



Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité et de la Ville
Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la mer, en charge des
Technologies vertes et des Négociations sur le climat

Direction Générale de la Cohésion Sociale

Bureau de l'Urgence sociale et de l'Hébergement

Contact: Marie-Hélène Déchaux

marie-helene.dechaux@sante.gouv.fr

☎ 01 40 56 86 11

Associer des usagers à l'élaboration puis à la mise en œuvre des Plans départementaux de l'accueil, hébergement et insertion : Pourquoi et comment faire ?

Dans son dossier de presse du 10 Novembre 2009 relatif au service public de l'hébergement et de l'accès au logement, Benoist Apparu, Secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme demande à ce que l'utilisateur soit replacé au centre du dispositif d'hébergement et de logement adapté.

La circulaire du 9 décembre 2009, relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement vous demande de veiller à ce que les personnes puissent être consultées, voire associées, dans le processus d'élaboration du PDAHI.

Dans l'attente de la publication du guide (tiré des travaux du cabinet CRESS) annoncé dans la circulaire, une synthèse a été préparée sur la base des documents produits par ce consultant et des diverses actions menées par la DGCS sur la question de la participation des personnes aux politiques de lutte contre l'exclusion. Elle a pour objet d'accompagner la préparation d'une action de ce type. Elle se présente sous forme de questions à se poser avant l'engagement de ce type d'action.

1- Pourquoi associer des usagers à l'élaboration des PDAHI ?

- Parce que cela répond à l'objectif de la Refondation de l'hébergement de placer l'utilisateur au centre du service public de l'hébergement et du logement.
- Parce que la circulaire du 9 décembre 2009 le prévoit
- Parce que cela enrichit la connaissance des besoins
- Parce que cela améliore la réponse aux besoins
- Parce que cela permet de ne plus faire à la place des usagers mais avec eux

2- Que veut-on faire avec les usagers ?

Il convient de distinguer l'organisation d'une action ponctuelle (comme la consultation d'utilisateurs en vue de recueillir leurs besoins), d'une action plus longue liée à la volonté de les associer dans les instances de suivi d'un projet : C'est typiquement le cas du PDAHI.

2-1 Engager une action ponctuelle

Il y a alors principalement trois cas de figure :

- **Communiquer** : Il s'agit pour l'administration par exemple, d'informer, d'expliquer un projet, un dispositif, l'évolution d'une politique : On ne vise pas forcément l'adhésion des personnes. C'est typiquement le domaine d'une réunion d'information, de débat...Elle permet d'énoncer et d'expliquer sans viser à faire adhérer à un choix.

Exemple : L'État propose à la Fondation de l'Armée du Salut d'organiser une réunion de représentants de plusieurs conseils de la vie sociale parisiens, de représentants de l'État et de collectivités locales : Cas en 2008 à Paris sur la politique du logement, avec une animation de la réunion par un représentant de CVS.

- **Consulter** : L'objectif est plus volontaire que dans la situation précédente car il s'agit d'une information à double sens (administration<->utilisateur) : les propositions et discussions sont susceptibles de faire modifier le projet.

Exemple : Réalisation par la DSD de Martinique d'un « forum local », en juin 2008, dans le cadre du schéma SAHI (travail accompagné par un consultant).

- **Concier** : L'objectif de travail avec les utilisateurs est plus ambitieux que dans la consultation car il s'agit d'une élaboration conjointe de solutions avec l'ensemble des acteurs.

Exemple : réalisation d'une charte de l'accueil dans les unités d'hébergement en Seine Maritime. (travail accompagné par un consultant).

Le travail de concertation approfondi constitue, à ce jour, le stade le plus abouti des travaux participatifs engagés à l'initiative de l'État dans le domaine de la lutte contre l'exclusion.

► **La co-décision.** Cette dernière possibilité est indiquée pour information car peu envisageable. En effet, elle suppose un partage de la décision, une délégation de pouvoir, qui s'articulent difficilement avec l'organisation administrative actuelle.

2-2 Mettre en place une action dans la durée :

Les quatre niveaux évoqués ci-dessus ne sont pas mobilisés car ici c'est un travail au long cours d'association d'usagers au suivi d'un dispositif est recherché. On travaillera alors plutôt sur un processus de représentation de ce public, dans toute sa diversité, au sein d'une instance de mise en œuvre, de suivi ou d'évaluation. (cf. les développements page 7).

Attention : On est dans un cas de figure différent de celui d'une association dont l'objet social prévoit la représentation du public. Les modalités de représentation sont à construire.

