

IInde PARTIE



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ
MINISTÈRE DE LA SANTÉ, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

PRÉFECTURE DES HAUTS-DE-SEINE
DIRECTION DÉPARTEMENTALE
DES AFFAIRES SANITAIRES ET SOCIALES

SCHEMA DEPARTEMENTAL DE L'ACCUEIL, DE L'HEBERGEMENT ET DE L'INSERTION

Seconde partie : Orientations principales et objectifs du Schéma « Accueil, Hébergement, Insertion » (2008-2011)

Le présent document constitutif de la seconde partie du SDAHI comporte les orientations principales et les fiches - actions rassemblant les objectifs prioritaires du schéma, tels qu'issus du travail des groupes et de la cellule d'appui, mené de septembre 2007 à janvier 2008.

Sont placées en annexe des données quantitatives sur l'offre AHI à partir des informations fournies par la DDASS, le Conseil général et les structures, ainsi que l'enquête « usagers ».

L'ensemble a été élaboré avec l'appui du COPAS (Conseil en pratiques et analyses sociales).

Avril 2008

Table des matières

Tableau récapitulatif des fiches.....	3
1. Renforcer le pilotage du dispositif de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion	4
1.1 Mettre en place une cellule technique de suivi du dispositif AHI	4
1.2 Mieux connaître l'activité des structures d'hébergement.....	5
1.3 L'articulation du SDAHI avec les politiques du logement.....	6
1.4 Contribuer à la mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO)	7
1.5 Le contrôle et la stratégie de l'allocation de logement temporaire (ALT)	8
1.6 Faire évoluer l'image des publics AHI et lutter contre les discriminations dans l'accès au logement.....	8
1.7 Faciliter les coopérations inter institutionnelles	9
1.8 Faciliter la relation entre les acteurs de la santé et de la précarité	12
1.9 Mettre en place de nouveaux outils de mutualisation et de contractualisation	15
2. Améliorer la veille sociale.....	16
2.1 Étendre les compétences du 115.....	16
2.2 L'accompagnement social en hôtel.....	16
2.3 Les publics « réfractaires » et/ou exclus des structures	17
3. Améliorer la fluidité interne du dispositif	19
3.1 Créer les conditions d'une meilleure articulation entre accueil d'urgence et CHRS	19
3.2 Promouvoir le développement des places de stabilisation.....	20
3.3 Améliorer la compétence collective en matière de relogement	21
3.4 Poursuivre et accompagner le développement des maisons relais	23
4. Soutenir une dynamique d'insertion et améliorer la qualité des coopérations.....	24
4.1 En matière d'insertion par l'activité économique.....	24
4.2 S'inscrire dans une logique de territoire.....	25
4.3 Renforcer le partenariat entre les référents sociaux	26
5. Soutenir les opérateurs dans la mise en œuvre de la loi 2002-02.....	27
5.1 Soutenir la mise en place des Conseils de Vie Sociale.....	27
5.2 Créer un groupe de réflexion autour de l'évaluation.....	28
5.3 Accompagner la réorganisation des structures sociales du CASH	29

Tableau récapitulatif des fiches

Renforcer le pilotage du dispositif AHI
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche-action n° 1 Mieux connaître l'activité des structures d'hébergement AHI - Fiche-action n° 2 Contribuer à la mise en place du Droit au logement opposable (DALO) - Fiche-action n° 3 Mieux utiliser l'ALT - Fiche-action n° 4 Lutter contre les discriminations dans l'accès au logement du public AHI - Fiche-action n° 5 Améliorer la synergie PDI/IAE/ASI - Fiche-action n° 6 Développer un site Internet sur le champ de l'IAE - Fiche-action n° 7 Prévenir les ruptures dans l'accès aux droits pour le public du dispositif AHI - Fiche-action n° 8 Soutenir les équipes des structures et intervenir auprès du public AHI - Fiche-action n° 9 Faire le bilan des actions de santé destinées aux personnes en situation de précarité - Fiche-action n° 10 Mettre en place de nouveaux outils de mutualisation et de contractualisation
Améliorer la veille sociale
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche-action n° 11 « 115 » : Asseoir la fonction de veille sociale - Fiche-action n° 12 Promouvoir l'accompagnement social en hôtel - Fiche-action n° 13 Améliorer la prise en compte et l'accompagnement des publics éloignés du dispositif
Améliorer la fluidité interne du dispositif
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche-action n° 14 Faciliter les passages entre accueil d'urgence et hébergement d'insertion - Fiche-action n° 15 Accompagner la mise en œuvre des places de stabilisation - Fiche-action n° 16 Mobiliser l'offre de logement pour les sortants de structures d'hébergement - Fiche-action n° 17 Développer l'offre de maisons relais
Soutenir une dynamique d'insertion et améliorer la qualité des coopérations
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche-action n° 18 Articuler le besoin de logement et la question de l'insertion professionnelle - Fiche-action n° 19 S'ancrer sur le territoire - Fiche-action n° 20 Renforcer les liens entre les CVS et les structures de l'AHI
Soutenir les opérateurs
<ul style="list-style-type: none"> - Fiche-action n° 21 Soutenir la mise en place des Conseils de Vie Sociale - Fiche-action n° 22 Aider à instaurer l'évaluation interne

1. Renforcer le pilotage du dispositif de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion

Le contexte légal, réglementaire, voire politique, évolue très rapidement sur la question de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion des publics en très grande difficulté. Les responsables du dispositif de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI) doivent donc actualiser un dispositif qui :

- réponde aux besoins du public, sachant que les leviers indispensables concernent plusieurs institutions ;
- s'adapte rapidement aux évolutions du contexte administratif et légal – opportunités et/ou contraintes -.

1.1 *Mettre en place une cellule technique de suivi du dispositif AHI*

Il semble donc nécessaire de mettre en place une cellule technique de suivi du Schéma Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion (SDAHI) qui comprend a minima les responsables concernés de la DDASS et du Conseil Général – sur le modèle de celle qui a suivi les travaux d'élaboration du schéma ; la cellule invitera ponctuellement ou rencontrera des personnes ressources selon les points à traiter, voire s'adjoindra de manière permanente d'autres responsables ou représentants. Sa mission consistera à :

◆ **Suivre le dispositif**

- ✓ Créer les conditions permettant aux actions de se mettre en place,
- ✓ Faciliter les coopérations interinstitutionnelles sur le terrain,
- ✓ Soutenir les opérateurs sur des questions difficiles ou qui posent un problème conjoncturel,
- ✓ Rendre compte au directeur de la DDASS et aux responsables des trois directions du Conseil Général concernées toutes propositions pour améliorer le dispositif,
- ✓ Suivre le déroulement des actions et, d'une manière générale, l'état du dispositif,
- ✓ Organiser tous les deux ans une information des acteurs du secteur et partenaires, avec des ateliers, pour approfondir des objectifs complexes à mettre en œuvre, ou des thèmes qui nécessiteraient une explicitation des pratiques.

