Le Conseil National
des Personnes Accueillies / Accompagnées

RAPPORT D'ACTIVITE 2017

INTRODUCTION

L'année 2017 aura connu l'organisation de cinq plénières avec une moyenne de 90 participants.

En dehors des représentations dans les instances d'élaboration des politiques publiques dans le champs social et médico-social, les délégués se sont particulièrement investis sur la question de la transformation des pratiques en travail social en participant aux groupes du travail du Haut Conseil du Travail Social, au travers de groupes d'échanges et d'un partenariat étroit avec l'IRTS Parmentier. Ils ont enfin contribué à l'animation et l'harmonisation de la démarche CNPA/CRPA de par leur participation active aux plénières de l'inter-crpa et en organisant des réunions entre "anciens" délégués à l'origine de cette démarche de participation afin de finaliser, entre autre, les principes d'une charte éthique repris par l'ensemble des instances.

I. LES PLENIERES

Ces cinq rendez annuels ont été particulièrement plébiscités. Les 13 nouvelles régions dont la Réunion ont été représentées ainsi que 80 institutions publiques, établissements et services.[1]

Elles ont réuni sur l'année, 245 personnes différentes, personnes accueillies, professionnels et institutionnels dont 92 nouveaux venus.

83% des participants ont exprimé des avis positifs et très positifs sur l'ensemble des items proposés dans notre fiche d'évaluation et les expressions d'insatisfaction restent minoritaires (17%).

Ont particulièrement été appréciées les conditions du déroulement de la journée tant sur le plan matériel que des méthodes d'animation ainsi que la possibilité d'accéder à des informations et des connaissances sur le thème proposé.

[1] **Institutions ou d'instances publiques :** DIHAL, DRDJSS, HCLPD. **Etablissements et services :** CHRS, CHU et Pensions de familles ou Maison relais mais également club de prévention Caarud et CSAPA, collectifs ou associations de personnes accueillies ainsi que quelques étudiants chercheurs.

26 janvier 2017	**Evaluation de la 4ème année de la mise en place du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale** **105 PARTICIPANTS** dont 80 personnes accueillies/accompagnées et 25 intervenants sociaux (travailleurs sociaux, bénévoles, représentants des instances et des réseaux).
23 mars 2017	**Evaluation de l'organisation et du fonctionnement des SIAO** **90 PARTICIPANTS** dont 68 personnes accueillies/accompagnées et 22 intervenants sociaux (travailleurs sociaux, bénévoles, représentants des instances et des réseaux).
1 juin 2017	**Discriminations dans l'accès aux droits** **90 PARTICIPANTS** dont 70 personnes accueillies/accompagnées et 20 intervenants sociaux (travailleurs sociaux, bénévoles, représentants des instances et des réseaux).
14 septembre 2017	**Humanisation des structures d'accueil et Election des délégués 2017/2018** **86 PARTICIPANTS** dont 69 personnes accueillies/accompagnées et 17 intervenants sociaux (travailleurs sociaux, bénévoles, représentants des instances et des réseaux).
15 novembre 2017	**Plan quinquennal logement d'abord** **79 PARTICIPANTS** dont 60 personnes accueillies/accompagnées et 19 intervenants sociaux (travailleurs sociaux, bénévoles, représentants des instances et des réseaux).

Le contenu et le déroulement de ces journées ont été élaborés par les délégués des personnes accueillies/accompagnées en comité de pilotage et en collaboration avec nos partenaires institutionnels, DGCS, DIHAL et FAS pour une brève présentation du thème introduisant les échanges.

Les participants en petits groupes de travail ont ainsi pu partager et confronter la réalité de leurs expériences personnelles aux politiques publiques qui les concernent, identifier les freins et les leviers à leur efficience et contribuer à leur évolution en formulant des propositions d'amélioration[2]. Ces préconisations recueillies lors des plénières constituent un

[2] Cf. annexes

des socles de cette démarche de participation. Elles sont reprises et exprimées par les délégués dans les différentes instances auxquelles ils participent et au-delà de leur expérience singulière de la précarité, en font les porteurs d'une parole véritablement collective.

Un temps lors de ces journées plénières est également consacré aux restitutions des délégués auprès de leurs pairs, des informations et enjeux débattus dans les instances auxquelles ils participent, ce qu'ils y ont dit ou défendu au nom des personnes accueillies/accompagnées.

II. LES RESTITUTIONS ET CONTRIBUTIONS

La participation des délégués s'est organisée en 2017 à partir de groupes de travail régulier initiés par la DGCS, La DIHAL, le Haut Conseil pour le Logement des Personnes défavorisées, Le Haut Conseil du Travail Social et le Conseil National de la Santé Mentale. Dans le cadre de ces commissions, les délégués ont à porter une parole collective sur la déclinaison des politiques publiques et sur les moyens concrets qui y sont alloués.

GROUPE DE TRAVAIL DU CONSEIL NATIONAL DE LA SANTE MENTALE – INTELLIGENCE COLLECTIVE

Il s'agit de réfléchir ensemble aux façons de mieux représenter le point de vue des acteurs professionnels comme des personnes soignées ou accompagnées en santé mentale dans les connaissances et les savoirs que la recherche produit sur le système de santé mentale.

Cet enjeu est important parce que c'est sur la base de ces connaissances et savoirs que sont développées les politiques de santé mentale. Mieux présenter le point de vue des personnes soignées devrait permettre d'aboutir à des actions qui les prennent mieux en compte.

Par ailleurs nous voulons aussi réfléchir et faire des propositions pour que ces savoirs et connaissances soient mieux diffusés aux acteurs quels qu'ils soient, personnes soignées et accompagnées, professionnels et décideurs, de sorte que les pratiques prennent effectivement en compte le point de vue des personnes soignées.

Nous aurons en juin une réunion consacrée spécifiquement aux façons d'encourager la recherche menée par les personnes accueillies et accompagnées et je pense que nous devrions poser la question de l'implication d'une instance comme le CNPA et des personnes qu'il représente dans cette recherche. Mourad

En dehors des commissions, hauts conseils et autres groupes de travail régulier, le CNPA participe également à des concertations ponctuelles sur la présentation de nouvelles stratégies dans le domaine des politiques publiques ou sur le suivi des dispositifs en cours.

CONCERTATION DU CNPA POUR LA STRATEGIE NATIONALE DE LA SANTE

Organismes présents : *M. Jean Philippe VINQUANT Directeur Général de la Cohésion Sociale (DGCS) et ses collaborateurs, Mme Joana Buster Inspectrice des Affaires Sociales et M. NATALI Chargé de Mission*

La Ministre des Solidarités et de la Santé Mme Agnès BUZYN, a initié l'adoption avant la fin de l'année 2017, de la Stratégie nationale de santé pour le prochain quinquennat. Dans cette perspective, une large concertation est conduite à la fois par les saisines officielles, mais aussi avec l'ensemble des représentants du secteur de la santé, un certain nombre de conseils et d'instances, comme l'Assurance maladie pour la partie Enfance et le Conseil de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) pour la partie autonomie, le CNLE (Conseil National des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) est également consulté. C'est à cet effet qu'il a été demandé à la Direction Générale de la Cohésion Sociale de nous associer à cette concertation.

A cet effet, le Directeur Général de la Cohésion sociale, M. Jean Philippe VINQUANT a donc invité les Représentants du CNPA (seul organisme invité), à une réunion de travail le 09 octobre 2017 afin d'avoir des échanges très directs pour avoir à la fois nos réactions sur les quatre principaux Axes de la stratégie nationale de santé que la Ministre a présentés mais aussi de façon très concrète connaître les attentes, idées les propositions par rapport aux thèmes qui devraient figurer dans la stratégie les idées ou contributions sur la prise en compte des besoins spécifiques de personnes en situation d'accompagnement, d'exclusions, d'hébergement , des personnes qui ont des problèmes multiples en situation de précarité dans le domaines de la santé, résidentiel, familial.

