas. Donc ici on respecte tout le monde, mais s'il faut que tout ce qui touche aux professionnels du social, on les écoute et on travaille avec eux, avant tout quand même ce sont les personnes accueillies qui souffrent, qu'on doit écouter pour les accompagner le mieux possible.

**PROCHAINE PLENIERE CNPA LE 28 NOVEMBRE 2019 SUR LE THEME DES
VIOLENCES CONJUGALES
ET NOUS ELIRONS LES DELEGUES CNPA 2020**

PLENIERE DU 28 Novembre 2019



Le Conseil National
des Personnes Accueillies / Accompagnées

ELECTION DES DELEGUES CNPA ET LES VIOLENCES CONJUGALES

82 participants dont : 71 personnes accueillies et 11 professionnels/institutionnels.

Régions présentes : Pays de Loire. Nouvelle Aquitaine. Occitanie. Ile de France. PACAC. Centre-val de Loire. Hauts de France. Auvergne- Rhône-Alpes. Bourgogne Franche-Comté. Normandie. Bretagne. Grand Est.

Programme de la journée :

Matin	ACTION
10h 10h20	Présentation des délégués CNPA Tour des régions Déroulement de la journée
10h20 – 11h	ELECTIONS Bilan d'activité 2018 Rappel règles élections Profession de foi des candidats
11h- 11h15	PAUSE Ouverture du bureau de vote !
11h15- 12h30	Fin des votes Restitutions des délégués 2019 Questions/débats
12h30-13h30	REPAS Dépouillement des bulletins
Après-midi	ACTION
13h30 -14h	Annnonce des résultats. Choix du thème (proposition d'un thème par table)
14h- 14h30	Intervention Fédération Solidarité femmes Questions/débats
14h30-15h30	Groupes de travail
15h30-15h45	PAUSE
15H45-16H30	Annnonce du prochain thème Restitution des groupes de travail Mot de la fin

Blandine rappelle les règles de fonctionnement du CNPA :

- 5 plénières par an réunissant 2/3 des personnes accueillies et 1/3 de professionnels et institutionnels. Ces journées de travail permettent de recueillir les avis et propositions des personnes concernées sur les politiques du logement/hébergement et la lutte contre la pauvreté. Les comptes rendus de ces plénières sont adressés aux institutions publiques (DIHAL, DGCS...)
- Les délégués élus pour un mandat d'un an organisent les plénières. Ils siègent également dans les groupes de travail et commissions où s'élaborent les politiques publiques pour porter la parole de leurs pairs.

Aldo rappelle le sérieux et l'engagement que représente cette fonction.



Le Conseil National
des Personnes Accueillies / Accompagnées

Bilan 2018 CNPA

Réunion plénière du 28 novembre 2019



L'année 2018 en chiffres

- ✓ 5 réunions plénières
- ✓ 219 personnes différentes ont participé aux réunions CNPA, dont 111 pour la première fois
- ✓ Une moyenne de 68 personnes par réunion
- ✓ Participation des 13 régions
- ✓ 13 CRPA. 27 CHRS. 9 Pensions de famille. 3 établissement médico-social. 2 Associations de personnes accueillies.

Réunions plénières

1 ^{er} Février 2018	L'INSERTION PAR LE TRAVAIL 65 PARTICIPANTS
5 Avril 2018	LA PAIR AIDANCE 36 PARTICIPANTS
14 Juin 2018	CULTURE ET POUVOIR D'AGIR Que peut apporter la culture à une personne précaire? 66 PARTICIPANTS
20 septembre 2018	PERSONNES ACCUEILLIES ET TRAVAIL SOCIAL Faire évoluer les pratiques 85 PARTICIPANTS
29 novembre 2018	ELECTIONS DES DELEGUES ET « LE NUMERIQUE » 89 PARTICIPANTS

LOGEMENT- HEBERGEMENT

Délégation Interministérielle à
l'Hébergement et à l'Accès au Logement

- Intermédiation locative
- Un chez soi d'abord

Ministère de la cohésion sociale et du
logement

Direction Générale de la cohésion sociale

- Les dispositifs d'urgence hivernale
- Les Maraudes
- Club national des SIAO

Haut Comité au Logement des Personnes
Défavorisées

- Recours DALO
- Un chez soi d'abord
- L'habitat indigne



SANTE

Lancement du Comité stratégique de la
santé mentale et de la psychiatrie (juin
2018)

Contribution à l'étude sur l'accès aux droits
et aux soins des personnes en situation de
précarité [Direction de la CMU-C)



29 novembre 2018: 10 délégués
CNPA élus dont 7 pour la première
fois



ELECTION DES DELEGUES CNPA

Rappel des règles de vote, de dépouillement

Règles de vote

- Tout le monde vote
- Pas plus de 2 personnes élues par région
- En cas d'égalité du score, c'est la parité qui s'applique. Elle est en l'occurrence en faveur des femmes, sous-représentées, 5 candidates sur 15.
- En cas d'égalité entre personnes du même sexe, c'est le plus âgé qui l'emporte comme c'est le cas dans toutes les élections.
- On peut choisir entre 1 et 10 délégués
- Seront considérés comme votes nuls, les bulletins comportant plus de 10 délégués
- Seront aussi considérés nuls les bulletins avec des commentaires (positifs ou négatifs, peu importe leur nature)
- Le même candidat mentionné plusieurs fois annulent le bulletin.