◆ **Mettre en place l'évaluation du dispositif**

Au bout de quatre ans, et compte tenu des éléments d'informations recueillis au cours du suivi effectué par la cellule, les grandes orientations seront évaluées :

- ✓ La fluidité interne du dispositif a-t-elle été améliorée :
 - en terme de coopérations entre structures ?
 - concernant les missions du 115 ?
- ✓ La coopération inter-institutionnelle a-t-elle permis :
 - d'améliorer les relogements ?
 - d'intensifier les liens entre le secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) et celui de l'hébergement ?
 - de renforcer les relais dans l'accompagnement social ?
- ✓ La qualité du dispositif s'est-elle améliorée , en termes :
 - d'accès des usagers réfractaires au dispositif ou qui en sont exclus ?
 - de suivi des personnes en cours de régularisation ?

- de développement dans les structures de projets améliorant l'insertion des personnes vers le logement et le travail ?
- de développement de la participation des usagers (loi 2002-02) ?
- ✓ Le pilotage du dispositif a-t-il été renforcé, en termes :
 - de meilleure connaissance des structures ?
 - de suivi des consignes aux structures ?
 - d'évaluation des structures ?
 - de suivi du schéma (réalisation des objectifs des fiches - actions) ?

En termes de principe méthodologique, il faudrait proposer – en lien avec la réflexion sur les Conseils de vie sociale (CVS, voir fiche - action n°22) – une participation des usagers à l'évaluation du dispositif, y compris par le biais des Conseils de Vie sociale inter établissements, et avec des méthodes appropriées (cf. tables rondes, questionnaires aidés, entretiens, ou encore « forums »).

La cellule technique se réunira chaque mois, ses membres se répartissant le travail concret de suivi et la préparation des réunions, selon les questions traitées.

1.2 Mieux connaître l'activité des structures d'hébergement

La phase d'analyse a montré que, si les travaux d'élaboration du nouveau SDAHI avaient débutés en étant orientés sur les seules structures financées par la DDASS, plusieurs d'entre elles sont co-financées par le Conseil Général, qui finance en outre des structures qui sont de fait des CHRS, du point de vue des publics et des missions, sans en avoir le statut.

Par ailleurs, des CHRS « État » accueillent des publics de mères avec enfants ; sur le secteur de l'urgence, le « 115 » prend en charge une part croissante de familles . Étant donné que ce type de public est un des publics cibles de la politique sociale du Conseil Général, une coopération plus étroite semble logique.

Une première mise à plat est donc intéressante, qui permettra de cerner les missions, les publics, les objectifs et les modalités de l'accompagnement.

Ce travail pourrait déboucher sur des avancées en termes de pratiques et de contrôle, utiles à la fois aux opérateurs et aux financeurs :

- une complémentarité des missions État et Conseil Général autour des mêmes publics ;
- un suivi de la mise en place des outils 2002-2, avec notamment un même cahier des charges pour l'évaluation des structures ;
- un appui aux structures pour les questions de gardes d'enfants (accès aux crèches départementales, soutien pour accès aux crèches communales...);
- une clarification du niveau des responsabilités entre services État et Conseil Général (le découpage des compétences n'est pas évident).

FICHE - ACTION N° 1	MIEUX CONNAITRE L'ACTIVITE DES STRUCTURES D'HEBERGEMENT AHI
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Conseil Général
Objectifs	Recensement de l'offre d'hébergement et mise à jour Meilleure connaissance des structures et de leurs activités Meilleure lisibilité des financements de chaque institution (2 Directions du Conseil Général + DDASS) Méthodologie d'évaluation commune
Descriptif, conditions de réalisation	Passer en revue les associations concernées, croiser les informations Actualiser les informations, notamment celles concernant l'offre d'hébergement / logement nouvelle et les programmes de réhabilitation (Direction de l'Habitat, Conseil Général) Construire un socle commun de l'évaluation : outils communs (voir fiche - action n°22) et consignes communes (inscrire dans les projets les objectifs d'amélioration des structures inscrits dans le Schéma : ouverture sur l'accueil des publics de l'urgence pour les structures d'insertion, amélioration du partenariat avec le secteur de l'IAE et avec les circonscriptions de vie sociale,...)
Indices de suivi et d'évaluation	Production d'un document de recensement commun Conseil Général/DDASS Production d'une procédure et d'outils communs d'évaluation Consignes aux structures pour intégrer dans les projets d'établissement les objectifs du SDAHI, et dans les rapports d'activités les informations souhaitées

1.3 L'articulation du SDAHI avec les politiques du logement

Le cadre institutionnel et opérationnel des politiques du logement connaît des réformes successives dans un mouvement de décentralisation à différents niveaux territoriaux (délégation du contingent, délégation des aides à la pierre) et d'affichage d'objectifs et de programmes d'investissement pluriannuels ambitieux pilotés par l'Etat (projets Agence nationale de rénovation urbaine ou ANRU, plan de cohésion sociale, loi DALO). Ces mutations des politiques du logement et de l'habitat conduisent les collectivités territoriales à modifier leurs modalités d'intervention dans le domaine du logement et de l'habitat. Ces questions sont encore plus complexes dans la Région Ile-de-France où la densité de population et la crise immobilière sont particulièrement aigues.

◆ Garantir une cohérence à l'échelle départementale

Différents dispositifs réglementaires ont été prévus par le législateur pour mettre en cohérence les politiques urbaines, foncières et de logement à différentes échelles. A l'échelle départementale, le Plan Départemental de l'Habitat (PDH) réunira les établissements publics communaux et intercommunaux (EPCI), les services de l'Etat et le Conseil Général afin d'assurer une cohérence entre les politiques de

l'habitat conduites sur les territoires couverts par des Programmes Locaux de l'Habitat et le reste du département, afin de réduire les déséquilibres et les inégalités territoriales. Le PDH devra également mettre en cohérence les politiques de l'habitat et les politiques sociales afin de répondre aux besoins en logement identifiés dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD).

Pour sa part, le Conseil Général a lancé l'élaboration du Schéma départemental de l'habitat qui constituera sa contribution au futur Plan départemental de l'habitat.

De leur côté, les communes du département, déjà réservataires de logements sociaux, ont reçu une large délégation du contingent préfectoral, à titre provisoire, mais sur une durée pouvant se renouveler ; la loi DALO accentuant par ailleurs la responsabilité des maires dans l'hébergement et le logement des personnes en grande difficulté sociale.

Il convient de prendre la mesure de l'émergence de ces nouveaux positionnements du Conseil Général et des communes.

Ainsi, en amont de l'élaboration du Plan Départemental de l'Habitat et de la constitution des instances de suivi de la loi DALO, la cellule de suivi du SDAHI pourra être le lieu d'échanges, d'information, et si possible, de mise en cohérence entre les politiques sociales de l'Etat et celles du Conseil Général en matière d'hébergement et de logement.

1.4 Contribuer à la mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO)

La loi du 5 mars 2007 a institué le droit au logement opposable en ouvrant la possibilité aux demandeurs de logement et d'hébergement de saisir une commission de médiation afin que leur demande soit reconnue prioritaire et urgente.

Sur le volet hébergement, la recherche de solutions d'hébergement relève de la responsabilité de la DDASS.