3- Sur quel sujet travailler ?

Une fois la finalité de la démarche précisée, le thème de travail sera choisi. Il devra être précis, concret, directement en lien avec la vie quotidienne de la personne et son territoire de vie, et les préoccupations des acteurs locaux. Il conviendra d'éviter de traiter de questions relevant de la politique nationale sur lesquelles on n'a pas de prise sur le territoire.

Exemples de choix de thème : comment les personnes vivent elles leur parcours d'hébergement dans le département X? Quelles sont les améliorations à apporter au processus d'accueil ? De quel accompagnement ont-elles besoin pour accéder au logement, à l'emploi, à la santé ?

Deux points de vigilance :

- L'objectif doit être partagé localement par les divers partenaires concernés par l'action. Le thème de travail puis l'outil seront choisis en fonction de cet objectif.
- Il convient de s'assurer de l'existence de marges de manœuvre pour proposer des actions qui seront établies suite aux propositions résultant du processus engagé avec les usagers.

3- Comment faire ?

3-1 Pour informer, consulter, concerter :

La mise en œuvre de ce type d'action doit s'appuyer sur un partenariat local et notamment sur les associations proches de ces publics. Leur rôle consiste à informer, mobiliser, accompagner les personnes et à faire remonter les éventuelles difficultés rencontrées. Le partenariat est par conséquent actif sur l'ensemble du processus. C'est lui qui va choisir le moment de l'action, le choix de l'outil....

Avec quels outils ? :

Beaucoup d'outils existent, dont certains sont créés et mis en œuvre par des associations très locales. Il n'y a pas d'outil idéal, ni miracle. L'outil adéquat sera celui qui sera choisi en fonction de l'objectif de travail, en concertation avec les divers partenaires et dans la mise en œuvre duquel ces derniers se mobiliseront.

Exemple d'outils :

- *questionnement individuel de bénéficiaires ou plus largement des publics concernés mise en place d'échanges collectifs*
- *utilisation d'outils spécifiques de dialogue usagers / professionnels (théâtre-forum, forum local (expérimenté par la DGAS), etc méthodes « créatives » suscitant une forme d'expression volontairement plus subjective ou sensible (écrit, vidéo...).*

Quand et pendant combien de temps ?

La construction d'une mobilisation autour de la participation suppose un temps suffisant pour construire les objectifs communs de la démarche. Ces points doivent être envisagés également avec les partenaires locaux. L'accord de départ, collectif, constitue un temps essentiel. Les craintes institutionnelles, les réserves des professionnels, sont autant de point à travailler préalablement. A cet égard, un portage politique (entendu au sens de l'engagement de l'institution) constitue un accélérateur de l'action.

En outre, il convient d'être attentif à l'organisation d'un moment initial porteur, comme une journée forum, puis des moments d'étape pour soutenir la mobilisation des acteurs.

Exemple : une durée de 3 mois semble un délai moyen raisonnable de construction d'une action de concertation approfondie de type forum local.

Qui met en œuvre ? Faut-il un animateur ?

Là encore, tout dépend de la situation territoriale. L'action peut parfaitement être mise en œuvre par une association locale, selon la situation locale.

Il peut s'avérer utile, notamment dans un forum local qui offre un travail mixant des publics et des professionnels, d'avoir recours à un animateur extérieur. En ce cas, il conviendra de s'assurer de ses compétences en matière de technique de conduite d'entretien, d'écoute, de reformulation, d'adoption d'une posture de neutralité, d'animation de groupe et de gestion de conflits, de communication (langage simple, concret), de restitution et d'analyse des propos des personnes. (*Coût de l'intervention journalière moyen 1 000 à 1 200€ HT*). Il conviendra dans ce cas de procéder à un appel d'offre en vue de sélectionner un prestataire.

Comment les personnes sont choisies et mobilisées ?

► Le choix des personnes

Dans le cadre d'une consultation ponctuelle, la situation d'exclusion des personnes ne constitue en rien un empêchement dès lors qu'elles ont conscience de l'importance des problèmes traités ou qu'elles ont une expérience vécue sur le sujet.

Dans le choix des personnes, il ne faut pas rechercher la représentativité. La pauvreté est plurielle, et ne s'incarne pas dans une catégorie sociale. Par conséquent, un individu ne peut pas représenter « des personnes en situation de pauvreté ». Les personnes viendront à titre personnel et pourront du reste intervenir tantôt comme bénéficiaire (d'un hébergement), habitant (d'un quartier), consommateur de produits, services, citoyen, et une personne. Elles pourront également se faire l'écho ou le porte parole d'autres personnes en difficulté qu'elles ont été amenées à rencontrer. Ces différentes facettes s'exprimeront dans sa prise de parole. On préférera donc chercher la diversité des situations.