Dépouillement

Pour le dépouillement on fera appel à 4 volontaires dans la salle dont 3 personnes accueillies et 1 professionnel pour assurer le dépouillement avec Blandine la coordinatrice. 2 d'entre eux feront office de scrutateurs à charge de vérifier que tout se passe bien et 2 comme accessseurs comptant et marquant les votes.

Questions dans la salle

Qui élit les délégués du CNPA ? L'ensemble des participants présents à la plénière, personnes accueillies, travailleurs sociaux et institutionnels

Qui peut se porter candidat ? Peuvent se porter candidats les seules personnes accueillies et accompagnées ou l'ayant été et ayant assisté au moins à 3 plénières CNPA (celle des élections compris)

Comment se déroule les élections ? Tous les candidats ont 1 mn 30 pour se présenter et expliquer pourquoi ils souhaitent se présenter au CNPA. Le vote est à bulletin secret chaque votant a droit de choisir 10 candidats au maximum. A la sortie des élections les 10 candidats ayant obtenus le plus de voix sont élus pour un mandat d'une année renouvelable une fois. Afin de développer la diversité régionale, il ne peut avoir plus de deux délégués par région.

Présentation des candidats

- **Daniel Benlahcene Bourgogne Franche comté** (délégué CRPA) 2° mandat CNPA
- **Christophe Desforges. Centre Val de Loire** (délégué CRPA)
- **Betty El Manai. Ile de France**
- **Marie Lucine Epoh Ile de France** (déléguée CRPA)
- **Lou Jayne Hamida PACAC** (CRPA PACAC)
- **Karima Hasnaoui Occitanie**
- **Bruno Hubert Grand Est** (délégué CRPA)
- **Patrice Le Joseph Grand Est** (délégué CRPA)
- **Ferdinand Njoh Njoh Ile de France. 2° mandat CNPA**
- **Nathalie Okonski Bretagne. 2° mandat CNPA**
- **Guy Petta Bourgogne franche Comté** (délégué CRPA). 2° mandat CNPA
- **Thierry Renaut. Normandie.**
- **Joseph Tsongo. Auvergne Rhône Alpes.** (délégué CRPA)
- **Dominique Virlogeux. Auvergne Rhône Alpes** (délégué CRPA, membre du CNLE)
- **Christian Weber. Occitanie** (délégué CRPA)

Aldo, Annette, Brigitte et Alain nous disent au revoir et nous les remercions

RESULTAT DES VOTES

73 bulletins dont 1 bulletin blanc et 1 bulletin nul.

DANIEL BENLAHCENE	BOURGOGNE FRANCHE COMTE
MARIE LUCINE EPOH	ILE DE FRANCE
LOU JAYNE HAMIDA	PACAC
KARIMA HASNAOUI	OCCITANIE
FERDINAND NJOH NJOH	ILE DE FRANCE
NATHALIE OKONSKI	BRETAGNE
GUY PETTA	BOURGOGNE FRANCHE COMTE
THIERRY RENAUT	NORMANDIE
JOSEPH TSONGO.	AUVERGNE RHONE ALPES
CHRISTIAN WEBER	OCCITANIE

LES RESTITUTIONS 2019

Comité de Pilotage dispositif d'hébergement d'urgence et mise en œuvre du logement d'abord par Brigitte

Cette réunion s'est déroulée au ministère du logement en présence de la DGCS, La DIHAL, La délégation interministérielle de lutte contre la pauvreté, de la FAS et diverses associations.

La rencontre a principalement porté sur la résorption des bidonvilles de migrants. La question de la trêve hivernale aussi a été soulevée.

J'ai demandé à Monsieur de Normandie Ministre du Logement si l'état comptait participer financièrement à la résorption des bidonvilles péniblement supporté par les mairies. J'en ai l'expérience sur la ville de Nantes où j'habite où il y a eu des débordements de campement en plein centre-ville qui a été résorbé. Mais ces personnes-là sont toujours en gymnase et c'est toujours la mairie de Nantes qui gère. Il n'y a pas de financements d'état pour gérer cette population pour les reloger.

Concernant la trêve hivernale, j'ai demandé est ce qu'un jour on sortira de cette trêve hivernale pour proposer des hébergements et des maintiens dans le logement qui ne soient pas mis en cause au 31 mars. Je n'ai pas eu de réponse.

Intervention salle : Est-ce que tu attends une réponse du ministère ou pas ?

Brigitte : non

Intervention salle : c'est quasiment une fin de non-recevoir.

Journée de la DIHAL » réfléchir pour améliorer la vie en pensions de famille maison relais et résidences sociales » par Brigitte

Etaient présents la FAS, Les CRPA, le CNPA, la DHRIL, L'OCIL etc...