FICHE – ACTION N° 2	CONTRIBUER A LA MISE EN PLACE DU DALO
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	DDE / Préfecture / CAF / Association ALTAIR
Objectifs	Participer au fonctionnement de la commission de médiation (phases d'instruction et de décision) Rechercher et proposer un hébergement pour les demandes reconnues « prioritaires et urgentes » par la commission de médiation
Descriptif, conditions de réalisation	Se coordonner entre services DDASS / Préfecture / DDE / CAF dans la phase d'instruction Confier la mission de recherche des solutions d'hébergement à l'association ALTAIR ; suivre et évaluer cette mission Mobiliser les opérateurs susceptibles d'accueillir le « public DALO » : structures d'insertion, gestionnaires de logements adaptés (ALT, résidences sociales,...)
Indices de suivi et d'évaluation	Taux de réponses favorables aux demandes d'orientation vers l'hébergement émises par la commission de médiation Nombre de contentieux « hébergement »

1.5 Le contrôle et la stratégie de l'allocation de logement temporaire (ALT)

L'utilisation du dispositif de « l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées », nouvelle dénomination de l'allocation de logement temporaire (ALT), qui représente une enveloppe financière importante et s'adresse à une multitude d'opérateurs dans les Hauts-de-Seine s'avère peu visible. Il n'y a pas eu de stratégie claire jusqu'à présent et ce sont les opérateurs qui décident comment ils l'utilisent, sans véritable contrôle, dans le cadre néanmoins d'un conventionnement annuel.

L'enjeu est de parvenir à une meilleure articulation entre l'ALT et le dispositif de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion.

FICHE – ACTION N° 3	MIEUX UTILISER L'ALT
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	DDASS / Conseil Général / CAF
Objectifs	Contribuer à fluidifier l'ensemble du dispositif AHI et répondre aux exigences du DALO en matière d'hébergement
Descriptif, conditions de réalisation	Exploiter les bilans d'activité 2007 afin de mieux connaître l'utilisation actuelle du dispositif Veiller à ce que les logements ALT accueillent des personnes sortant de structures AHI et des personnes dont la demande d'hébergement est reconnue prioritaire et urgente par la commission de médiation DALO Accroître l'offre d'hébergement ALT et notamment soutenir de nouveaux projets en faveur de publics spécifiques tels que les sortants de prison
Indices de suivi et d'évaluation	Proportion de publics prioritaires accueillis en ALT (sortants de structures d'hébergement et public « DALO »)

1.6 Faire évoluer l'image des publics AHI et lutter contre les discriminations dans l'accès au logement

La représentation des publics et des structures n'est pas toujours très positive chez certains acteurs du dispositif : élus, bailleurs, banques ... Il pourrait être intéressant de monter une opération de communication auprès de ces acteurs bien ciblés, afin de modifier la représentation qu'ils se font des publics AHI.

En outre, les publics accueillis dans le dispositif AHI sont concernés par la question des discriminations, tout particulièrement dans l'accès au logement. La loi est aujourd'hui claire et apporte des réponses, des conventions existent entre des professionnels de l'immobilier et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE), des outils se diffusent et doivent permettre aux acteurs et institutions d'agir. Il s'agit de concevoir et développer les actions spécifiques qui permettent de faire évoluer les mentalités à l'échelle collective.

FICHE - ACTION N° 4	LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS L'ACCES AU LOGEMENT DU PUBLIC AHI
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Conseil Général / Grandes associations et fondations / L'ensemble des acteurs du logement (bailleurs, CIL, services logement des collectivités, des préfetures, commissions logement des entreprises, services sociaux, associations, etc.)
Objectifs	Améliorer l'image du public AHI et sensibiliser l'ensemble des acteurs aux difficultés d'accès au logement.
Descriptif, conditions de réalisation	<p>Organiser des opérations de communication concernant le public AHI ou certains publics plus spécifiques (ex. publics réfugiés statutaires en recherche de logement), à destination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des élus locaux - des institutionnels - des bailleurs, notamment privés - des banques. <p>Pour alimenter le contenu de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander aux CHRS de travailler sur quelques parcours - Inscrire ces parcours sur le site Internet IAE/CHRS (voir fiche n°6) <p>Organiser avec l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE) des actions de sensibilisation en direction des institutions, acteurs du dispositif AHI, bailleurs ... sur la question de la discrimination dans l'accès au logement et la législation et les moyens existants visant à assurer une égalité de traitement.</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Étude d'impact des opérations de communication</p> <p>Taux de participation dans les modules de formation, aux événements</p> <p>Capitaliser et diffuser les « actions qui marchent » pour soutenir la mobilisation et la démultiplier</p>

1.7 *Faciliter les coopérations inter institutionnelles*

◆ **Sur la question de l'insertion**

L'objectif est d'améliorer l'accès des publics AHI à l'ensemble des actions d'insertion, et notamment celles liées à l'insertion professionnelle. En effet, l'analyse a montré que les CHRS avaient peu de liens avec les structures de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) et que, de leur côté, les publics relevant de l'IAE rencontraient souvent des difficultés d'hébergement ou de logement.

La spécialisation des dispositifs, la multitude d'intervenants et de réseaux, sont actuellement identifiés comme des freins car les acteurs se juxtaposent et chacun, avec sa propre logique, se recentre sur ses objectifs et la résolution de ses difficultés.

Pour créer une véritable synergie, une meilleure connaissance et la mise en commun des informations entre les deux secteurs devraient apporter une plus grande efficacité dans le travail, dans un double objectif :

- faciliter l'hébergement des publics actuellement en IAE et en grande difficulté sociale ;
- faciliter l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi ordinaire, publics qui devraient être en proportion plus importante dans les CHRS si la fluidité entre structures d'urgence et hébergement d'insertion s'améliorait.

FICHE – ACTION N° 5	AMELIORER LA SYNERGIE PDI / IAE / ASI
Pilote de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	ANPE/ DDTEFP /FNARS / Opérateurs
Objectifs	Faire accéder davantage de publics AHI à l'offre d'insertion Améliorer l'accès à l'hébergement des publics IAE
Descriptif, conditions de réalisation	Diffuser la connaissance des actions du Plan départemental de l'insertion et du retour à l'emploi (PDI-RE) Contrôler et rationaliser les pratiques de l'appui social individualisé (ASI) Renforcer la vigilance collective autour des ruptures de parcours pour éviter que des personnes, généralement en difficulté, voire en grande difficulté, se retrouvent sans aucun suivi. Faire le lien avec les référents de parcours. Poursuivre l'élaboration et la mise en commun d'outils (fiches de liaisons, fiches de bilan, etc.) Favoriser et soutenir les structures de proximité et tout particulièrement les structures d'insertion par l'activité économique, pour l'accompagnement ASI ou l'accompagnement social
Indices de suivi et d'évaluation	Nombre de suivis ASI dans les structures de l'IAE Nombre de personnes relevant de l'IAE ayant accédé à un hébergement d'insertion

FICHE – ACTION N° 6	DEVELOPPER UN SITE INTERNET SUR LE CHAMP DE L'IAE
Pilote de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	DDASS / DDTEFP / CG / ANPE / Opérateurs / CAI
Objectifs	Améliorer la connaissance entre les acteurs de l'insertion par un outil qui permette un partage d'informations et de connaissances en temps réel
Descriptif, conditions de réalisation	Monter un groupe de travail pour réfléchir sur la possibilité de s'intégrer dans le site Internet qui va être créé par le comité des associations intermédiaires des Hauts de Seine (CAI 92) sur le champ de l'IAE, de manière à disposer d'informations sur l'hébergement et sur l'IAE Créer éventuellement des liens avec l'ANPE
Indices de suivi et d'évaluation	L'implication et le portage des différentes institutions Evaluer régulièrement l'utilité par : <ul style="list-style-type: none"> - la fréquence des visites du site - l'intérêt et la fiabilité que les opérateurs trouvent aux informations - une plus grande facilité de contacts et communication entre opérateurs

◆ **Sur la question de la domiciliation des personnes sans domicile stable**

Suite au Comité interministériel de lutte contre les exclusions du 12 mai 2006, un groupe de travail piloté par la Direction générale de l'action sociale a abouti aux conclusions suivantes :

- la nécessité de simplifier et de clarifier le dispositif en vigueur par la mise en place d'un agrément et d'une attestation d'élection de domicile uniques,
- la nécessité de lever les obstacles à l'égal accès aux droits civils, civiques, sociaux et les obstacles à l'accès aux services bancaires,
- la mise en place d'un véritable pilotage de la domiciliation dans chaque département, afin d'assurer une bonne couverture territoriale.