Cette Stratégie comprend 4 axes principaux :

Axe 1 : Mettre en place une politique de promotion de la santé, incluant la prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie ;

Axe 2 : Lutter contre les inégalités territoriales et sociales d'accès à la santé

Axe 3 : Garantir la qualité, la sécurité et la pertinence des prises en charge au bénéfice de la population

Axe 4 : Innover pour transformer notre système de santé en réaffirmant la place des citoyens.

A noter que la Stratégie nationale de la santé comporte un volet enfance et un volet Outre-Mer et Haute Corse

Il a été précisé que notre contribution ne sera pas un plan ni un programme car il y a différents plans et programmes mais dans un document stratégique de 30 à 35 pages qui une fois publié, sera décliné par les agences régionales.

Les Représentants du CNPA ont travaillé principalement sur deux thématiques :

Axe 2 : « Lutter contre les inégalités territoriales et sociales d'accès à la santé »

- Renforcer l'information sur les droits aux soins dans les Permanences d'Accès aux Soins et à la santé (PASS) aux personnes qui sont en hébergement ou qui ne le sont pas. Au moins 30% des personnes, et pas seulement des étrangers, ne connaissent pas la PASS.

- Renforcer la visibilité des PASS et autres Postes de Santé en améliorant le repérage ; il faudrait mettre des panneaux dans certaines structures, comme les accueils de jour, les Maison Relais, etc., avec l'accord de l'Agence Régionale de la Santé. Il faut savoir que quand on est précaire et dans une structure on peut être malade et ne pas vouloir en parler. Donc une bonne information, sur tous supports possibles aiderait la personne à faire seule la démarche de consulter.

- Rassurer également les personnes concernées que la PASS n'est pas un lieu de flicage car certains ont peur d'y aller et de ne pas en ressortir de leur gré (peur de la police).

- Eviter que la situation sociale d'un précaire ne minimise ses droits aux soins.

Axe 4 : « Innover pour transformer notre système de santé en réaffirmant la place des citoyens »

- Créer un observatoire des refus de soins sachant qu'il y a des lois qui bannissent le refus de soins pour les détenteurs d'AME et de CMU-C

- Aller vers, renforcer les maraudes

- Faire évoluer la Pair-aidance : dans le médico-social (exemple de C2I qui lutte contre les addictions), étendre le travail des Pairs Aidants dans la Ville, renforcer leurs formations sur les actes infirmiers

- Proposer des Assistantes de vie dans des structures d'hébergement où il y a le plus souvent des résidents qui relèvent des maisons de coordination thérapeutiques et qui n'y ont pas de place

- Lutter contre la polymédication – et surtout les anxiolytiques et faire travailler davantage les psychologues à la place des psychiatres-> le Travailleur Pair a également sa place.

***Pour la Prévention,** le CNPA préconise un dépistage depuis le bas âge et un suivi tout au long de la vie, en milieu familial comme en milieu scolaire*

***Plateformes d'interprétariat** : le CNPA a également demandé le renforcement, la diversité et la généralisation sur tout le territoire de ces plateformes pour les non-voyants, les malentendants, et aussi ceux qui ne comprennent pas bien le Français pour expliquer la posologie des médicaments et le suivi des traitements.*

Aldo, Combaye, Annette

LOGEMENT D'ABORD-POINT D'ETAPE

La réunion s'est déroulée au Ministère du Logement en présence de membres du gouvernement, d'élus locaux, d'associations et d'opérateurs dans le domaine du logement et de l'hébergement. Elle a été animée par Mr le ministre jacques MEZARD, Mr sylvain MATHIEU de la DIHAL et Mr jean Philippe VINGUANT de la DGCS.

Rappel de l'objectif énoncé par le Président de la République : ***D'ici à fin 2017, plus personne ne doit plus être contraint de dormir dans la rue****. Un des objectifs de ce plan quinquennal est d'endiguer la création de places d'hébergement d'urgence, de réduire à terme ce parc pour le recentrer sur ses missions de premier accueil immédiat et inconditionnel. Il donne une place essentielle à la mobilisation du parc privé à vocation sociale et doit permettre d'accompagner les propriétaires solidaires par des dispositifs fiscaux incitatifs.*

200 millions d'euros supplémentaires *affectés au mois de juillet aux différents territoires ont entre autres permis la pérennisation de 4200 places d'hébergement hivernales. Les services de l'État et les collectivités territoriales vont se mobiliser très prochainement pour anticiper la période hivernale. La préparation de la période hivernale se fera cette année dès septembre, les principaux acteurs seront prochainement conviés au traditionnel comité de pilotage national. Celui-ci se déclinera également en comités locaux, et un suivi régulier sera assuré.*

Mise en place de groupes de travail au mois d'octobre pour décliner les actions du plan en supplément des groupes existants : *Accompagnement social. Gouvernance. Suivi et évaluation. Acculturation et accompagnement au changement. Territoires et mise en œuvre accélérée.*

Puis, en 2018, lancement du plan et complément de groupes de travail : *Second plan de résorption des nuitées hôtelières. Prévention des expulsions locatives. Intermédiation locative. Animation des dispositions de la loi Égalité et Citoyenneté. Structuration de l'observation sociale. Animation des territoires de mise en œuvre accélérée. Structuration de l'animation nationale et régionale des SIAO.*

Nous avons dit :

- *Crainte d'une diminution de travailleurs sociaux au profit du bénévolat*
- *La fracture numérique et technologique complexifie l'accès aux droits des personnes sans domicile. Exemple de la disparition des cabines téléphoniques*
- *Importance du développement du travail pair comme levier de médiation entre les personnes et les travailleurs sociaux.*

Thierry et Jean François.

Ces groupes de travail permettent également d'être informés et d'abonder des expérimentations pilotes.

REFERENT DE PARCOURS

Organismes présents : *DGCS, 4 régions pilotes (IDF, Bas-Rhin, Pas de Calais, Ariège), Fondation de l'armée du salut, Monsieur soulage.*

Les travaux de Paris IDF, Bas-Rhin et Pas de Calais sont sur une continuité et des avancées visibles.

1. *Paris : 37 référents de parcours dont 18 professionnels (40 professionnels viennent aux réunions)*
2. *Mise en place d'un fichier référent de parcours*
3. *86% des personnes sont suivies par un seul référent.*
4. *Dans la majorité des cas ce sont les personnes accueillies/accompagnées qui choisissent leur référent*.

*Dans **le Bas Rhin** le référent de parcours est orienté sur les familles. Pour les familles, c'est la qualité du projet de l'enfant qui renforce la qualité du projet de la famille. Pour les personnes isolées la personne devient partenaire car il adhère à son projet avec l'accompagnement multi-acteurs, avec pour lien principal le référent de parcours. C'est fait en totale transparence et tout est construit ensemble.*

*Dans **le Pas de Calais**, pour l'instant accompagnement des familles. Ils ont visé un partenariat très important sur la région, ce qui change le regard de beaucoup de professionnels et apporte des solutions rapides pour les familles. Le référent de parcours a aussi trouvé sa place car le multi-partenariat renforce l'accompagnement des familles à travers toutes les demandes.*

***L'Ariège** était en retard, ce qui a surpris les trois autres régions. Ils s'occupaient uniquement des personnes isolées touchant le RSA. Changement total : Ils ouvrent l'expérience à d'autres profils…Ils ont mis en place un questionnaire sur trois départements pour les personnes accueillies. Le 1°Décembre, 3 délégués du CRPA Occitanie sont invités pour finaliser ce questionnaire avec les PAA et le Conseil régional.*

J'ai proposé à L'Ariège de travailler avec eux sur le sujet.

Aldo

La participation à ces groupes de travail réguliers et thématiques permet de faire connaissance avec d'autres acteurs que les acteurs publics et d'ouvrir ainsi le champ de la participation. C'est le cas du groupe numérique du HCTS qui a donné l'opportunité à deux délégués de participer à une journée d'étude sur ce même thème.