La région du Maine et Loire a été retenue pour être pilote car très novateur dans le domaine de structures d'hébergement diversifié. Il y avait plusieurs ateliers mais j'ai déploré que les personnes accueillies aient été cantonnées sur un seul atelier. Il aurait été nécessaire qu'on soit sur l'élaboration des construction...

Intervention salle : J'ai déjà participé à des tables rondes avec la DHRIL, la DIHAL, un ministre. Il y avait plusieurs tables rondes dans des salles séparées. Il n'y avait que la table des SDF où il n'y avait pas de micros, pas d'enregistrement...Je voulais savoir si tu avais eu les mêmes équipements technologiques que les autres tables rondes.

Brigitte : On était dans pièces différentes et on s'est réuni dans une salle pour les restitutions.

Intervention salle : Une région a été choisie pour être pilote. Pour piloter quelles sortes de projets ?

Brigitte : Ils sont novateurs dans le domaine de structures différentes. Ils ont des fonctionnements qu'on ne trouve pas dans d'autres régions. Par exemple, ils ont des structures où les gens payent peut-être 20 euros de loyer parce qu'ils ont obtenu des financements pour que les gens en situation de précarité aient un reste à vivre digne. Parce que dans certaines structures tu payes ton loyer et il ne te reste plus rien.

Groupe de travail DGCS sur le plan de lutte contre la pauvreté. Daniel

Avec un taux de pauvreté de 14% de la population française, 800 000 jeunes sans accompagnement vers l'emploi, 1/3 de familles monoparentales. 700 000 personnes sont bénéficiaires du RSA sans accompagnement vers le travail et 900 000 personnes sont privées de logement. Nous sommes parvenus au bout de la contradiction d'une république sociale qui ne tient pas ses promesses envers les nouvelles générations. Comment croire dans la réalité républicaine quand la réalité sociale quotidienne les contredit jours après jours pour tant de citoyens. C'est pour cette raison que le gouvernement a pris la décision d'élaborer le plan pauvreté 2019-2030 au niveau national. Développer la prévention et l'investissement social, c'est rétablir l'égalité des chances et redonner confiance et espoir à des millions de familles. C'est refusé que les enfants pauvres d'aujourd'hui ne soient les adultes pauvres de demain. La pauvreté n'est pas le fruit du hasard. Elle naît d'une série de difficultés qui se cumulent et s'entretiennent. Elles se nourrissent du sentiment d'exclusion et de la perte d'espoir. Lutter contre la pauvreté c'est chercher à rétablir une confiance perdue. C'est aider les gens en les rendant autonomes quelque soit leur passé, leur âge, leur état de santé, leur condition sociale, leur choix de vie. Mais c'est aussi soutenir et amener l'émancipation des personnes dans la difficulté. Améliorer l'efficacité des politiques d'accompagnement et replacer les travailleurs sociaux au cœur de leurs engagements. Un accompagnement de qualité pour ces personnes fragilisées pour qu'elles puissent s'en sortir d'abord par le travail qui est un enjeu de dignité et d'autonomie. Il faut aussi dans tout ça que le gouvernement ne fasse pas des annonces mais donne des moyens financiers pour éradiquer le fléau de la pauvreté. Je pense qu'on peut y arriver d'ici 2030 si tout le monde se mobilise et que jamais ne revienne ce fléau.

Intervention salle : En Occitanie, je fais partie de ce grand plan stratégie pauvreté. Il y a plein de groupes, logement, santé etc...J'ai fait un petit détour par le groupe logement que j'ai trouvé très hermétique avec des institutionnels qui avaient un langage qu'on a du mal à comprendre et je suis dans le groupe14 sur la participation. On s'est dit que la participation des personnes accompagnées devrait être transversales et que les personnes directement concernées par la précarité intègrent les différents groupes. Dans le cadre de ce plan il était prévu qu'il y ait 50% de personnes concernées dans tous les ateliers. On n'y arrive pas. On a fait un sondage dans les autres groupes et on a pour mission de faire que les personnes accompagnées intègrent ces groupes là et parlent avec leur langage de façon à ce que ne soit pas comme d'habitude un truc pondu par des institutions qui disent ce qu'on peut faire de bien pour les gens. Les travailleurs sociaux entraînent les personnes concernées à participer à ces débats et c'est important.

Intervention salle : J'aurais voulu savoir si vous étiez avec des instances gouvernementales. Et si vous avez eu des réponses aux engagements d'Emmanuel Macron, de ne plus avoir un SDF dans la rue.

Daniel : Non on n'a eu aucune réponse. Mais ça c'est suivi de 2019 à 2030. J'ai pas d'autres réponses à vous donner pour l'instant.

Intervention salle : Moi juste une phrase « améliorer l'efficacité des politiques d'accompagnement ». Cette phrase toujours on l'écrit. Mais on a fait comment on va améliorer ? Comment améliorer ça ?