Elles ont servi de base de travail dans l'élaboration de la réforme qui a été votée dans le cadre de la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (article 51), ses deux décrets d'application du 15 mai et du 20 juillet 2007 et la circulaire du 25 février 2008 relatifs à la domiciliation des personnes sans domicile stable. Un référentiel est en cours d'élaboration.

FICHE – ACTION N° 7	PREVENIR LES RUPTURES DANS L'ACCES AUX DROITS POUR LE PUBLIC AHI
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Préfecture / CG / CCAS / CAF / opérateurs AHI
Objectifs	Clarifier et informer sur les règles relatives à l'ouverture des droits sociaux
Descriptif, conditions de réalisation	<p>Promouvoir les nouvelles règles relatives à la domiciliation des personnes sans domicile stable</p> <p>Arrêter un cahier des charges définissant les procédures que les organismes agréés devront mettre en place en vue d'assurer leur mission de domiciliation</p> <p>Inciter au développement de la pratique de la domiciliation par les centres d'hébergement</p> <p>Veiller à la bonne répartition des services de domiciliation sur le territoire et à l'harmonisation des pratiques entre l'ensemble des organismes de domiciliation (y compris les CCAS)</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Diminution du contentieux de la domiciliation</p> <p>Nombre de personnes domiciliées</p> <p>Nombre d'organismes domiciliaires</p>

1.8 Faciliter la relation entre les acteurs de la santé et de la précarité

◆ Mobiliser les acteurs de la santé auprès des équipes et des publics du dispositif AHI

Les équipes des structures AHI soulignent une difficulté à travailler avec les publics les plus isolés, et notamment ceux qui viennent de la rue. Une des difficultés repose sur la prise en charge de publics qui présentent des signes de fragilité psychologique, qui ont des problèmes d'addiction (alcool, toxicomanie), voire pour qui a été posé un diagnostic de maladie mentale.

Il s'agit de permettre aux professionnels du secteur social d'être éclairés sur les problématiques liées à ces publics, non pas pour les traiter, mais pour les aborder de manière plus sereine. Il s'agit aussi de repérer les modalités de collaboration avec les acteurs de la santé.

FICHE - ACTION N° 8	FORMER, SOUTENIR LES EQUIPES DES STRUCTURES D'ACCUEIL ET INTERVENIR AUPRES DU PUBLIC DU DISPOSITIF AHI
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Les structures d'accueil, les établissements et services de santé, les services d'urgence
Objectifs	Favoriser les rencontres entre les professionnels du secteur de la santé et du dispositif AHI (services sociaux et structures AHI) autour notamment de temps de formation collective sur le repérage des signes de fragilité mentale, l'explicitation de concepts, des éléments aidant à la prise en charge Sensibiliser les services d'urgence aux besoins du public en errance
Descriptif, conditions de réalisation	Mettre en place une équipe mobile de psychiatrie Conforter l'offre départementale en « lits halte soins santé » Organiser des rencontres et / ou formaliser des partenariats entre services de soins d'une part (notamment soins psychiatriques, addictions, urgences médicales) et opérateurs AHI et professionnels des services sociaux d'autre part
Indices de suivi et d'évaluation	Nombre d'interventions des acteurs de la santé auprès des structures AHI demandées/réalisées Nombre de formations et supervisions réalisées Nombre de personnes relevant du dispositif AHI et/ou en situation de grande errance ayant bénéficié de l'intervention Nombre de situations d'urgence et de crises traitées Nombre de « lits halte soins santé »

◆ Soutenir les projets « santé - précarité » en cours de mise en œuvre

La politique de santé publique fait l'objet d'un plan régional de santé publique (PRSP), décliné à l'échelle des départements. Le PRSP d'Île-de-France, établi en mai 2006, souligne deux points importants :

- ✓ En termes de besoins : la situation de pauvreté/précarité des publics a une incidence sur le recours et la continuité des soins (périnatalité...), la prévention (santé bucco-dentaire, contraception...) et le dépistage (cancers, IST...). Des pathologies comme la tuberculose sont en recrudescence : l'Île-de-France présente un taux d'incidence 3,5 fois supérieur à celui de la moyenne nationale. Et l'on sait que l'alcoolisme concerne une forte proportion de public en errance.
- ✓ En termes d'offre : « l'existence d'une offre de soins ne suffit pas à assurer le recours aux soins des personnes les plus démunies. C'est en assurant la coordination entre les acteurs du social et l'offre de santé en milieu hospitalier ou ambulatoire, que le recours aux dispositifs santé de droit commun des

populations précaires peut être amélioré. L'existence de relais locaux clairement identifiés facilite ainsi la bonne mise en œuvre des actions de « santé-précarité ». »¹

¹ Extrait du PRSP Île-de-France

La politique de la DDASS est de conforter les dispositifs existants, notamment les Permanences d'accès aux soins de santé (PASS) prévues pour faciliter l'accès des publics AHI aux soins généraux, et de soutenir, avec l'appui de la Mission Régionale de Santé, les réseaux de santé.

Cette dimension de la santé fait également partie des coopérations à conforter ou mettre en place avec les communes (CCAS).

Enfin, le Conseil Général a également financé des consultations pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation précaire, sans couverture sociale (Aide Médicale État ou CMU) ou en attente de celle-ci.

La prévention et la sensibilisation aux questions de santé doivent être poursuivies dans les structures ; mais compte tenu des résistances du public concerné, parfois alimentées par l'aspect rébarbatif des « injonctions », il serait intéressant de développer des pratiques plus attractives, comme celles que certains services d'accueil ont pu expérimenter.

FICHE - ACTION N° 9	FAIRE LE BILAN DES ACTIONS DE SANTE DESTINEES AUX PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE
Pilote de l'action	DDASS (et la Mission régionale de santé)
Partenaires impliqués	Les opérateurs associatifs et municipaux / le Conseil Général
Objectifs	Développer les actions dont l'évaluation est positive, en assurant une couverture départementale
Descriptif, conditions de réalisation	Évaluation des actions menées par les PASS, les Ateliers santé ville (ASV), les centres de santé municipaux et les réseaux santé-ville Évaluation des actions menées par les réseaux précarité-santé mentale (REPI, CASH...)
Indices de suivi et d'évaluation	Bilan des évaluations Meilleure couverture du territoire Développement de pratiques plus attractives

1.9 Mettre en place de nouveaux outils de mutualisation et de contractualisation

IL s'agit d'utiliser les nouveaux outils mis à disposition par la réglementation dans le but d'appliquer les préconisations du schéma :

-d'une part, encourager la mise en place de groupements de coopération sociale prévus à l'article L 312-7 du Code de l'action sociale et des familles et par le décret du 6 avril 2006 (1 groupement créé dans le département) de façon à favoriser la mutualisation des moyens entre les structures ;

-d'autre part, contractualiser avec les établissements à l'aide de contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) prévus à l'article L313-11 du Code de l'action sociale et des familles et dans les circulaires des 18 mai 2006 et 26 mars 2007.