Numérique et pratiques professionnelles des assistants de service social, quels enjeux éthiques ? journée d'étude de l'ANAS 2017

Organismes présents *: assistants de service social, représentants du CNPA et du CRPA IDF et diverses représentations de pros. Beaucoup de travailleurs sociaux souffrent aussi de la « fracture numérique », pas assez d'outil pour aller vers les personnes. Même en structure pas de pc portable pour pouvoir se déplacer avec et pas de connexion à l'extérieur du bureau.*

Pour cette journée, nous avons choisi de transmettre ceci :

Présentation de Mr RENAUT : si l'on n'a déjà pas de tel pour appeler le 115, lorsque l'on est à la rue, et plus de cabine téléphonique, alors comment peut-on avec accès à internet et encore mieux un pc ????? Savez-vous combien il reste de cabine téléphonique dans votre ville et où elles se trouvent ?

Les constats :
1) c'est qu'il ne faut surtout pas rentrer dans la vie privée des personnes dans vos questionnaires numériques !
2) que les infos soient simples, claire et facile à lire, que la démarche en elle-même soit simple !
3) s'assurer que les personnes puissent avoir accès à un point numérique en toute autonomie !
4) permettre les formations au numérique dans tous les accompagnements !

Nos bénéfices :
1) ce qui pourrait être bénéfique, c'est de mettre les moyens physiques, avec des personnes bien formées, ce qui pourrait permettre de solutionner les non-recours ou des traitements de dossiers plus rapide, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui !
2) cela pourrait être un bénéfice, si vous « allez vers » et que vous prenez la peine de « faire avec » à chaque fois !!!!

Les risques :
Prise de pouvoir sur les personnes car déjà, avant, que l'on faisait peu ou pas « avec » mais à la place de…, alors là si plus besoin de rencontrer la personne, du coup plus du tout !

Nos craintes :
1) qui sont déjà existantes, partage d'infos, même très personnelles, diffusées trop facilement !
2) ne plus prendre le temps d'informer les personnes sur les démarches engagées !
3) qu'une partie de la population, ne puisse pas y avoir accès, sans être obligé de solliciter l'aide aux services d'accompagnement donc vers assistanat et non autonomie !!!

Question : *Est-ce que ces logiciels sont mis en place juste pour remplacer les rencontres physiques, dans le but d'éviter le contact avec les personnes ou pour faire des économies ?*

Durant cette journée, nous avons beaucoup défendu la population déjà oubliée et qui va encore être plus mise de côté. Nous avons demandé aux travailleurs du social de changer de posture face à nous (position basse)

Ethique=morale : *j'ai exposé ceci : Que le sens moral on l'a ou on l'a pas ! est-ce qu'on peut l'apprendre/l'acquérir juste avec une formation ? Qu'avant d'être un travailleur social, nous sommes un « individu » donc c'est plutôt là-dessus qu'il faudrait se pencher. Il est vrai aussi qu'il y en a qui sont dans la dynamique de la nouvelle définition du travail social (HCTS) et que d'autres prennent le pouvoir et aide selon leurs goûts et jugements perso. Que comme partout il y a des individus bienveillants et d'autres non.*

Nous avons posé cette question : *Est-ce que la personne n'a plus la capacité de distinguer ce qui est bien ou mal sans être obligé de se référencer à une « éthique » ou de penser par soi-même en considérant la personne en face comme égale à soi-même ?*

Conclusion : *Le numérique n'est qu'une complication qui s'ajoute, pour les personnes qui subissent déjà l'exclusion, et que dans le fond on parle plus de la posture des TS en tant qu'individu dans cette nouvelle société, et que peut-être, elle va trop vite, qu'il faut que chacun se repositionne. En tout cas toutes les présentations et constats du futur font peur et il va falloir arrêter de penser mais agir.*

Thierry et Carole

En 2017, les délégués CNPA se sont particulièrement mobilisés sur la question du travail social et de l'évolution des pratiques professionnelles vers une place plus importante et reconnue des personnes accueillies/accompagnées.

Ainsi, deux délégués sont-ils intervenus auprès d'étudiants en licence professionnelle.

Intervention à l'université de Reims auprès d'élèves de 3éme année en licence professionnelle d'intervention sociale spécialisée dans les métiers de l'insertion sociale, de l'accompagnement social et parcours métiers de l'urgence sociale

Nous avons fait une présentation sur l'évolution de la notion de la participation des '' usagers '' à l'exercice de la citoyenneté. Nous avions comme outil un livret de présentation déclinant l'évolution du vocabulaire à travers les lois, du Conseil de la Vie Sociale jusqu'à notre instance de participation le CNPA. Nous avons évoqué le contexte général dans l'évolution du travail social et parlé de l'outil qu'est le projet personnalisé qui associe normalement la personne concernée et qui doit être à l'écoute de ses demandes.

Une deuxième partie de la journée a été consacrée à la réflexion autour des pratiques professionnelles et de la place des personnes accompagnées. Le sujet que nous avons choisi d'aborder, était autour du 115 Samu Social, de son l'accueil téléphonique, physique, de leurs conditions et de ses problématiques. Nous avons choisi de le démontrer à travers des scénettes et des jeux de rôles inversés. Ces moments de mise en pratique concrets, permet de prendre conscience des difficultés que l'on doit vivre dans notre parcours d'exclusion. Ce que l'on a pu constater, professionnels et personnes accueillies, c'est la complexité d'articulation liée au manque d'information et de réalité dans les formations du travail social pour pouvoir vraiment répondre au plus près des demandes et des besoins des personnes concernées.

Ce moment de partage entre nous était très humain et riche en émotion où les frontières n'apparaissaient plus. Le but de ce genre d'action permet de penser autrement cette relation et de la rendre plus humaine. Elle prête à réflexion sur les méthodes et outils connus du travailleur social, son rôle et sa posture, souvent faute de méconnaissance dans l'entrée en relation avec l'autre. Nous souhaiterions avoir plus souvent ce type d'intervention pour permettre de faire changer le regard sur les personnes dites ''accompagnées'' ! Cela permet de faire évoluer concrètement les idées et les pratiques.
Yasmina et Carole

L'implication autour ce thème a également été l'opportunité de découvrir d'autres pratiques et expériences de la participation.

Rencontre entre le Conservatoire des Arts et Métiers et l'université de Sherbrooke (Québec).

Cette journée a réuni personnes accompagnées, travailleurs sociaux, professeurs et étudiants des deux pays autour d'un partage d'expériences sur l'implication des personnes accompagnées dans les formations en travail social.

Il faut reconnaître que nous sommes au stade de l'expérimentation et qu'il peut y avoir des mauvaises pratiques. Une bonne façon c'est de construire avec la personne elle-même et que ça soit les personnes qui proposent selon leur parcours vécu, les sujets qu'elles veulent partager. C'est une révolution qu'elles puissent aujourd'hui transmettre leurs connaissances de la pratique du vécu. C'est déterminant et pour que cela soit plus valorisant, il faut qu'elles soient rémunérées même symboliquement.

L'UNAFORIS parle en nous désignant comme des personnes vulnérables. A partir du moment où l'on nous sollicite et que nous sommes capables de porter et d'apporter une parole collective, tous en l'ayant vécu et travaillé en amont, nous ne sommes plus dans la vulnérabilité. On intègre les personnes accompagnées dans tout et partout mais pas il n'y a pas toujours de sens ni d'intégrité pour la personne elle-même.

Dans ces conditions, comment peut-on donner une légitimité à ces actions ? Le plus important c'est le must de l'interactivité et un espace important dans l'échange avec l'autre.

Yasmina et Carole

Et, le CNPA a contribué activement au travers de sa participation aux groupes de travail de l'UNAFORIS[3] et au HCTS à la définition des préalables nécessaires à la participation des personnes accueillies/ accompagnées.