Daniel : Quand on nous écouterait car c'est nous qui sommes concernés, pas les autres. C'est aussi à vous de dire « non moi je ne veux pas » et d'arrêter de faire dans votre cerveau par les travailleurs sociaux. « Ce n'est pas le moment » « nous on sait » ... Tous ces trucs là...C'est à vous de dire non je ne veux pas, je veux ça comme ça. C'est votre vie.

Aldo : Quand on est délégué et qu'on va dans des réunions, il faut à tout prix porter la parole des gens mais en connaissant son dossier. Et quand on pose une question plus ou moins dure à des responsables, pour ne pas passer pour des imbéciles et être crédible, il faut éviter de trembler. Après un certain nombre d'années où on croyait qu'on allait mourir, et bien il s'est avéré qu'on a fait ce fameux décret du 26 octobre 2016. Et via notre budget, nous faisons beaucoup de représentations.

Réunion maraudes DGCS Aldo

A la dernière réunion nationale sur les Maraudes, on s'est trouvé devant un jeune super dynamique qui tout d'un coup, quand j'ai pris la parole deux fois de suite, a demandé sans me regarder et tournant la tête vers la responsable qui nous connaît bien « Pourquoi on donne la parole aux personnes accueillies/accompagnées ». Je lui ai dit « excusez moi mais je suis dans des murs que je connais mieux que vous, ici on nous a fait un décret et nous sommes officiellement reconnus par les instances, par votre propre direction qui vous fait venir. ». Suite aux 5 millions obtenus, on a réussi à avoir un descriptif de comment ils avaient été ventilés : 34 nouvelles maraudes mises en place sur le territoire. 110/111 projets qui sont sur le point d'aboutir et seront financés. La création de s maraudes doubles, une maraude normale associée à une maraude dédiée aux enfants à la rue, très souvent seuls, non accompagnés même quand ils sont accompagnés, on s'aperçoit souvent que ce n'est pas les parents ou la famille. Donc les maraudes doubles existent depuis quelques mois pour les enfants de toute origine. J'ai poussé

un coup de gueule en disant quand est ce qu'on va reconnaître de manière officielle, qu'il y a en moyenne 25 à 35% de femmes seules isolées à la rue et qu'il serait temps d'aller vers elles pour un contact humain et les amener vers la santé, leurs trouver un endroit un peu plus sécurisé tant qu'on n'a pas trouvé un hébergement, donc de lancer des maraudes pour femmes. On a des promesses, une réunion de travail qu'on attend encore ...Le CRPA et le CNPA peut servir à plein de choses mais il ne faut pas hésiter à parler, il faut s'engager. En Occitanie, on a fait une affiche santé, les professionnels, les docteurs se l'arrachent alors que tout le monde nous a critiqué...Une affiche santé comme ça aussi complète, traduite en plusieurs langues, ça n'avait jamais existé.

LES INTERVENTIONS AU CESE. Aldo

Pour moi, l'année a été très forte avec le CESE. Car c'est une instance trop mal connue. C'est la troisième chambre de France derrière la chambre des députés et le sénat. Vous pouvez vous connecter à leur site. Ils interviennent beaucoup sur les questions de précarité. Leur dernier rapport sur les prisons dit qu'il faut sans doute faire des prisons neuves mais surtout nettoyer et rénover celles qui existent et faire un vrai accompagnement dès l'entrée en prison des personnes parce que quand elles sortent il y a moins de 20% d'accompagnement et donc des récidives car les personnes n'ont rien de prévu au niveau du travail et de l'hébergement. Suite au grand débat auquel vous avez participé, on a fait cinq propositions que vous avez dans le dossier et on a été invité trois fois¹. Une proposition sur la santé a été rejeté par les professionnels de santé (collège profession libérales) par rapport aux dépassements d'honoraires même si on reconnaît qu'il est à l'origine de beaucoup de refus de soins.

Intervention salle : On avait demandé au CESE une rémunération des personnes qui participaient aux instances CNPA/CRPA car ça demande du travail et du temps et tous les autres participants aux tables rondes sont rémunérés. Ils avaient dit que ce serait étudié. Est-ce qu'on a eu la réponse ?

Aldo : Ils ont trouvé très intéressant notre idée du stage de pauvreté pour connaître les conditions de vie de la personne. Venez 48 heures à la rue pour vivre comme nous voir comment on survit et peut être après vous ne prendrez pas les mêmes décisions. Ce type de stage, s'est déjà fait sur Paris et les participants ont tous reconnu qu'ils réfléchiraient autrement, et regarderaient les gens autrement au lieu de les considérer comme des fainéants, des alcooliques et compagnie.

Remise des prix des pics d'or Fondation l'abbé Pierre par Nathalie

C'est une remise de prise dans le cadre d'une campagne contre le mobilier anti sdf. Il y a du mobilier et de matériel de mis en place pour éviter que les SDF dorment sur les bancs publics tels que des bancs inclinés, les pics devant les portes de magasin. Le mobilier urbain se fait de plus en plus hostile aux personnes sans domicile fixe. Nous sollicitons les différentes régions pour prendre des photos de ces endroits et mobiliers anti SDF. On vous adressera l'adresse du site pour y poster des photos car pour le moment ce sont essentiellement des grandes villes qui sont sur ce site alors que ça concerne aussi des villes plus petites.