FICHE- ACTION N° 10	MISE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS DE MUTUALISATION ET DE CONTRACTUALISATION
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Associations et structures
Objectifs	Mutualiser les moyens et contractualiser avec les structures
Descriptif, conditions de réalisation	Encourager et soutenir la constitution de groupements de coopération sociale Passer des contrats d'objectifs et de moyens avec les associations
Indices de suivi et d'évaluation	Nombre de groupements de coopération sociale Nombre de contrats d'objectifs et de moyens

2. Améliorer la veille sociale

2.1 Étendre les compétences du 115

Le 115 du 92 dispose de compétences larges, qui lui permettent de se positionner de manière intéressante dans le dispositif AHI. Ces compétences pourraient être encore étendues et structurées par rapport au reste du dispositif, notamment afin d'augmenter la fluidité vers les structures d'hébergement d'insertion et d'accueillir des publics à l'heure actuelle éloignés du dispositif.

FICHE - ACTION N° 11	115 : ASSEOIR LA FONCTION DE VEILLE SOCIALE
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	115, structures du réseau (CG et DDASS)
Objectifs	Améliorer la régulation par le 115 du dispositif d'urgence et de stabilisation en intégrant les places d'urgence en CHRS et dans les structures d'hébergement du Conseil général Renforcer la fonction d'accueil, de diagnostic et d'orientation des publics Favoriser les relations et la collaboration entre les structures, pour une meilleure prise en charge des publics
Descriptif, conditions de réalisation	Mettre en place des conventions 115 / opérateurs fixant les modalités de suivi des places disponibles et les procédures d'orientation / admission Accroître le nombre de places dédiées au 115 Renforcement de la fonction diagnostic et orientation (cf. fiche n°15) Accompagnement et relais en cas d'échec d'orientation et de retour à la rue, reprise de lien en cas d'expulsion... Mobilisation du réseau autour de situations particulières Accompagnement spécifique des publics en hôtel (cf. fiche n°12)
Indices de suivi et d'évaluation	Nombre de places dédiées au 115 Nombre de conventions signées entre le 115 et les structures du dispositif

2.2 L'accompagnement social en hôtel

L'accompagnement social semble peu présent sur les publics en hôtel.

Ce type d'hébergement est également très coûteux, et sans accompagnement, sa durée peut être longue.

Une réflexion conjointe du Conseil Général et de l'État pourrait permettre de redynamiser l'accompagnement social en hôtel, en lui fixant des objectifs clairs et en contrôlant sa mise en œuvre.

FICHE - ACTION N° 12	PROMOUVOIR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN HOTEL
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Conseil Général (CVS) / « 115 » / opérateurs AHI concernés
Objectifs	Avoir une meilleure visibilité de l'accueil/hébergement en hôtel Développer un accompagnement social de ces situations Clarifier avec les éventuels acteurs de l'accompagnement les objectifs et modalités d'accompagnement : pour quels publics ? sur quels objets ? en lien avec quel référent social ?
Descriptif, conditions de réalisation	Confier au 115 et à l'association « AU 92 » l'accompagnement social en hôtel (voir fiche n°11 du 115) Mettre en œuvre un cahier des charges ou une charte de bon fonctionnement entre le « 115 » et les hôteliers partenaires
Indices de suivi et d'évaluation	Baisse du nombre de nuitées d'hôtel Bilan de l'accompagnement social

2.3 Les publics « réfractaires » et/ou exclus des structures

L'état des lieux a mis en évidence l'existence de personnes fréquentant parfois les accueils de jour ou repérés par la maraude, refusant d'intégrer un lieu d'hébergement, soit qu'elles s'en soient fait exclure, soit qu'elles ne veuillent pas y aller.

Grâce aux études menées par les acteurs nationaux et départementaux, les raisons de ce phénomène sont maintenant repérées, et des pistes proposées.

L'objectif est maintenant :

- ✓ De diffuser auprès des structures d'hébergement, les raisons de refus de certains publics d'intégrer des structures d'accueil ;
- ✓ D'entamer une réflexion avec les structures d'accueil sur les réponses concrètes à apporter en termes de qualité de l'accueil et de l'écoute, adaptation de la prestation d'accompagnement au rythme de la personne, assouplissement du fonctionnement des structures, contractualisation adaptée...

FICHE - ACTION N°13	AMELIORER LA PRISE EN COMPTE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ELOIGNES DU DISPOSITIF
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Les lieux d'accueil de jour, le SAMU social, les équipes mobiles, les structures d'urgence, de stabilisation et d'hébergement, les communes
Objectifs	Mieux accueillir et accompagner ces publics Proposer une prise en charge adaptée : souplesse, écoute. Améliorer la connaissance et le repérage du public en errance Intégrer le travail des bénévoles
Descriptif, conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre le repérage, l'identification du public en errance, en mettant en place une cartographie commune par commune en lien entre les services municipaux et le SAMU social - Inciter les structures de stabilisation à s'ouvrir à ces publics et impliquer les acteurs (SAMU social, équipes mobiles, accueils de jour) dans la mise en œuvre de la stabilisation : ré-assurance, préparation à l'entrée en structure...(cf fiche n°15) - Questionner les pratiques professionnelles : assouplir le cadre de l'accompagnement social, tenir compte d'un temps d'adaptation, et réfléchir à un renforcement de la présence « éducative », notamment la nuit - Proposer des formations aux bénévoles et favoriser les échanges de pratiques entre structures sur la relation complémentaire entre professionnels et bénévoles - Inciter et favoriser la collaboration / l'information des équipes avec les acteurs de l'addictologie, de la toxicomanie, les services de santé mentale - Augmenter les capacités d'accueil et d'hébergement en direction de ce public d'environ 30 places
Indice de suivi et d'évaluation	Veiller à la mise en œuvre du ratio (un travailleur social pour 20 personnes) préconisé dans le rapport PINTE Mesurer l'accueil effectif des publics éloignés dans les structures du réseau Leur donner la parole sur les conditions de vie et d'accueil

3. Améliorer la fluidité interne du dispositif

L'engorgement du dispositif est dû à des facteurs externes et internes.

- ✓ Les facteurs externes sont essentiellement la pénurie de logement social (construction trop faible malgré une récente et importante accélération), et la faible rotation des locataires sur le logement social compte tenu du coût et des contraintes de la location ordinaire. Cette situation est générale sur l'Ile-de-France, mais particulièrement cruciale dans les Hauts-de-Seine et freine le relogement des personnes en sortie d'hébergement d'insertion ou d'urgence.
- ✓ Les facteurs internes sont de trois ordres :
 - Des difficultés de passage entre le secteur de l'urgence et le secteur de l'insertion
 - Une compétence collective pour le relogement des personnes, améliorable
 - L'insuffisance de places sur des dispositifs particuliers type maisons relais

La cellule de suivi est chargée de représenter le secteur de l'AHJ dans les instances et auprès des responsables – élus et techniciens – concernés par les questions de logement ; elle est donc chargée de faire évoluer – autant que faire se peut – les facteurs externes.