[3] **Communauté de pratiques** pour la participation des personnes concernées dans les formations en travail social. Groupes d'élaboration d'un **guide de la participation.**

Le CNPA et les CRPA font état de ces préoccupations : Pour rappel, les conseils des personnes accueillies/accompagnées sont aujourd'hui organisés au niveau national avec le CNPA et de 22 déclinaisons régionales, les CRPA (qui sont en fusion pour constituer 13 régions avant la fin de cette année). Les conseils se réunissent dans leur formule « réunions plénières » à minima de quatre fois par an au niveau régional et cinq à six rencontres annuelles au niveau national. Les réunions regroupent environ 80 personnes, dans une proportion d'environ 2/3 de citoyens vivant la précarité et 1/3 de professionnels et représentants des pouvoirs publics. Les représentations extérieures des conseils se font par les délégués élus mais aussi par des membres actifs de nos instances, d'où la difficulté de ce recensement. Malheureusement, vu l'étendue de nos participations, sollicitations et interventions, ce travail est incomplet.

Nous n'oublions pas que nous partageons la responsabilité en ce qui concerne la qualité de ce rapport sur la participation aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux, d'autant plus que nous portons une parole collective. Notre demande serait de pouvoir poursuivre cette tâche.

Recensement des lieux et conditions de la participation institutionnelle

Dans l'idée que ce n'est pas tant l'instance qui est importante, mais le processus mis en œuvre d'une vraie 'participation', telle qu'elle doit être et pour un travail consciencieux, il aurait fallu aller directement au sein de l'instance nommée. En effet, sur le terrain, dans l'action, cela aurait permis de rencontrer, d'auditionner ou questionner les personnes accompagnées ou l'ayant été qui en sont acteurs pour évaluer le mode de participation.

Intégration

Pour reconnaître et valoriser la participation des personnes au sein des instances et groupes de travail, le fonctionnement même de ces instances doivent changer. Les personnes accompagnées et les professionnels doivent apprendre à travailler ensemble ; faire en sorte qu'au sein de ces groupes, tout le monde soit sur le même pied d'égalité et se sente à sa place dans un climat de confiance. Cela permettrait d'apaiser au plus vite nos appréhensions et angoisses du lieu, du moment et faciliterait une intégration plus rapide. Nous ne sommes pas des bêtes de foire ou un quota de participation à respecter, adaptez-vous à nous aussi ! Cette participation est importante, elle permet à chacun d'évoluer, d'avancer personnellement et professionnellement. C'est en ce concertant, en échangeant et en allant à la rencontre des personnes que se construit un travail commun. Prendre en compte l'état de la personne qui participe à une période donnée de sa vie, avec ses capacités du moment présent, c'est un début. Une réelle participation c'est plus que ça, elle a besoin du temps, c'est un processus, elle n'est jamais acquise, doit rester souple en s'adaptant et se réadaptant aux personnes qui y participent, leurs besoins, envies et aspirations.

La simplification

Tout le monde s'entendra sur le fait qu'il est gratifiant et bénéfique pour chacun de réussir à faire comprendre le message que l'on veut transmettre, surtout à diffuser le travail dans lequel nous nous sommes investis sinon cela se perd. La simplicité ou la communication adaptée n'est pas un signe de faiblesse ni manque de capacités, de connaissances ou de compétences, c'est juste trouver un juste milieu, un langage universel accessible à chacun pour ne pas trop ressentir cette différence de culture. Comprendre des mots complexes est aussi difficile que de simplifier un texte ou sa manière de parler.

Propositions

Les propositions concrètes des personnes accompagnées pour permettre une participation effective dans le respect des principes tels que la coopération, la co-construction et la codécision :

*- **Frais des déplacements et de repas :** Que les instances qui nous sollicitent, prennent en charge les frais de nos déplacements, pour que nous n'ayons rien à avancer. En effet notre situation précaire nous met en difficulté en attendant les remboursements. Actuellement, plusieurs de nos conseils constatent l'absence de prise en charge des frais de déplacement, par les instances qui nous sollicitent. Au vu du nombre d'invitations reçues et qu'il n'est malheureusement pas possible d'honorer, une réflexion doit être menée.*

Exemple positif, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) qui nous prend les billets de train et le repas sur place (rien à avancer).

*- **Logistique numérique :** Souvent nous n'avons pas d'ordinateur encore moins une imprimante et un petit forfait téléphonique limité il faut en prendre conscience et assurer une logistique qui nous permettra de participer de manière effective (envoi des documents papiers, privilégier les appels plutôt que le contact par mail, etc.).*

*- **Temps de préparation :** Dans le respect de permettre une réelle participation active, il faut prendre le temps de mettre en place des journées d'informations et de préparation en amont, organisées par l'instance qui nous sollicite, en garantissant un niveau accessible à tous. Il faudrait recevoir les documents le plus tôt possible pour avoir le temps de s'en imprégner. Il faut que nous puissions nous préparer au mieux pour que nos interventions et de manière générale notre participation soient pertinentes.*

*- **Documents simplifiés :** Prévoir des écrits simplifiés avec un langage accessible à tous.*

En ce qui concerne toutes ces difficultés, si la nécessité de la participation de ces citoyens dans la précarité était reconnue, il n'y aurait pas à se battre comme ça pour nos droits ! Je ne sais pas vous, mais si je dois me servir d'un nouvel appareil, je ne l'utilise qu'après avoir compris le fonctionnement et l'utilité sinon ça n'a aucun sens et ça peut même être dangereux.

Carole

L'implication du CNPA dans les différentes instances de réflexion concernant le travail social s'est concrétisée en Aout 2017 par la création d'un Groupement d'Intérêt Scientifique dans le cadre d'une convention pluri-partenariale.[4] L'objectif de ce GIS Sur les méthodes, études et techniques en intervention sociale est en favorisant les savoirs professionnels et expertises d'usages, de soutenir les ressources des personnes et groupes vulnérables, à travers les expériences de recherche et de formation relevant de la dynamique de Recherche-Action-Collaborative[5].

La participation est également affaire d'échanges. Au fil des séances de travail, des relations de confiance studieuses se créent entre personnes accueillies/accompagnées et membres administratifs, professionnels des différentes instances. Cette démarche de participation est également n'est possible que dans un lien de confiance et d'empathie mutuelle.

Le rôle des membres du CNPA au sein du HCLPD

Créé à la demande de l'Abbé Pierre en 1993, le HCLPD rassemble des personnalités spécialistes du mal-logement depuis sa création en 1993. Il est chargé de faire le suivi des politiques publiques du logement des personnes défavorisées auprès du gouvernement, en particulier en matière de droit au logement opposable. Lors du renouvellement de ses membres en 2014, 2 membres du CNPA ont intégré le HCLPD. A côté de l'expertise « technique » des anciens membres, les représentants du CNPA apportent une expertise liée à leur parcours que l'on pourrait résumer par la phrase « dans la vraie vie, cela se passe comme cela ».
La politique du logement est un sujet extrêmement technique et compliqué. Trop souvent, la forme, les dispositifs, la technicité, la gestion de la pénurie, font oublier l'objectif principal : faire respecter le droit au logement des personnes. Par leurs interventions, les membres du CNPA permettent de confronter la théorie (le cadre légal, les dispositifs, les normes) à la réalité de leur mise en œuvre sur le terrain. Ils soulignent bien souvent la violence générée par la stigmatisation des plus faibles, stigmatisation croissante irriguant tous les pans de la société. Ils viennent rappeler que derrière chaque personne mal logée se trouve une histoire de vie singulière, et que le mal-logement, pas plus que la précarité ou la pauvreté, ne sont des identités. Les parcours de vie ne rentrent souvent pas dans les cases d'obscurs formulaires administratifs...

René Dutrey secrétaire général du Haut Conseil Pour le Logement des Personnes Défavorisées.

[4] CNPA, GR1 et IRTS Paris-IDF, CNAM, Université de Paris Nanterre, Mairie de Paris.
[5] Convention GIS-METIS. Article1.