¹ Contribution à l'étude éradiquer la grande pauvreté à l'horizon 2030.

Intervention salle : Dans la région de Morlaix, quand on est fatigué, on va se poser le dos contre un arbre. On a mis des grilles autour. C'est un exemple concret.

Intervention salle : A Strasbourg, ils font trois places assises avec de barres.

Intervention salle : Le CNPA pourrait se saisir pour une loi.

Intervention salle : A Angoulême, ils ont mis des bancs dans des cages. Moi le site, je vais vous le blinder car en Poitou Charente, il faut voir ce qu'ils ont fait. A la gare de Cognac, ils ont fait les bancs séparés en trois. A l'extérieur et à l'intérieur. La gare ferme à 22 heures maintenant et les SDF ne peuvent plus rentrer.

Intervention salle : Pour les gens qui ont posé la question des bancs publics : vous allez dans la bibliothèque de Pompidou dans les bibliothèques universitaires qui ont une fac de droit, ils sont abonnés à un abonnement qui s'appelle le doctrinal. Et sur le doctrinal, vous tapez le mot clé banc public et vous trouverez toutes les références juridiques.

Colloque Association Nationale des Assistants de Service Social sur l'accès aux droits fondamentaux et à la promotion des personnes. Daniel

La question c'était quels outils pour la promotion de la personne. De plus en plus le travail social se dégrade. L'ANAS est régulièrement interpellée pour le devenir des professions sociales et le sens de leur action. Il est important de comprendre les changements sociétaux. De plus les budgets sont de plus en plus restreints avec pour conséquence la rationalisation, la standardisation des tâches et le manque d'efficacité. Alors qu'en même temps les personnes sont de plus en plus nombreuses à faire appel aux travailleurs sociaux. Faute de prévention, leurs situations sont de plus en plus dégradées. Dans ce contexte, nous posons de nombreuses questions aux travailleurs sociaux et aux professionnels. Comment assurer un accompagnement digne et de qualité ? Comment garantir le respect des droits des personnes et faire preuve de davantage d'humanité à leur égard ? Le CNPA a œuvré dans ce sens. Il y a beaucoup trop de dossiers administratifs à faire par les travailleurs sociaux. On travaille sur de l'humain avec de l'humain et ça nécessite de prendre le temps avec les personnes concernées pour faire du travail de qualité et faire un meilleur accompagnement. Il y a le numérique qui n'humanise pas le travail social. Il remplace le crayon et ne fait qu'au mieux que gagner du temps. Il permet de gérer une plus grande masse de dossiers mais pas de passer plus de temps avec les personnes. Deux outils humains pourraient pallier ce manque de disponibilité : Créer des postes d'assistants administratifs en lien avec les travailleurs sociaux qui déchargeraient en partie de la construction des dossiers. Créer des postes de pairs aidants pour accompagner les personnes dans leurs démarches qu'ils ont convenu de faire avec les travailleurs sociaux. Concernant les pratiques professionnelles, le travail social permet d'accéder à de meilleures conditions de vie mais n'agit pas sur les autres aspects tels que le culturel et l'enrichissement moral. Car les travailleurs sociaux n'ont pas le temps et ne se sentent pas investis dans cette mission. Il y a aussi une question de mentalités. Il y a des a priori des travailleurs sociaux sur les personnes accueillies et notamment leurs capacités et aptitudes. La toute puissance des travailleurs sociaux est infantilisante. « Nous on sait », « Vous n'êtes pas prêt au relogement ». C'est souvent eux qui décident de l'ordre des choses, de la façon dont il faut les faire et ne laissent aucune place à la personne accompagnée pour que celle-ci puisse exprimer un

désaccord ou donner son opinion. Beaucoup de routines dans les services. Il y a du laisser aller et du manque de rigueur parfois par habitude ou lassitude. Quand il y a une demande qui sort de l'ordinaire, on ne pose pas de question c'est directement « on s'occupe pas de ça », « on ne peut pas faire mais revenez quand vous aurez besoin ». Concernant le travail social collectif : la seule action collective correspond à quelques sorties loisirs organisées par des bénévoles ou des personnes accueillies qui sont les moteurs mais non soutenues par les travailleurs sociaux. Très peu d'accès à la culture. Concernant le conseil de vie sociale, les travailleurs sociaux font souvent barrage : « les gens ne viendront pas », « les gens ne sont pas intéressés » « ça ne marchera pas ». Alors que la loi 2002-2 rend obligatoire ce CVS.

Intervention salle : Au niveau du CNPA, est ce qu'il ne serait pas intéressant de se rapprocher beaucoup des écoles de formation des travailleurs sociaux. ?

Intervention salle : Nous on a un problème de CVS donc je suis tout à fait d'accord avec ça. Et on nous a imposé à la place, une forme de réunion où la cheffe du centre est présente. Ce qui fait que tous les gens qui sont là n'osent pas demander ou dire ce qu'ils voudraient. Toutes les personnes en attente de papier ne disent rien. J'ai voulu les représenter plusieurs fois, elle m'a coupé la parole en disant qu'ils n'avaient qu'à être là s'ils veulent demander des choses.