En ce qui concerne la dynamique interne du dispositif :

3.1 Créer les conditions d'une meilleure articulation entre accueil d'urgence et CHRS

Il est nécessaire que :

- les différents services se connaissent mieux : locaux, pratiques professionnels, encadrement, information sur les situations accueillies majoritairement...
- les CHRS répondent davantage aux sollicitations des services orienteurs, une fois ceux-ci plus au fait des contraintes et caractéristiques des CHRS ;
- les CHRS « spécialisés » puissent recevoir quelques personnes en dehors de leurs critères spécifiques. Le but est de construire un compromis entre la culture de l'association, qui a développé un savoir-faire précis la conduisant à rayonner sur Paris et la Région, et l'incitation à prendre le relais du dispositif d'urgence local.

FICHE – ACTION N° 14	FACILITER LES PASSAGES ENTRE L'URGENCE ET L'HEBERGEMENT D'INSERTION
Pilote de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	CHRS, CHU, 115
Objectifs	Améliorer l'articulation entre l'urgence et les structures d'insertion
Descriptif, conditions de réalisation	<p>Intégrer dans les projets des CHRS des expériences de « recrutement » direct (avec bilan en fin d'année) avec le 115 et les CHU ; promouvoir des conventions entre 115 et structures d'hébergement d'insertion (avec modalités du partenariat)</p> <p>Promouvoir des formations communes aux TS de l'urgence et de l'insertion, accessibles aux bénévoles</p> <p>Multiplier des rencontres entre les différents services</p> <p>Missionner le 115 pour établir des contacts plus étroits avec l'ensemble des structures, connaître leurs spécificités et leurs disponibilités avec actualisation régulière pour pouvoir orienter de manière réactive en connaissance de cause vers tel ou tel CHRS (voir fiche n°11).</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Bilan du 115 sur l'actualisation des places</p> <p>Coopérations inscrites dans projets d'établissements</p> <p>Résultats communiqués dans les rapports d'activités et l'évaluation interne</p>

3.2 Promouvoir le développement des places de stabilisation

◆ Accompagner la mise en œuvre de la stabilisation, pour favoriser l'accueil des publics isolés

Les premiers mois de fonctionnement de la stabilisation ont permis d'avoir une première idée du fonctionnement de ces structures. Même si l'expérience est encore toute récente, on peut d'ores et déjà relever les observations suivantes :

- ✓ Le passage rapide de CHU en centres de stabilisation, risque de se faire sans réflexion des associations porteuses et de leurs équipes sur les changements de pratiques et les modalités d'organisation interne qu'implique l'accueil dans le cadre d'un projet de stabilisation, notamment pour les publics venant de la rue. Ainsi, on risque d'observer, avec la généralisation de la stabilisation, des modes de fonctionnement et d'accueil proches de l'accueil en CHU, avec la même équipe...
- ✓ Les premiers centres de stabilisation fonctionnent de manière relativement diverse, pour ce qui est de l'admission et de la prise en charge. Certains, de par la configuration du centre (mixité avec d'autres publics, organisation des locaux et des chambres) ne peuvent accueillir que des publics relativement autonomes. Comme il est observé que les pré-requis d'admission ont tendance à se renforcer, il y a un risque progressif (mais rapide) de voir les publics cibles de la stabilisation (les publics en errance, ceux venant de la rue, les personnes sous addiction ou en grande difficulté psychologique...) de moins en moins accueillis dans les centres de stabilisation.

La stabilisation n'est pas encore un concept « figé », il y a donc encore possibilité de le compléter, de la qualifier, en fonction des attentes, et d'en évaluer les premiers impacts et effets sur la prise en charge des publics.

FICHE - ACTION N° 15	ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DES PLACES DE STABILISATION
Pilotes de l'action	DDASS
Partenaires impliqués	Directeurs et équipes des centres de stabilisation Pour les potentiels prescripteurs/orienteurs/régulateur : 115, équipe de maraude, lieux d'accueil de jour, CHU et CHRS
Objectifs	Permettre une mise en œuvre cohérente et pertinente de nouvelles places de stabilisation Favoriser la prise en charge des publics les plus éloignés du dispositif Evaluer le fonctionnement de la stabilisation
Descriptif, conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser dans les arbitrages un maillage du territoire, et des structures de petite taille - Animer et impulser des réflexions internes et entre les structures permettant d'échanger sur les nécessités d'adaptation des structures pour répondre au principe de stabilisation, notamment pour les publics venant de la rue - Valoriser et diffuser les pratiques d'accompagnement des publics - Favoriser le partenariat entre la stabilisation et les acteurs en lien avec les publics isolés : accueils de jour, maraude. Ex : visites sur place, période d'essai avant validation de l'admission, négociation sur le contrat de séjour... - Diffuser et veiller à la prise en compte d'éléments issus du cahier des charges indicatif de la stabilisation
Indices de suivi et d'évaluation	Repérer l'accueil effectif des publics venant de la rue Recueillir si possible l'opinion des publics accueillis L'adaptation effective des pratiques et de l'organisation interne des structures

3.3 Améliorer la compétence collective en matière de logement

De manière générale, on trouve trois grandes catégories de fonctions pouvant être mises en œuvre dans les structures qui agissent dans le domaine du logement des personnes défavorisées : la médiation sociale, la maîtrise d'ouvrage et la gestion d'équipements. La médiation sociale recouvre toutes les interventions d'un tiers associatif dans le rapport entre le propriétaire et le locataire. La maîtrise d'ouvrage, souvent appelée "maîtrise d'ouvrage d'insertion" concerne la production associative de logements au profit des personnes défavorisées, par acquisition ou construction.

La gestion d'équipements concerne la gestion de centres d'accueil ou d'hébergement. Il faut noter que, sur le département 92, la majorité des structures du champ du SDAHI agit dans la gestion de centres uniquement et que peu d'entre elles opèrent sur plusieurs de ces catégories.

Face au constat que l'accès aux logements sociaux, pour les personnes accueillies dans le dispositif AHI, est difficile, voire impossible (y compris du fait du manque quantitatif de logements sociaux), les différentes structures se tournent de plus en plus vers le parc privé.

Capter le parc privé implique une forte mobilisation, des compétences spécifiques, une grande réactivité et une logique économique. Développer cet axe implique deux aspects complémentaires : l'un au niveau des institutions, l'autre au niveau des structures. Pour les institutions, il s'agit d'explicitier un positionnement politique et d'apporter un soutien afin que les associations puissent s'engager et entreprendre des projets pour lesquels des risques financiers sont présents. Pour les structures, il s'agit de renforcer la compétence en matière de prospection et d'actions immobilières. Plusieurs actions, à des degrés divers, sont possibles à l'échelle d'une structure ou collectivement avec Relogement 92, ou encore en mutualisant des moyens de prospection entre structures sur certains territoires.

Les actions à envisager vont de la prospection à de véritables opérations immobilières, en passant par la remise en état de logements pour la location ou la sous-location. Par rapport à la captation du parc privé, il faut apporter aux propriétaires privés des garanties pour qu'ils acceptent de louer leurs biens : garantie de paiement des loyers, restitution du bien en bon état.

Bon nombre d'outils et moyens existent et sont mobilisables par les structures, tant pour la prospection que pour la sécurisation vis-à-vis des propriétaires.