III. CONCLUSION

L'année 2017 a permis de maintenir la participation des personnes accueillies/accompagnées dans l'ensemble des instances ministérielles et interministérielles. Le CNPA reçoit de nombreuses demandes et sollicitations et sa réactivité qui a pour partie tenu en 2017 à l'expérience acquise par certaines personnes accueillies dans cette démarche de participation ne doit pas faire oublier le temps de préparation indispensable à ces représentations.

Les délégués élus en septembre 2018 souhaitent poursuivre cette démarche de participation et contribuer comme en 2017 à son harmonisation sur l'ensemble du territoire.

Le Conseil National
des Personnes Accueillies / Accompagnées

ANNEXES

Evaluation des membres du CNPA de la 4ème année de la mise en place du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

ACCES AUX DROITS

Constats	*Propositions*
1. Rupture numérique : mise en place de « coffres – forts numérique » : - Problème de vie privée (personnelle, santé, confidentialité…) ; - Problème de sécurité ; - Risque de pression si la personne refuse de fournir le code d'accès au coffre-fort numérique à certaines institutions ; - Risque d'usurpation d'identité ; - De nombreuses personnes ne savent pas se servir d'un ordinateur.	**1. Rupture numérique : mise en place de « coffres – forts numérique » :** - Attention à la sécurité du coffre-fort, au contenu et aux personnes à qui on donne le code ; - Chaque personne devrait avoir la liberté de choisir quel type de document elle dépose dans son coffre-fort numérique (santé, vie privée…) ; - Dans les expérimentations actuellement menées, ils devraient y avoir des personnes ASSOCIEES à la mise en place de ce projet et son évaluation par la suite ; - Permettre l'Accès au matériel nécessaire (ordinateur, connexion internet, etc.) pour tout le monde et mettre en place la formation à l'utilisation ; - OUI pour du numérique MAIS pas seulement, il devait y avoir aussi des formats papiers (pour les personnes âgées notamment).
2. Mise en place des schémas départementaux de la domiciliation et élargissement des critères de domiciliation : - Il est toujours difficile d'avoir une domiciliation dans de nombreux départements ; - Il y a des différences sur chaque territoire ; - Certaines directives ne sont pas appliquées (ex. Obligation d'être sur la commune depuis plus de 3 mois).	**2. Mise en place des schémas départementaux de la domiciliation et élargissement des critères de domiciliation :** - UNIFORMISER les méthodes de domiciliation sur l'ensemble du territoire ; - La domiciliation devrait être ouverte à tous sans délais imposé !!!!
3. Mise en place de « réfèrent de parcours » : - Des stagiaires prennent la relève (ou des contrats civiques) prennent la place des professionnels diplômes et/ou compétents ; - Systématiquement référents imposés !!!!! - Beaucoup de turn over parmi les professionnels du social, certains sont amenés à ne pas rester alors comment être réfèrent de parcours si le TS part rapidement.	**3. Mise en place de « réfèrent de parcours » :** - Définir quand l'accompagnement commence et quand il se termine ; - Désigner un référent de parcours pour chaque personne accompagnée MAIS la personne doit avoir la liberté de choisir son réfèrent et devrait décider ELLE-MÊME quand l'accompagnement s'arrête.

AIDE ALIMENTAIRE

Constats	*Propositions*
1. Garantir l'accès à l'aide alimentaire : - Manque de communication entre les différents dispositifs ou structures d'aide alimentaire ; - Enquêtes intrusives pour bénéficier de l'aide alimentaire : honte de soi, peur du jugement etc.	**1. Garantir l'accès à l'aide alimentaire :** - Permettre de rester dans l'anonymat à toute personne qui demande de l'aide alimentaire – besoin de réévaluer les lois ; - Afin d'éviter la stigmatisation et faciliter l'accès aux droits - créer une carte unique pour les ayants droit ce qui garantirait l'anonymat ; - Mettre en place un échange régulier entre les associations de denrées en cas de surplus pour éviter le gaspillage ; - Garantir l'accès à l'aide alimentaire à toute personne qui en a besoin ; - Créer un carnet utile pour les personnes accueillies pour avoir de l'aide (affichage à la mairie).
2. Valorisation des dons en nature : - Le non-respect de l'hygiène alimentaire (lavage des mains) ; - Chaîne du froid non respectée et les dates de péremption non respectées.	**2. Valorisation des dons en nature :** - Défiscaliser les dons alimentaires, comme sur les dons en nature ; - Alléger la réglementation sur les dons alimentaires ; - Abolir les lois qui obligent les organismes alimentaires (resto, hop aéroport, SNCF, hôtel) à jeter chaque jour leurs produits invendus et les javellises ; - Permettre qu'il y ait un ramassage quotidien des denrées alimentaires invendus pour les redistribuer dans la rue chaque par les associations caritatives.
3. Cadre réglementaire pour favoriser les dons des fruits et légumes - Locaux non adaptés à la réception de toutes les denrées alimentaires.	**3. Cadre réglementaire pour favoriser les dons des fruits et légumes :** - Retravailler le cadre réglementaire pour favoriser les dons de fruits et légumes ; - Valoriser les initiatives privées.

EMPLOI ET FORMATION

Constats	*Propositions*
1. Accès à la formation : - Accès à l'information difficile ; - Trop de conditions imposées pour bénéficier d'une formation. **2. Accès à l'emploi et lutte contre le chômage de longue durée :** - Fracture numérique ; - Manque de suivi personnalisé et individualisé ; - Manque d'application des propositions faites.	**1. Accès à la formation :** - Garantir la présence des personnes directement concernées dans les différentes commissions et réunions ; - Faire des campagnes d'affichage et de communication dans les structures sur les différents dispositifs d'accès à l'emploi et à la formation. **2. Accès à l'emploi et lutte contre le chômage de longue durée :** - Avoir une adresse (domiciliation) qui ne soit pas stigmatisante, ni handicapante ; - Mettre en place des journées trimestrielles d'informations et de rencontre directe entre les personnes en demande d'emploi et les employeurs ; - Avoir accès à plus de journée découverte dans le monde du travail, immersion professionnelle.

ENFANCE ET FAMILLE

Constats	*Propositions*
1. Généralisation de la garantie contre les impayés de la pension alimentaire : - Difficulté pour le parent à payer la pension alimentaire /prélèvement direct sur les ressources - La CAF verse l'ASF et récupère l'argent auprès du parent qui doit verser la pension alimentaire ; - Qui paye la pension alimentaire des enfants non reconnus.	**1. Généralisation de la garantie contre les impayés de la pension alimentaire :** - Paiement des frais sur justificatifs pour être sûr que l'argent est utilisé pour l'enfant ; - Versement de la pension alimentaire sur un compte bloqué et demander au juge pour débloquer en cas de besoin ; - Demander des mesures éducatives pour s'assurer que l'argent est bien utilisé dans l'intérêt de l'enfant.
2. Répartition solidaire de la prise en charge des mineurs isolés étrangers : - Problèmes de la preuve de la minorité du jeune ; - Les conseils départementaux souhaitent avoir la preuve de la minorité du jeune pour accepter de l'accueillir ; - Peur des jeunes mineurs de rentrer dans une institution, en conséquence les fuites.	**2. Répartition solidaire de la prise en charge des mineurs isolés étrangers :** - Répartition des mineurs isolés étrangers égale dans tous les départements ; - Co-responsabilité de l'état et des conseils départementaux.
3. Accompagnement des jeunes majeurs 18/25 vers la sortie ASE (aide sociale à l'enfance) : - Pas de structures relais → rupture supplémentaire ; - Contrats jeunes majeurs → mesure intéressante mais manque de financement ; - Rigidité de la garantie jeune qui apporte un minimum de ressources ; - Précarité des étudiants qui ne lâchent très tardivement le foyer parental ; - -En cas de rupture scolaire, rien n'existe pour les jeunes alors démunis.	**3. Accompagnement des jeunes majeurs 18/25 vers la sortie ASE (aide sociale à l'enfance) :** - Comment répondre aux besoins des jeunes en lien avec les travailleurs sociaux ? Mettre en place un travail de pédagogie avec les élus et les citoyens ; - Si le jeune le souhaite, maintenir le même référent dans l'accompagnement pour éviter une nouvelle rupture ; - Favoriser l'accompagnement personnalisé e arrêter de mettre des jeunes dans des cases ; - Assouplir le parcours que l'on impose aux jeunes et éviter la solitude du jeune dans le dispositif ; - Développer l'accompagnement vers un logement autonome ; - Garantie jeune jusqu'à l'âge de 25 ans → ne jamais laisser un jeune sans solution ; - Préparer la sortie de l'ASE dès l'âge de 16 ans ; - Ecouter plus la parole du jeune pendant sa prise en charge à l'ASE ; - Maintenir le lien familial et impliquer la famille du jeune dans son parcours ; - Redévelopper les éducateurs de rue → c'est de la prévention.