Pour les arbres, je fais partie d'une association qui défend dans les villes. Les grilles ne sont pas mises pour empêcher les gens de s'appuyer, elles sont mises pour que les chiens n'urinent pas dessus, car ça les fait crever à petit feu à cause des déjections, des mégots... c'est pour les protéger.

Intervention salle : Un CVS il est à la main des personnes accueillies accompagnées. Ils ont le choix du thème, ils peuvent en faire autant qu'ils veulent. Il faut minimum un travailleur social, deux c'est mieux. Eventuellement ce qu'on oublie souvent, un ASH, agent d'accueil ou plusieurs et la direction ou un représentant de la direction. C'est vous qui faites le compte rendu, en vous faisant aider si besoin. Le CVS vous appartient, le thème vous appartient. C'est tout le monde qui parle et travaille ensemble. Ça ne vient pas de la direction, ça vient des personnes vis-à-vis de tout le monde.

Groupe de travail UNAFORIS par Ferdinand

En tant que délégué CNPA, je fais partie du comité de pilotage d'un projet qui est porté par l'UNAFORIS. C'est l'union nationale des acteurs de formation et de recherche en intervention sociale. L'UNAFORIS a décidé de mettre en avant la question de la participation des personnes accueillies dans ce projet qui consiste à co-produire un module de formation pour les formateurs en travail social. En clair, désormais, vous et moi nous allons faire partie d'un travail qui consiste à mettre sur pied un module qui sera utilisé dans le cadre de la formation des travailleurs sociaux. Combien de fois des personnes accompagnées ont eu à redire sur la façon dont elles sont accompagnées, des insatisfactions.

Pour ce faire, l'UNAFORIS a d'abord élaboré un guide opérationnel « la participation des personnes ressources concernées aux formations à l'intervention sociale ». Ont pris part des délégués CNPA. Désormais, nous avons notre mot à dire sur la façon dont nous devons être

accompagnés. Les délégués CNPA ont posé la question de savoir qu'est-ce que vous allez faire de nous une fois que nous aurons donné toute notre participation à la création de ce module ? Vous allez nous laisser de côté ? Cette question a été fortement potée par Yasmina. Il a été décidé que nous ne serons pas mis de côté. Il y aura un certificat de capacité qui sera donné, un open badge. Une sorte de reconnaissance pour ce travail-là. Et puis si jamais nous sommes retenus pour former avec l'équipe pédagogique, il y aura une rémunération.

Intervention salle : Les travailleurs pairs existent-ils dans le CNPA ? J'aimerais avoir l'adresse des écoles où on forme les travailleurs pairs pour aider les travailleurs sociaux à mieux comprendre ceux qui sortent de la précarité.

Intervention salle : j'ai expérimenté la pair aideance et j'ai aussi travaillé dessus depuis plusieurs années. On a fait une plénière sur la pair aideance. Il y a plein d'indices et de contacts sur la pair aideance.

Intervention salle : Un constat en tant qu'ancienne déléguée CNPA : On a été dans les centres de formation des futurs travailleurs sociaux. On a constaté qu'ils avaient des formations qui les mettaient vraiment à l'écart, éloignés des personnes en précarité. Ce qui fait qu'on nous prenait comme si on était des dinosaures, au lieu d'être des personnes à part entière. Et lorsqu'on nous voyait parler. Je leurs disais « je suis à la rue, je suis une personne en précarité, est ce que j'ai deux têtes, est ce que je ne parle pas comme une personne normale ? » Et là j'ai compris que c'est le fait de ce qu'on leurs a déjà inculqué qui faisait ce problème. Aujourd'hui je suis contente que ça ait progressé et si on peut mettre ce projet en marche je crois que les personnes en précarité auront ce qu'il faut. Je ne suis pas une personne en précarité, je suis une personne à part entière.

Les journées European Anti Poverty Network par Annette

Ont participé à ces journées un délégué CNPA et deux délégués CRPA (Ile de France et Centre Val de Loire)

Ça se traduit par le réseau européen anti pauvreté. Ils ont tenu leur plénière annuelle les 18 et 19 novembre. Il y avait un maximum de pays européens représentés : L'Allemagne, les pays bas, le Lettonie etc... tous les pays de la communauté européenne. Les thèmes de cette plénière étaient l'accès au logement, la participation, les minimas sociaux cohérents, l'accès à une bonne qualité de soins, l'accès à un travail décent et des opportunités d'emploi équitables. J'ai fait deux ateliers : la participation et le logement d'abord. Ce que j'ai pu retenir de ces deux jours de travail, c'est qu'en France, contrairement à beaucoup d'autres pays européens, grâce à nos CRPA et au CNPA, nous pouvons nous exprimer et que nous sommes bien lotis de ce côté-là. Les minimas sociaux sont aussi bas dans les autres pays que chez nous. Il y a un pays dans lequel il ne vaut mieux pas être précaire : Quand une personne isolée avec des enfants peut être à la rue. En France, on fait quand même tout pour maintenir et aider les familles. On ne sépare pas les enfants de leur famille. Dans ce pays, beaucoup de femmes viennent à la rue car elles savent qu'on va leurs retirer leurs enfants. Ce pays est le Luxembourg, qui est une plaque tournant de la finance. L'Irlande a un énorme taux de suicide dû à la précarité. Nous avons eu sur place un panel de députés européens qui nous comprennent, nous entendent, disent qu'il y a des choses à faire. Mais j'aurais aimé entendre qu'un projet a été déposé, qu'on avait travaillé dans tel domaine la date à laquelle ce projet allait être soumis au vote. Malheureusement, on l'a pas entendu. Ce que j'ai dit ce sont des informations sur l'existence