► L'information des personnes sur l'ensemble de la démarche

Elles devront être associées concrètement à la démarche le plus tôt possible pour ne pas se sentir instrumentalisées. C'est ainsi :

- qu'elles seront informées clairement sur les objectifs et l'utilité de la démarche
- que les « règles du jeu » et les garanties données aux personnes (notamment quand leur parole pourrait faire craindre des retombées négatives sur leur situation) seront clarifiées. Elles seront dans ce cadre informées des conditions de la prise en charge des frais (cf point relatif au défraiement).
- qu'elles seront informées des résultats et suites de la démarche

► Le déroulement de l'action de consultation ou concertation:

- une vigilance sera apportée aux conditions concrètes d'accessibilité des démarches proposées (garde des enfants, distance, transports, horaires...)
- la convivialité et l'ambiance d'échange respectueuse seront recherchées
- les conditions d'égalisation de la parole seront recherchées afin que les usagers puissent se sentir sur un pied d'égalité avec les autres personnes interrogées (professionnels représentant d'institutions..): le langage technique sera évité, les différents modes d'expression seront respectés, de l'information sera mise à disposition en tant que de besoin. Il conviendra de penser aux étrangers qui pratiquent mal le français.

► Le défraiement des personnes

Des questions très concrètes sur le défraiement des personnes devront être réglées avant l'organisation des rencontres. La prise en charge des frais de transports, repas et hébergement devra être effective au moment de l'action de manière à ce que les personnes n'aient pas à faire l'avance des frais.

Dans la mesure où les personnes sont consultées pour produire un avis, et/ou des propositions, il convient également de poser la question de l'indemnisation forfaitaire de leur intervention. Cette question fait débat aujourd'hui. Les professionnels sont parfois rétifs à envisager cette modalité qui structure davantage la relation. Les risques de dérive par rapport à ce qui doit rester un investissement citoyen sont fréquemment mis en avant. Il n'est bien sûr pas possible de trancher sur les options qui peuvent être prises sur le plan local et qui dépendent du type d'opération de participation mise en place. En tout état de cause, il est important que la question fasse l'objet d'un débat et de décisions explicites. D'un autre côté, cette indemnisation correspond à ce qui se fait dans d'autres domaines (ex : indemnisation des jurys d'assises ; indemnisation des jurys citoyens dans les démarches délibératives). Elle a l'intérêt de limiter l'écart existant entre les participants professionnels de ces instances et les participants « citoyens ».

Pour ceux qui souhaitent s'engager dans cette voie, on peut souligner que l'indemnisation constitue une reconnaissance de la contribution apportée. Elle ne constitue en aucun cas un salaire (impliquant rapport salarial et risquant d'avoir un impact personnel).

Au vu des expériences dont nous avons connaissance, on voit que :

- l'indemnisation peut être versée sous forme d'un défraiement pour un montant qui pourrait se situer autour de 40 ou 50 € pour une journée.
- certains CHRS disposant d'activités AVA considèrent ainsi les heures de représentation des délégués comme des heures d'atelier.
- la forme des chèques service parfois utilisée fait l'objet de critiques du fait de son image un peu négative, confortant l'image de « pauvres » de leur bénéficiaire.

4- Quel coût ?

Il varie bien sûr en fonction de l'outil utilisé, des conditions logistiques, du défraiement des usagers.....

Exemple : l'outil forum local a un coût de 800 € HT (1 jour de préparation, 2 jours d'animation, 3 à 4 jours de synthèse (en fonction du document attendu), 0,5 jour de présentation orale). Des crédits peuvent être sollicités dans le cadre de l'action 3 du BOP 177.

3-2 Pour mettre en place un processus de représentation des publics.

Cette question se pose légitimement dans le travail autour de la construction, de la mise en œuvre et du suivi des PDAHI. On rappelle que le processus de représentation dont il est question ici, consiste à élaborer une représentation directe (et non une représentation via des associations).

Développer une représentation des publics dans les instances est complémentaire aux démarches de recueil de leur parole, mais constitue aussi un palier supérieur dans l'engagement et la participation à des réflexions à caractère collectif. C'est pourquoi un public trop désocialisé ne sera pas sollicité.