HEBERGEMENT ET LOGEMENT

Constats	*Propositions*
1. Prévention des expulsions : - Abus de pouvoir des bailleurs qui profitent de la fragilité de la personne ; - Absence d'informations. **2. Ouverture des places d'hébergement pérennes :** - Manque de places d'hébergements pérenne ; - Manque de place pour les personnes handicapées. **3. Accès au logement :** - Inefficacité de la loi Dalo ; - Difficulté d'avoir un appartement HLM ; - Problème de garant.	**1. Prévention des expulsions :** - Développer la médiation entre le bailleur et la personne concernée à travers un médiateur mandaté par l'état ; - Mettre en place le devoir d'alerte des bailleurs dès le premier mois de non payement de loyer. **2. Ouverture des places d'hébergement pérennes :** - Créer les places adaptées en respectant la loi ALUR et appliquant le principe de continuité. **3. Accès au logement :** - Garantir l'accompagnement complet axé sur l'accès au logement et l'aménagement dans le logement attribué ; - Faciliter l'accès au logement HLM à travers la mobilisation du contingent préfectoral à condition qu'il soit en adéquation avec les besoins réels de la famille ; - Éviter la stigmatisation des personnes avec des problèmes psychologiques ou physiques.

SANTE

Constats	*Propositions*
1. Faciliter l'accès aux soins psychiatriques pour les personnes en situation de précarité : - Relations compliquées et complexes travailleurs sociaux/personnes accompagnées avec un trouble psychique ; - Encontre trop peu de CHRS ouvert 24h/24h – les personnes sont contraintes à la rue en journée.	**1. Faciliter l'accès aux soins psychiatriques pour les personnes en situation de précarité :** - Avoir un suivi médical régulier et une aide psychologique ; - Les travailleurs sociaux devraient arrêter à se prendre pour des psychiatres ; - À quand le respect de l'inconditionnalité d'accueil dans les CHRS.
2. Garantir l'accès aux soins des personnes sans-abris (PASS) : - Manque d'information et d'affiche dans les PASS et les pôles vaccins ; - Pour les personnes en grande précarité - absence des soins pédicure ; - De plus en plus de personnes ont des troubles diabétiques dans les centres d'hébergement.	**2. Garantir l'accès aux soins des personnes sans-abris (PASS) :** - Rendre accessible les soins des pieds ; - Mettre en place l'affichage sur les lieux d'accès aux soins dans les lieux publiques (resto du cœur, CAS, structures d'hébergement) ; - La PASS devrait proposer à toute personne un examen des pieds avec soins podologue.
3. Garantir la prise en charge des addictions des personnes les plus démunis : - Très peu de travailleurs sociaux sont en partenariat avec les structures de santé. Beaucoup de personnes revenues de cure de désintoxication retombent à la rue ou reviennent dans la même structure d'hébergement, ceux qui replonge la personne dans le même contexte ; - Manque de moyens depuis des années.	**3. Garantir la prise en charge des addictions des personnes les plus démunis :** - Renforcer les partenariats entre les CHRS et les CSAPA (centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie) ; - Organiser une réunion mensuelle (CVS ou autre) autour de la santé (invitation des personnes externes) ; - Après le retour après une cure de désintoxication, ne pas orienter les personnes dans les mêmes structures mais privilégier plutôt un changement avec un changement de cadre en développant une collaboration avec les SIAO.

LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Constats	*Propositions*
1. Améliorer la procédure de traitement de surendettement : - Frais bancaires abusifs ; - Pas de domiciliation = pas de compte bancaire ; - Une crainte d'aller voir les services sociaux pour faire les papiers ; - Dossier de surendettement trop long et trop complexe ; trop de justificatifs demandés → les gens se retrouvent encore dans la difficulté ; - Quand on passe un dossier, ils ont un mois pour envoyer un accusé de réception.	**1. Améliorer la procédure de traitement de surendettement :** - Simplifier le dossier de surendettement ; - Créer un compte sans l'obligation de la domiciliation administrative ==> « une adresse volante » ; - Comité de surveillance indépendant pour contrôler les dossiers de surendettement.
2. Campagne d'information sur le fonctionnement des crédits et des produits bancaires : - Qui devrait être chargé à limiter l'incitation à l'endettement ou au surendettement ? - La CNIL n'accepte pas de créer le fichier national de l'emprunt.	**2. Campagne d'information sur le fonctionnement des crédits et des produits bancaires :** - Protéger les gens pour les paiements en espèce - créer un quotient équivalent, ex. : si t'as un quotient de... tu ne peux pas payer en plusieurs fois ; - Créer un fichier national de l'emprunt ; - Une épargne volontaire dans les structures d'accueil mais pas obligatoire.
3. Généralisation des points conseil budget (PCB) dans toute la France : - Très peu de PCB identifiés, ex. existe dans le 13ème arrondissement de Paris.	**3. Généralisation des points conseil budget dans toute la France :** - La généralisation des PCB dans toute la France.

Réflexion et propositions des membres du CNPA sur l'évaluation de l'organisation du fonctionnement des SIAO

Bonnes pratiques identifiées :

- En Normandie, l'attente dure une semaine et on observe le respect des places réservées aux sortants de prison.

Difficultés identifiées :

- Liste d'attente très longue, parfois même plusieurs années. EX : 3 ans d'attente en IDF et 90% d'appels non décrochés par le 115.
- Pas de présence des représentants des personnes accueillies/accompagnées. Pourquoi pas des délégués CRPA dans les commissions SIAO ?
- Manque d'information sur l'existence des SIAO dans certains départements et dans le monde carcéral.
- Manque de contrôle du fonctionnement des SIAO.
- Les SIAO c'est bien en théorie mais les pratiques sont trop disparates suivant les départements, notamment pour pouvoir déposer une demande. EX : A Lille, il faut passer par le 115, dans d'autres départements, il faut prendre contact avec le référent social.
- Contrainte de temps en commission qui limite la participation des bénéficiaires à ce dispositif. Les personnes ne peuvent pas présenter la demande elles-mêmes.
- Plusieurs SIAO portés des opérateurs d'hébergement qui "tirent la couverture à eux".
- Manque de possibilité de rencontrer physiquement le service. Or, le précaire a besoin d'un accueil physique. Dans certains départements, les personnes sans domicile fixe doivent rédiger des lettres de motivation pour rentrer dans un hébergement.
- Plus de demandes que d'offres sur l'ensemble du territoire national.
- Non-respect des souhaits de la personne dans les propositions.
- Mauvaise coordination entre les services pénitenciers et les SIAO.
- Obligation d'appeler le 115 tous les jours.
- Absence de positionnement par rapport à la situation administrative des personnes accueillies et l'accès à l'hébergement des personnes sans papier est très difficile.
- Délais d'attente trop longs entre l'hébergement en CHRS et l'attribution d'un logement.
- Impression d'être sélectionné selon certains critères qui ne sont pas clairs.
- Non-respect de l'accueil inconditionnel.
- Demandes provenant des personnes malades : certains SIAO renvoient vers les hôpitaux.
- Refus de faire une demande SIAO par certains travailleurs sociaux car ils n'y croient plus.
- Dans les gymnases nous sommes accueillis comme des poulets en batterie.