du CNPA et des CRPA. Pourquoi ça a été mis en place, à quoi ça sert. Je leurs ai expliqué que grâce à ces conseils, on peut faire des représentations dans différentes instances comme la DGCS : On peut agir sur le logement et le chez d'abord. Dans pratiquement dans toutes les région, il y a des délégués qui participaient aux commissions de médiation Dalo. Alors que dans ces pays, ils n'ont aucune connaissance de tout ça.

Intervention salle : Par rapport au Luxembourg, ça se passe en France aussi. Ça existe encore le chantage de prendre les enfants. Moi j'ai subi ça pendant des années et je me suis battue pour qu'on ne m'enlève pas mes enfants. J'ai utilisé comme bouclier la loi de 2002-2 et je vous invite tous à bien comprendre cette loi là car elle nous sert vraiment. Car quand on leurs sort le droit, notre participation dans les instances, les travailleurs sociaux baissent d'un ton.

Intervention salle : Est-ce que l'EAPN remplace la FEANTSA ?

Blandine : la FEANTSA existe toujours car ils ont animé certain groups de travail de ces journées. C'est une fédération d'associations européennes qui s'occupe des personnes sans abri. L'EAPN a une focale plus large sur la lutte contre la pauvreté. Ils ne s'occupent pas que du sans abrisme, ils interviennent sur la question des minimas sociaux, de la protection de l'enfance, de la misère infantine En gros, la FEANTSA ça relèverait chez nous du ministère du logement et l'EAPN, de la délégation interministérielle de lutte contre la pauvreté.

Intervention salle : Nous étions en tant que délégués CNPA en Belgique en 2014 à l'EAPN. Moi j'étais du côté de la santé. C'est normal que nous continuions en France à demander qu'il y ait des innovations dans tout. Mais j'ai constaté que dans ces pays... Il y avait un pays où il ne fallait pas être enceinte car vous n'avez pas de soutien. En France, on peut dire merci. Sachons dire merci quand il y a des choses bonnes.

Intervention salle : On a été en rupture de vie, on a été délégué mais on continue. Tout ce qu'a dit Ferdinand sur l'UNAFORIS et aussi dans le groupe d'intérêt scientifique... On est des béliers, on entre par la porte de la recherche et de la formation pour faire reconnaître notre place officiellement dans les formations de travailleurs sociaux. Donc on continue encore nos engagements, moi ça fait sept ans, pour qu'on ait plus à se demander si on a deux têtes ...

LES VIOLENCE CONJUGALES

Intervention de Madame Martine Brié au nom de la Fédération Nationale Solidarité Femmes

Créer en 1987 solidarité femme est un réseau de 67 associations réparties sur tout le territoire. pour les femmes victimes de violences.

Les associations Solidarité Femmes accompagnent chaque année plus de 30000 femmes. Elles proposent aux femmes un accompagnement qui tient compte de toutes les séquelles des violences aussi bien sur leur santé physique et psychique, que sur le plan social, économique et juridique.

Par ailleurs, les associations Solidarité Femmes initient et animent des actions de sensibilisation, de formation et de prévention et participent à l'organisation d'événements sur les questions liées aux violences faites aux femmes.

La fédération a demandé obtenu l'attribution d'un un numéro vert le 3919 qui a reçu près 70 000 appels « traitables » ce qui représente une hausse de 15% par rapport 2017. Le 3919 va écouter les femmes, les conseiller et les orienter vers des réseaux locaux.

Tous les milieux sociaux sont concernés par les violences faites aux femmes et ces violences représentent ¼ des meurtres commis en France.

La question de la violence est abordée par le réseau sous différents angles :

- Sous l'angle de l'éducation.
- Sous l'angle du renforcement du soutien aux enfants issus de ces familles.
- Sous l'angle de la question de l'autorité parentale.
- Sous l'angle de l'accueil réservé aux femmes victimes de violences dans les commissariats et gendarmeries (formation des professionnels).
- La question des places d'hébergement.

Plus de la moitié des femmes victimes de violences conjugales occupent encore le domicile du couple ou celui du conjoint. Plus de 51% des victimes disent que les violences ont des conséquences désastreuses sur leur vie sociale, économique et administrative.