Les points précédemment développés sur le choix du moment de l'action, du recours éventuel à un animateur, de l'information et du défraiement des personnes restent inchangés. En revanche, trois points apparaissent spécifiques :

1- S'appuyer sur les potentialités locales

Nouer des liens forts sur ce thème avec les associations et les réseaux est une condition essentielle pour la mise en place de processus représentatifs.

On cherchera au préalable à identifier précisément les lieux dans lesquels la question de la participation se travaille déjà. Quelles sont les structures qui ont mis en place dans le cadre de la loi 2002-2 des formes de participation ? Cette identification peut constituer un point d'appui car la mutualisation des réflexions et expériences est toujours sur ce point un facteur de progression.

Dans tous les cas, on peut observer que l'engagement d'une personne dans le processus de représentation procède d'abord d'une rencontre avec une personne de confiance « invitante ».

La majorité des expériences réussies combine ainsi la détection, la mise en confiance, l'accompagnement des personnes ayant le potentiel et la motivation pour entrer dans une fonction de représentation auprès des institutions. Cela passe par des étapes aussi banales que la proximité, la convivialité, la confiance établie dans le temps...

Pour développer les processus de représentation, différentes initiatives peuvent ainsi être prises comme l'organisation de temps de formation et d'échanges pour les délégués de CVS, la diffusion des expériences réussies, incitations à progresser, etc.

2- Soutenir les personnes et les représentants :

Entrer dans un rôle de représentation même limité n'est pas sans conséquences personnelles. Positivement, cela constitue souvent un moment de valorisation, de prise de confiance, de progression personnelle. Mais cela peut s'accompagner de doutes, de scrupules, de peur de l'échec, de mouvements psychologiques auxquels il faut être très vigilant aussi bien avant, pendant qu'après le processus de participation.

Il faut ainsi être vigilant aux garanties apportées aux personnes sur le fait qu'accepter cette fonction n'aura pas de conséquences négatives sur leur situation sociale, notamment si elles portent des points de vue critiques.

D'autre part, devenir représentant, « porte parole » n'est pas simple et peut faire l'objet d'un apprentissage ou de formations adaptées. Les initiatives permettant d'accompagner les représentants soit dans les structures, soit de manière plus collective (formation commune des délégués des CVS) sont donc à encourager dans ce domaine.

3- Développer des initiatives à l'échelle départementale

Pour les personnes concernées, l'échelle départementale (même si l'engagement démarre d'abord au niveau local d'une action) peut constituer un espace de valorisation et de dynamisation du fait du changement d'échelle de leur engagement.

Plusieurs pistes pourraient être suivies :

- **Le contact ou la rencontre** des membres de l'instance avec les lieux de participation existants.

Quand des questions sont traitées par la commission, certains de ses membres vont à la rencontre des délégués dans les territoires, les établissements et services pour échanger avec eux. Pour fonctionner une démarche de ce type suppose :

- d'anticiper et de s'y prendre à l'avance
- d'examiner avec les professionnels de terrain et les délégués comment leur permettre de construire un point de vue collectif sur le sujet débattu (ex :

organisation dans la structure de débats collectifs, réalisation de comptes rendus utilisables par les délégués...)

- une telle démarche a le mérite de valoriser le travail réalisé par les délégués en le reliant à ce qui se fait à une autre échelle. Elle montre que les réflexions produites dans un établissement ou un service peuvent être connectées avec celles menées à une échelle plus large, territoriale en l'occurrence.

- L'organisation de rencontres départementales des délégués.

Des démarches de ce type ont commencé à s'organiser (Nord Pas de Calais - Champagne Ardennes). Elles permettent à des personnes engagées dans cette dynamique de travailler ensemble autour de leur rôle. Pour ne pas rester à des questions trop générales, elles gagnent à être structurées autour de thèmes précis.

- L'organisation d'une instance de type Conseil de Vie Sociale départemental des établissements sociaux qui puisse constituer un lieu d'échanges durable.

- L'organisation d'une instance de production associant institutions et personnes représentant le public dans un objectif de production précis : ex réalisation de documents d'information pour les usagers, rédaction d'une charte, travail autour d'un texte de politique publique. Dans ce cas de figure, les conditions de l'échange doivent donc mettre les participants sur un même pied d'égalité. (attention à la technicité du langage, à la question de la prise de parole devant des techniciens, durée de la réunion...)



Vous trouverez en annexe :

- Un exemple de bonne pratique : La charte d'accueil dans les structures d'hébergement de Seine Maritime. Il s'agit du document rédigé conjointement par les usagers et les professionnels des unités d'accueil.