Propositions d'amélioration des SIAO :

- Mettre fin à l'éclatement et à la multiplicité des structures intervenantes.
- Recentrer le SIAO sur l'accès au logement et non pas le missionner sur un parcours en escalier.
- Permettre l'accès au fichier SYPLO (Système Priorité Logement) à toutes les structures.
- Faire plus de commissions, plus fréquemment pour traiter les demandes.
- Organiser une campagne d'information : Papier, TV et médias.
- Privilégier les logements sociaux dans les attributions.
- Intégrer les délégués CRPA dans les commissions SIAO.
- Etre réellement à l'écoute de la personne.
- Arrêter de prendre les personnes pour des enfants : Pourquoi poser des questions sur les parents ? On est adultes et indépendants. Si on est à la rue c'est parce que bien souvent on a eu une famille "bancale".
- Donner à la personne le choix d'accepter ou de refuser la proposition sans sanction.
- Informer les personnes des recours possibles.
- Améliorer la formation des écoutants et associer les personnes accueilles à cette formation.
- Assurer une meilleure prise en compte des personnes ayant des problèmes de santé.
- Organiser des échanges de pratiques entre SIAO afin d'harmoniser les outils et définir les meilleures pratiques sur les critères d'attribution.
- Faire en sorte que les personnes soient informées de la possibilité de présenter leur dossier.
- Assurer la gestion des SIAO par les associations non hébergeantes pour plus de neutralité.
- Ouvrir les séances des SIAO aux personnes accueillies/accompagnées et les associer à la gouvernance de ce dispositif.
- Décloisonner le social et le médico-social afin de mieux répondre aux besoins des personnes.
- Assurer plus de participation des personnes accueillies/accompagnées au fonctionnement des SIAO et du 115.
- Rendre les critères d'attribution clairs et compréhensibles.
- Informer les personnes faisant une demande de l'existence et des coordonnées des bailleurs sociaux.
- Permettre un accueil physique et pas seulement téléphonique ou via le travailleur social.
- Rendre effectif le droit à l'oubli par rapport aux difficultés dans le passé.
- Donner les identifiants SIAO directement aux personnes accueillies pour qu'elles puissent gérer elles-mêmes leur dossier.
- Tenir compte des besoins de la personne.
- Mettre en place un dossier simplifié et unique sans question indiscrète et traité rapidement.
- Anticipation des demandes et plus de réactivité vis-à-vis des personnes déjà en hébergement pour des propositions de logement.
- Garantir la continuité de l'hébergement.
- Mettre en place l'institution d'un médiateur national pour les personnes sans logement.
- Former et accompagner les travailleurs sociaux sur l'organisation et le fonctionnement des SIAO.
- Assurer un meilleur suivi des personnes téléphonant au 115.
- Enlever les critères de priorité : égalité pour tous.

Discriminations vécues dans l'accès aux droits

HEBERGEMENT-LOGEMENT

Constats	*Propositions*
• Accès à l'hébergement/logement adapté difficile pour les personnes en situation de handicap, avec une santé qui se dégrade et pour les personnes, en souffrance psychique, la dépendance. • Discriminations liées à l'âge (- 25ans, +65ans) • Discriminations par rapport aux ressources : Les bénéficiaires des minimas sociaux ou personnes vivant seules à qui l'accès au logement est refusé par manque de garant physique et l'impossibilité d'avoir 3 fois le montant du loyer comme ressources. • Discriminations par rapport à la situation administrative : l'absence de titre de séjour ou un titre temporaire bloque l'entrée dans un hébergement ou un logement. • Discriminations par rapport à la composition de la famille : familles nombreuses, couples homosexuels, couples en parcours de formation pour qui la proposition de logement ou hébergement n'est pas toujours adaptée. • Présence d'animaux interdite dans les CHRS et certains parcs privés. • Délit de faciès avec certains bailleurs privés. • Refus des bailleurs sociaux de louer un logement aux personnes sortant de la rue. • Refus de louer un appartement aux personnes en situation de handicap : elles sont renvoyées sur des structures spécialisées. • Discrimination par rapport aux origines, au nom et prénom de la personne.	• Prioriser les demandes avec l'appui de la MDPH. • Répertorier l'état de santé comme un critère du DALO, interpeller les pouvoirs publics. • Adapter les centres d'hébergement et les logements à la composition du ménage. • Créer des places d'hébergement acceptant les animaux et assouplir les règlements intérieurs des parcs privés. • Développer le dispositif du bail glissant. • Mettre en place un médiateur, une tierce personne qui représente la personne lors des visites et faire venir la personne pour la signature du bail : cela éviterait de nombreuses discriminations. • Mettre en place une autorité autonome chargée de veiller sur les droits des personnes en centre d'hébergement.

EMPLOI ET FORMATION

Constats	*Propositions*
• Refus de l'emploi à cause de l'âge surtout pour les personnes de plus de 50 ans ou de moins de 20 ans, et de handicap physique. • Discrimination des personnes en situation de handicap dans la formation. Pas de prise en compte du handicap et des besoins spécifiques de la personne dans le parcours de formation. Actuellement les formateurs préfèrent l'ignorer. • Niveaux de diplôme : Personnes trop diplômées ou pas assez formées. • Nom de famille de la personne bien que les compétences soient déjà là : Certaines personnes sont dans l'obligation de changer leur nom de famille sur le CV. • Manque de visibilité et lisibilité dans l'accès à la formation et à l'emploi pour les personnes en situation de handicap : pas de référent individuel MDPH. • Discrimination des personnes ayant une maladie de longue durée : EX : Sida, cancer, alcoolisme… • Discrimination à l'embauche à cause de l'apparence physique (poids ou vêtements). EX : les postes de serveur. • Discrimination des femmes par rapport à la maternité : "Avez-vous des enfants, comptez-vous en avoir ?" • Salaires inégaux des femmes et des hommes occupant les mêmes postes. • Discrimination par rapport au lieu de résidence notamment les personnes en CHRS ou la rue (domiciliation administrative).	• Instaurer des quotas minimums obligatoires (pas de sanctions financières possibles) pour l'embauche des personnes en situation de handicap, hommes-femmes, seniors-jeunes. • Enregistrer ou filmer les entretiens pour éviter les discriminations. • Possibilité de faire un bilan de compétences pour montrer à l'employeur qu'on est apte à occuper le poste malgré l'âge, les origines, l'apparence et autres… • Proposer une rencontre physique systématique avec l'employeur afin d'éviter le jugement à travers le nom de famille, les apparences et l'âge. • Donner la chance à tout le monde. • Transformer la peur du handicap en discrimination positive. Dans le cas des formations, proposer un service dédié à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

ACCES AUX SOINS

Constats	*Propositions*
• Les détenteurs de la CMU se voient refuser les soins par certains médecins en particuliers les spécialistes. • Certains pharmaciens refusent de donner les prescriptions aux usagers poly toxicomanes. • Malgré la loi sur les tiers payant, les médecins refusent de prendre en compte la mutuelle. • Les soins dentaires et optiques sont trop chers pour les personnes à petit revenus. • Les maladies chroniques (diabète, hépatites…) peuvent être source de discriminations. • Protocoles médicaux très onéreux pour les maladies chroniques : non accès aux soins. • Pas de couverture de maladie pendant les deux premiers mois pour les primo-arrivants. • Refus de soins dans certains hôpitaux faute de place disponibles et sans prendre le temps de faire un diagnostic. • Enormément de freins administratifs pour le renouvellement de la CMU : Obligation de fournir un avis d'imposition.	• Mettre des actions afin de faire tomber les préjugés sur les personnes en situation de pauvreté dans le milieu médical. • Assurer une meilleure information et proposer des soins de qualité même aux plus démunis. • Taxer les pharmaciens qui refusent la délivrance de médicaments. • Créer un décret qui prévoit des sanctions pour les médecins et les pharmaciens qui refusent les soins. • Donner la possibilité aux médecins d'avoir un dossier simplifié pour le tiers payant. • Réajuster le coût des prestations pour les soins spécifiques : lunettes, prothèses dentaires, appareils auditifs. • Mettre en place une couverture maladie pour les personnes migrantes dès les premiers jours de présence sur le territoire. • Assouplir les lois afin de garantir une couverture santé universelle pour tous. • Rendre possible une prise en charge dans les hôpitaux proches des lieux d'habitation : adresser des courriers ou pétitions aux responsables des hôpitaux proches concernés. • Simplifier le dossier CMU : Mettre en place l'attestation sur l'honneur d'absence de ressource à la place de l'avis d'imposition. • Signaler systématiquement auprès de la CPAM les difficultés rencontrées avec les médecins refusant les soins.