Elles décrivent principalement des situations économiques précaires, lié à l'abandon du travail, de la scolarité ou de la formation pour fuir le conjoint violent, parfois des situations de surendettements, une mise sous tutelle, une instabilité résidentielle et, pour 18% d'entre elles, un isolement social. Une partie non négligeable des personnes victimes de violences disent avoir une consommation abusive d'alcool, de drogues et autres stupéfiants.

Questions-débat

De nombreux témoignages dans ma salle ont permis d'aborder les questions suivantes :

- Comment améliorer la qualité de l'accueil des victimes par les gendarmeries et commissariat par la formation. Proposition de créer des unités spécialisées au seins des commissariats et gendarmeries.
- La mise à l'abri en urgence de la femme victime de violence.
- La question de la dissimulation de la nouvelle adresse de la personne victime par la sécurité sociale afin d'éviter que le conjoint violent ne la retrouve.
- La question de la déchéance de l'autorité parentale du conjoint violent.
- Il a aussi été question de l'emprise dont sont souvent victimes les femmes violentées face à laquelle les travailleurs sociaux participants au débat se sont dit démunis.

Restitution des ateliers

Quelles conditions quels moyens, mettre en place, en termes de personnels, de conditions d'accueils de moyens logistiques dans les centres d'hébergements « tout publics » afin de mieux accueillir et accompagner les femmes victimes de violences ?

- **4 groupes sur 7 estiment que les centres d'hébergement « tout publics » sont inadaptés à l'accueil de femmes victimes de violence :**
 - Ces lieux ne sont pas adaptés à la protection des victimes et à l'accueil d'enfants.
 - Au lieu de donner des moyens pour ouvrir des places spécifiques aux femmes victimes de violence on va faire du bricolage pour répondre à l'urgence.
 - Les grands centres sont inadaptés. Il faut un petit collectif, entre femmes.
 - La femme victime de violence ne va pas être à l'aise dans une structure mixte. La violence y est déjà présente et la présence d'homme va compliquer la suite de son parcours.
 - Renforcer la construction de centres dédiés aux femmes
 - Orientation par le SIAO : Attention à ne pas mélanger les victimes et les agresseurs. Il peut y avoir des hommes auteurs de violence.
 - Faire la distinction entre structures qui reçoivent des femmes avec enfants sans qu'elles soient victimes de violence et les structures mixtes (âge, sexe...)

- **Formation du personnel :**
 - Formation des travailleurs sociaux
 - Que les accueillants/travailleurs sociaux soient formés à l'accueil, l'écoute et l'accompagnement de ces femmes.
 - Des agents spécialement formés pour ces situations.
 - Formation à l'accueil avec des pairs aidants
 - Formation **obligatoire** du personnel en CHRS mais aussi gendarmerie et police.
 - Former les directeurs spécifiquement

- **Un réseau de partenaires spécialisés**
 - Travail en lien avec les forces de l'ordre : personnes ressources au commissariat.
 - Partenariat avec les crèches de proximité
 - Des psychologues hors des structures
 - Lien directe entre le centre et la police
 - Mettre en place des actions de prévention dans les centres par des associations spécialisées.
 - Mettre en lien les centres avec les travailleurs sociaux du Conseil départemental qui sont mieux formés.
 - Un réseau (administratif, juridique, police, logement...)

- **Un accompagnement et des actions spécifiques**
 - Avoir un seul interlocuteur très professionnel : quand on vit de la violence, il est difficile de faire confiance à quelqu'un. Parfois c'est humiliant de tout dévoiler devant des interlocuteurs que l'on ne connaît pas depuis longtemps.
 - Un cadre chaleureux et réconfortant
 - Ecoute et mise en confiance (pas de ton moralisateur). Bienveillance et soutien.
 - Une écoute bienveillante et immédiate. Le respect du rythme étendu à l'ensemble de l'équipe.
 - La question du suivi par un psychologue dans les murs ou hors les murs (suivi dans la durée, choix du thérapeute)

- Une grille d'entretien pour évaluer la situation et une meilleure intégration de la femme dans la structure.
 - Une équipe d'accompagnement pluridisciplinaire (ostéopathes, psychologues...)
 - Un accompagnement social renforcé
 - Permanence de professionnels psychologues.
 - Une proposition de travail sur l'estime de soi
 - Groupes de parole, ateliers d'expression (théâtre, écriture, sport...)
-
- **Des conditions de sécurité**
 - N° direct du Samu social à communiquer au personnel
 - Tenir l'adresse secrète de la personne à protéger
 - Extraire définitivement de la proximité
-
- **Des moyens**
 - Augmenter les moyens financiers et humains
 - En moyenne 6 mois d'attente : il faut augmenter le nombre de places
 - Accueil 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jour par an.
-
- **Autres**
 - Modifier les textes de loi pour interdire les main courantes (plainte dès la première violence)
 - Prévention dès le plus jeune âge à l'école ou dans les structures qui accueillent

PROCHAINE PLENIERE CNPA LE 6 FEVRIER 2020 SUR LE THEME :

PERSONNES ÂGÉES ET PRECARITE