Les partenariats qui se sont formalisés avec des conventions au niveau national, entre l'Etat et les unions de propriétaires ou des fédérations de professionnels de l'immobilier devraient, en principe, faciliter les relations au niveau local. De plus, bon nombre des moyens sont mobilisables tant sur le plan financier (aides du CG par exemple) que sur le plan des ressources en matière de compétences et savoirs faire par des opérateurs locaux.

L'efficacité du schéma est fortement dépendante de la qualité de l'articulation entre les différentes politiques de l'urbanisme et de l'habitat.

La fiche action ci-dessous est à la limite du SDAHI et devra être retravaillée en cellule d'appui en fonction des orientations définies par le Conseil général.

FICHE- ACTION N° 16	MOBILISER L'OFFRE DE LOGEMENT POUR LES SORTANTS DE STRUCTURES D'HEBERGEMENT
Pilotes de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	DDASS / Préfecture bureau du logement / Acteurs de l'immobilier / Relogement 92/ organismes spécialisés(Pact Arim ANAH..) Associations et fédérations agissant dans le dispositif
Objectifs	Favoriser les sorties des structures d'hébergement vers le logement
Descriptif, conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir une politique allant dans le sens d'une captation du secteur privé et mutualiser les outils et moyens entre structures pour la prospection du parc privé - Définir le rôle et les objectifs du service « Relogement 92 » en matière de captation du secteur privé - Financer des formations à destination des structures du dispositif AHI pour connaître les outils et les partenariats spécialisés en matière d'accès et de maintien dans le logement
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Le nombre et la diversité des projets</p> <p>L'augmentation de l'offre</p> <p>L'appréciation sur la fluidité du dispositif</p>

3.4 Poursuivre et accompagner le développement des maisons relais

Les maisons relais constituent un très bon « concept » pour des publics ayant besoin d'un soutien permanent, qu'il soit social, lié à la vie quotidienne ou aux soins psychiatriques. C'est donc un dispositif qu'il faut encourager.

L'enjeu est notamment de veiller à ce qu'il y ait des admissions régulées au niveau départemental, afin que les associations gestionnaires de la maison relais ne réservent pas la totalité des places à « leurs » publics, mais que le dispositif profite à l'ensemble des publics qui correspondent aux critères, et en particulier les sortants de structures d'hébergement ainsi que les personnes reconnues prioritaires et urgentes par la commission de médiation dans le cadre du DALO.

L'exemple cité par la maison relais de Boulogne/Sèvres montre l'efficacité d'un comité de « pilotage local » pour les admissions (lors de l'ouverture), qui a permis de proposer des places à des structures locales : CCAS à la demande des communes, mais aussi CHU.

FICHE- ACTION N° 17	DEVELOPPER L'OFFRE DE MAISONS RELAIS
Pilote de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	DDE, Communes, Conseil général
Objectifs	Développer le nombre de places de maisons relais sur le département
Descriptif, conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir les projets qui répondent au cahier des charges ministériel notamment sur le plan de la mixité des publics. - Veiller à une répartition harmonieuse sur le territoire. - Faire en sorte que les admissions prennent en compte les sortants de structures d'hébergement pour permettre la fluidité et également les personnes orientées par la commission de médiation instaurée dans le cadre du DALO. <p>Tripler le nombre de places en maison relais sur la durée du schéma.</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Indice nombre de places / population du département</p> <p>Calcul de la part des publics prioritaires dans les admissions.</p>

4. Soutenir une dynamique d'insertion et améliorer la qualité des coopérations

4.1 En matière d'insertion par l'activité économique

L'enjeu d'une politique de mise en cohérence entre ces secteurs est double, car il s'agit redonner un élan à l'insertion par l'activité économique des publics AHI mais aussi de mieux prendre en compte les difficultés sociales des publics de l'IAE, secteur soumis de plus en plus à des logiques de mise à l'emploi.

Il est important que la DDTEFP, la DDASS, l'ANPE et le Conseil Général travaillent ensemble pour une meilleure cohérence et organisation. Une meilleure articulation entre les acteurs de l'hébergement et de l'IAE découle aussi de cette capacité des pouvoirs publics à travailler ensemble.

Afficher clairement que la question de l'insertion des publics est portée par les institutions pourrait se traduire par le recours systématique à la clause d'insertion dans les appels d'offres publics

Pour faciliter la mise en place d'espaces d'échange qui croisent les logiques et les dynamiques des acteurs de IAE et de ceux de l'hébergement, il pourrait être envisagé, par exemple, que les cinq comités techniques d'animation (qui se recoupent avec les zones ANPE) existant sur le 92 et qui associent les acteurs de l'insertion, puissent servir de lieu pour recréer du lien entre l'IAE et les structures d'hébergement. Il est possible aussi de voir avec la DDTEFP si la commission départementale peut également être une instance où se travaille ce lien.

Au-delà de la meilleure connaissance (cf. Fiche N°6 « Développer un site Internet ») et de la communication régulière absolument nécessaires, il serait opportun d'envisager le développement d'un partenariat d'action entre opérateurs pour faire le lien entre ces deux secteurs, partenariat d'action soutenu et piloté par les institutions.

FICHE -ACTION N° 18	ARTICULER LE BESOIN DE LOGEMENT ET LA QUESTION DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE
Pilotes de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	DDTEFP ANPE DDASS Acteurs de l'IAE et acteurs du logement et de l'hébergement, délégués départementaux de l'AORIF
Objectifs	Favoriser l'intégration des publics relevant de l'IAE dans les opérations de réhabilitation de logements
Descriptif, conditions de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier les projets qui engagent un partenariat entre les deux secteurs - Soutenir les projets de création de chantiers d'insertion dans le domaine de la réhabilitation des logements et mobiliser les têtes de réseau pour un accompagnement de qualité des structures qui portent les chantiers - Promouvoir la clause d'insertion dans les projets de réhabilitation de logements sociaux
Indices de suivi et d'évaluation	Nombre de projets montés dans ce cadre

4.2 S'inscrire dans une logique de territoire

La relation avec les élus locaux est l'affaire de chaque structure du dispositif AHI. Pour être dans une relation « constructive » avec les communes, il est nécessaire que les structures (de l'IAE et de l'hébergement) soient présentes et créent des liens avec les villes. Pour celles de l'IAE, les liens avec les communes sont facilités par les chantiers mis en place sur les villes. Pour les CHRS, les liens avec les territoires sont peu développés.

Pour toutes les structures (CHRS et IAE), il est nécessaire d'avoir une attitude volontariste pour travailler avec les maires et développer des relations publiques avec le souci de prendre en compte des besoins locaux et de contribuer à y répondre. Les têtes de réseau peuvent apporter un véritable soutien et une aide logistique pour la communication et le montage d'actions avec les élus locaux.