SERVICES PUBLICS ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Constats	*Propositions*
• Discrimination par rapport à l'apparence physique de la personne notamment les personnes marquées par la maladie ou le parcours de vie, la précarité ou une faiblesse repérée. • Droit aux prestations familiales ou l'aide au logement différent selon le statut administratif. • Les enfants ne sont pas pris en compte car les parents ne possèdent seulement qu'un titre de séjour. • Méconnaissance des droits par les fonctionnaires travaillant dans les services publics. • Remarques discriminatoires voire racistes de la part des professionnels travaillant dans les différents services. • Aucune visibilité sur les décisions des préfets concernant les titres de séjour. • Refus de certaines municipalités de scolariser les mineurs non accompagnés. • Discriminations à l'école des enfants par rapport à leurs origines. • Refus d'ouverture de comptes bancaires pour les bénéficiaires de minimas sociaux. • Refus d'un crédit pour les personnes bénéficiant du RSA ou de l'AAH car personnes à risque. • Etat de la fracture numérique en France et l'exigence que les démarches se fassent uniquement en ligne. • Numéros de contact pour les services publics qui sont surtaxés. • Discriminations à cause de la non-maîtrise de la langue française. • Difficulté à obtenir une domiciliation administrative. • Discrimination par rapport à l'adresse postale notamment d'un service ou association de domiciliation administrative.	• Mettre en place les mêmes droits pour tous les enfants sans différence du fait de leur statut ou de celui de leurs parents. • Limiter le pouvoir d'appréciation dans le traitement des dossiers de régularisation de séjour. • Simplifier ou réformer les lois sur les accès aux droits. • Garantir le droit à l'éducation pour tous sans différence selon le statut ou la situation résidentielle. • Mettre en place un numéro gratuit pour les différents services publics.

AUTRES

Constats	*Propositions*
• Discrimination dans l'accès aux loisirs par rapport à l'apparence physique et vestimentaire (lieux culturels, discothèques...) • Refus d'accès dans les centres commerciaux pour les personnes sans domicile fixe avec l'excuse qu'ils salissent l'image de la marque. • Discrimination des personnes sans logement : urbanisme avec l'installation des bancs ou aménagements qui empêchent les personnes d'y dormir. • Modes de paiement en caisse : les bons alimentaires donnés par les associations ne sont pas acceptés ou la personne doit essuyer des remarques désagréables et méprisantes des employés. • Présence majoritaire d'hommes en tant que vigiles qui se permettent de fouiller les femmes même s'ils n'en n'ont pas le droit. • L'accent peut aussi engendrer des discriminations : le mode de communication d'un jeune de quartier qui arrive à Paris ou des personnes d'un autre pays. • Discrimination dans les centres d'hébergement des personnes par rapport à leurs orientations sexuelles, pouvant aller jusqu'à l'humiliation avec souvent un laisser faire des professionnels.	• Plus de contrôle de l'Etat du respect du cadre réglementaire. • Organiser une campagne d'information sur l'instance du défenseur des droits et de son rôle. Saisir régulièrement ses délégués. • Dès qu'il y a des vigiles, il est important de mettre un panneau d'information sur la fonction du vigile. Cette information permet de connaitre ses droits en tant que client et consommateur. • Les bons alimentaires devraient ressembler à des tickets restaurants classiques sans les logos d'associations. Mettre en place des carnets avec des montants différents, plus simples à utiliser. • Obliger tous les magasins y compris discount à accepter les bons alimentaires. La personne a le droit de choisir où elle souhaite faire ses courses. • Inciter les victimes de discrimination à porter plainte et les soutenir dans leurs démarches.

Humanisation des structures d'accueil

Veille sociale (ex. CHU, accueil du jour, mise à l'abri)

Constats

- Problèmes d'hygiène, parasites (cafards, gale, puces de lit)
- Accueil inhumain (pas d'écoute, d'empathie)
- Accueil sur une trop courte durée (parfois un jour) qui ne permet pas l'accompagnement
- Entassement dans les chambres, parfois 8 par chambre, surtout pendant l'hiver
- Manque d'intimité (pas de porte aux WC ou de verrou ; dortoir))
- Bénévoles insuffisamment formés dans l'accueil des personnes en grande précarité
- Des lits sous-occupés dans les accueils de nuit en raison d'un manque de communication entre les structures et le 115
- Impossibilité de laver les vêtements
- Orientation via le 115 selon des critères « obscurs »

Propositions

- Avoir des personnels formés au respect de la personne
- Meilleure visibilité des critères d'attribution des places au 115
- Dénoncer l'existence des dortoirs, certaines personnes préfèrent dormir à la rue
- Prévoir des chambres individuelles
- Prévoir la possibilité de changer de chambre en cas de conflit
- Réagir vite aux problèmes d'hygiène et de santé
- Mettre à disposition le matériel de nettoyage
- Acceptation des remarques des résidents
- Cesser les fins de prises en charge abusives et brutales
- Développer les accueils de jour
- Assurer la continuité de l'accueil
- Suppression des mises à l'abri de nuit et transformation en places pérennes
- Assurer plus de places pour les femmes et femmes avec enfant
- Mettre en place les bagageries

Centres d'hébergement pérennes (ex. CHRS, CADA)

Constats

- Règlement de fonctionnement très strict
- Remise à la rue en journée
- Pas de suivi médical
- Difficulté d'accueil des enfants
- Insuffisance des places d'hébergement

Propositions

- Accueil toute la journée
- Harmonisation des règles de fonctionnement entre les CHRS et les CADA
- Souplesse et gentillesse
- Adaptation à l'accueil des enfants
- Formation à la pédagogie et la psychologie
- Formation sur les sortants de prison
- Plus de places en CHRS qu'en CHU
- Ne pas faire tourner les personnes dans les dispositifs
- Ne pas faire de faux espoirs aux personnes
- Faire la différence entre insertion et réinsertion
- Garantir l'accès à l'interprétariat dès le début de l'accueil
- Remise de documents sur les droits
- Arrêter l'infantilisation et la toute-puissance des travailleurs sociaux
- Être attentif à la dimension interculturelle en hébergement
- Individualiser les chambres afin de garantir les conditions pour se reconstruire
- Assurer les conditions pour pouvoir accueillir les proches dans la dignité

Logement adapté (ex. pension de famille, résidence sociale)

Constats

- Manque de structures
- Locaux inadaptés aux personnes à mobilité réduite
- Insuffisance du financement des pensions de famille, forfait journalier non revalorisé
- Coupures d'eau chaude/froide
- Logement de taille restreinte (12m²) – ce qui peut paraître peu digne mais qui répond aux besoins essentiels de la personne

Propositions

- Assure l'accès à internet
- Aligner les conditions d'accueil sur le logement privé afin de garantir l'égalité des droits de tous les citoyens
- Développer des dispositifs pour les femmes victimes de violences, notamment mis en place des logements sans adresse
- Développer les places pour personnes placées sous-main de justice
- Revaloriser le forfait journalier
- Amélioration du bâti pour un meilleur confort