FICHE - ACTION N° 19	S'ANCRER SUR LE TERRITOIRE
Pilote de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	Maires / Structures AHI et structures IAE
Objectifs	Renforcer les liens et le partenariat avec les communes
Descriptif, conditions de réalisation	<p>Présenter le SDAHI aux maires, avec appui du sous Préfet à la ville</p> <p>Encourager les expériences de mise en place d'une stratégie locale (exemple pour un CHRS accueillir des personnes de la commune pour mieux travailler ensuite sur le relogement...)</p> <p>Encourager la présence active des structures sur le territoire d'intervention (participation aux manifestations et événements locaux tels que forums, fêtes des associations, etc.)</p> <p>Créer des liens entre le public accueilli dans les structures et les habitants.</p> <p>Mettre en place des réunions régulières avec les élus</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Entre les opérateurs du dispositif AHI et les communes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'effectivité et la régularité de la communication - l'inscription de relations dans la durée - la construction de partenariats opérationnels

4.3 Renforcer le partenariat entre les référents sociaux

Les coopérations entre travailleurs sociaux de circonscriptions et de structures d'hébergement sont parfois rendues difficiles notamment par une méconnaissance du fonctionnement des structures et services partenaires. Il est donc proposé des actions pour mieux se connaître et assurer un passage de relais de qualité.

FICHE – ACTION N° 20	RENFORCER LES LIENS ENTRE LES CVS ET LES STRUCTURES DU DISPOSITIF AHI
Pilotes de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	Opérateurs AHI (Directeurs CHRS, CADA) et responsables CVS
Objectifs	Veiller à la continuité de la prise en charge des publics AHI
Descriptif, conditions de réalisation	<p>Réaliser un support de présentation des structures (livret d'accueil à destination des partenaires)</p> <p>Organiser des rencontres entre les CVS et les équipes des structures AHI</p> <p>Formaliser les relations entre le 115 et les CVS au moyen d'un protocole</p> <p>Associer les services sociaux aux travaux de la commission départementale de veille sociale</p>
Indices de suivi et d'évaluation	<p>Existence d'un protocole entre le 115 et les CVS</p> <p>Diffusion du livret d'accueil</p>

5. Soutenir les opérateurs dans la mise en œuvre de la loi 2002-02

La loi 2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a posé des règles nouvelles en matière notamment de droits des personnes.

Son application est encore diverse selon les structures, mais le groupe de travail a montré combien elle constitue un outil de management puissant, mobilisant direction et professionnels autour de questionnement sur les pratiques, l'organisation, le fonctionnement...

Cela a été ainsi l'occasion d'expérimenter des pratiques innovantes en termes de participation des usagers, ou encore d'élaboration d'outils d'évaluation de la qualité des prestations.

Les réponses au questionnaire « Usagers » ont montré que si les réunions des résidents sont relativement fréquentes, la dimension plus « citoyenne » des conseils de vie sociale - avec l'élection des représentants et un contenu moins axé sur les aléas de la vie quotidienne - est moins souvent présente, sauf chez les CADA qui en ont fait un levier pour l'acculturation de leurs publics.

5.1 *Soutenir la mise en place des Conseils de Vie Sociale*

Produire un « guide de questionnement »

Ce serait intéressant, sur la base d'un recensement plus systématique des expériences en cours, de créer une formation ou un groupe d'appui ressource, pour aider les structures dans leurs démarches de mise en œuvre de l'outil, en répondant aux questions :

- Quel type d'outil ?
- Comment mobiliser professionnels et usagers ?
- A qui élargir CVS et questionnaire (partenaires, élus...)?
- Quel rythme ?
- Quel support ?
- Quel contenu (contenu lié aux usagers dans une perspective de citoyenneté, lié à la structure dans une perspective d'évaluation des prestations) ?
- Comment organiser les retours ou les liens entre instance et usagers ?

Inciter des regroupements de CVS

On peut imaginer que pour donner plus d'ambition aux CVS, il puisse y avoir, sur un territoire commun par exemple, une réunion des CVS et des contacts structurés entre les représentants des usagers des différents CVS. Cela contribuerait à l'ouverture des structures, mais peut-être aussi à des contenus et des réflexions différents, ainsi que l'exercice d'une citoyenneté.

Dans le même ordre d'idées de l'ouverture des structures, on peut être amené à inciter les personnes à intégrer des groupes d'expression et de soutien ordinaires (on pense aux groupes de parents, ou aux REAPP par exemple) ou des groupes constitués à l'extérieur pour défendre leurs intérêts. Les représentants des usagers aux CVS pourraient également se rapprocher de ces groupes, et servir de courroie de transmission.

Proposer la présence d'un représentant de la DDASS

Les CVS peuvent s'ouvrir à des acteurs externes qui paraissent importants pour la vie de la structure : on a évoqué les élus locaux... mais pourquoi pas aussi un représentant de la DDASS ?

FICHE – ACTION N° 21	SOUTENIR LA MISE EN PLACE DES CONSEILS DE VIE SOCIALE
Pilotes de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	Directeurs et équipes CHRS, CADA, CHU et représentants d'usagers, FNARS
Objectifs	Améliorer le fonctionnement des conseils de vie sociale
Descriptif, conditions de réalisation	Créer un groupe de travail, avec un objectif de production d'un guide, d'une diffusion des pratiques et expériences intéressantes, de propositions concrètes d'amélioration du fonctionnement
Indices de suivi et d'évaluation	Production d'un guide

Désigner les « personnes qualifiées »

Il serait intéressant, dans le cadre de la prévention de la maltraitance, que des personnes externes aux structures et aux gestionnaires des structures soient désignées comme recours possible, ce qui est prévu par la loi, mais pas encore mis en place.

5.2 Créer un groupe de réflexion autour de l'évaluation

La difficulté pour les équipes de s'approprier la culture de l'évaluation conduit le groupe à proposer l'organisation d'un groupe de travail départemental, où chaque établissement enverrait un travailleur social qui deviendrait au sein de sa structure la personne ressource évaluation.

Ce groupe pourrait se réunir trois fois afin d'évoquer les difficultés, proposer des solutions, et diffuser la production des établissements.

FICHE – ACTION N° 22	AIDER A INSTAURER L'EVALUATION INTERNE
Pilotes de l'action	Cellule d'appui
Partenaires impliqués	Professionnels CHRS, CADA, CHU/UNIFAF/organisme de formation, FNARS
Objectifs	Faciliter l'appropriation d'une culture de l'évaluation au sein des équipes
Descriptif, conditions de réalisation	Mettre en place un groupe de travail pour partager les expériences, mettre à plat les difficultés et produire un guide
Indices de suivi et d'évaluation	Production d'un guide Procédure et outils d'évaluation interne diffusés dans les structures

5.3 Accompagner la réorganisation des structures sociales du CASH

Il convient de moderniser le secteur social, notamment au plan des pratiques professionnelles.

Quelques pistes avaient été dégagées lors de la phase d'analyse, que nous reprenons :

◆ Améliorer l'accueil des publics

- Aider à une meilleure prise en charge de la population handicapée et/ou âgée ;
- Diffuser les pratiques de bienveillance.

◆ En matière de management interne

- Soutenir les directeurs des structures sociales dans la mise en œuvre de leur projet social, et d'une manière générale répondre aux exigences de la loi 2002-2,
- Garantir à ces structures une marge de manœuvre minimale vis-à-vis de l'administration hospitalière, ne serait-ce que pour les travaux obligatoires et le fonctionnement quotidien des services.

◆ Ouvrir la structure sur l'environnement

- Rendre plus visible et plus ouverte la procédure d'accueil et d'entrée des publics, diversifier les réseaux d'orientation,
- Inciter les personnels du CASH à participer à des réflexions à l'extérieur sur les pratiques professionnelles, pour qu'ils puissent les confronter à d'autres pratiques.