- Un exemple de fiche outil : le forum local

(La synthèse du forum local qui s'est tenu le 27 juin 2008 en Martinique peut être obtenue sur demande. Des forums locaux se sont tenus sur d'autres thèmes (accès aux droits, insertion par l'activité économique) dont les résultats peuvent également être communiqués.

Des éléments bibliographiques, d'autres fiches outils, ou exemples d'actions peuvent vous être transmis, en attendant la refonte du site intranet.



Annexe 1 : Charte de l'accueil dans les structures d'hébergement du département de Seine Maritime

Février 2010

Un texte résultant une démarche participative

Cette charte a été rédigée à l'issue d'une démarche participative pilotée par le Comité de Veille Sociale de Seine Maritime, et à laquelle ont participé de nombreuses associations de Rouen et du Havre et de nombreuses personnes ayant eu une expérience d'admission dans ces structures. Au total, ce sont environ 100 personnes qui se sont exprimées à partir de différents supports (témoignages, entretiens, radio, théâtre forum). Une restitution générale de la démarche a donné l'occasion de débattre de ces conclusions en novembre 2009.

L'ambition de ce texte est de restituer ce que les personnes ont pu dire lors de ces différents temps de travail sur ce qu'elles apprécient dans l'accueil réalisé par les structures, sur ce qui est souhaitable et aussi ce qui pourrait évoluer. Par accueil, il faut entendre à la fois le moment de l'arrivée dans l'établissement mais aussi la première phase d'intégration dans le fonctionnement de celle-ci dont la durée peut être variable.

Bien sur, les structures ont des missions différentes (accueil d'urgence - accueil de plus long terme - centre d'accueil pour demandeur d'asile, etc.) et donc des modalités d'accueil spécifiques. On sait aussi que l'organisation de l'accueil dépend de différentes contraintes d'organisation qu'il n'est pas facile de faire évoluer. Il ne s'agit donc pas de chercher à déterminer un processus d'admission unique ou de créer une norme mais simplement de poser, à partir de ce que les personnes ont exprimé, des éléments importants pour aider à faire progresser la qualité de l'accueil.

A quoi peut servir cette charte ?

Elle est destinée à être donnée aux usagers des structures, à être utilisée, dans la réflexion des équipes sur l'accueil, dans leurs démarches de projet, dans leurs démarches d'évaluation interne. Chaque structure est donc invitée à réfléchir à partir de ce texte et à débattre avec les personnes qu'elle reçoit sur ses points forts et sur les aménagements concrets qui pourraient être apportés.

Cette charte a donc pour vocation de constituer un outil de progrès et d'échange collectif sur un moment important dans la vie des personnes qui s'adressent aux structures d'hébergement.

L'accueil : un moment particulier et souvent difficile à vivre

Etre accueilli dans une structure d'hébergement, ça n'est pas rien, ça n'est pas un moment anodin !

En général, dans ce moment se mélangent de nombreux sentiments :

- satisfaction d'avoir un hébergement souvent après avoir « galéré », satisfaction de se sentir plus en sécurité ;
- colère ou tension par rapport à un processus qui a été stressant, difficile, angoissant
- anxiété de découvrir un nouveau lieu inconnu dont on ignore le fonctionnement ;
- espoir de voir sa situation s'améliorer et de trouver des réponses

D'autre part, c'est un moment important parce que c'est le début de la relation nouée avec l'équipe du lieu d'hébergement. Et comme on le sait, le premier contact dans toute relation est important, voire essentiel.

C'est pour ces raisons qu'il est important pour tous que cette admission se passe le mieux possible.

Un accueil qui ne doit pas devenir mécanique

Pour la personne accueillie dans un lieu d'hébergement, le moment de l'accueil est un moment très particulier et souvent assez délicat.

En revanche pour les structures, l'accueil constitue une tâche qui peut être répétitive, notamment quand les séjours sont plus courts et qu'on réalise de nombreuses admissions. Le risque est donc que l'accueil devienne un peu mécanique, standardisé...au lieu d'être le moment d'une attention particulière apportée à la personne qui arrive.

Ainsi, il est toujours agréable de se savoir ou se sentir attendu, de voir que l'on prend en compte notre situation particulière, que l'on fait attention à nous.

Bien sur cela n'est pas toujours facile à organiser et faire vivre dans la durée pour l'équipe, mais cela mérite d'y réfléchir.

L'accueil, tout le monde y participe

L'accueil vécu par les personnes, c'est ce qui est vu avec les intervenants sociaux, mais aussi le sourire à l'accueil, les gens qui vous voient et vous disent bonjour, le café qu'on vous offre, le fait de ne pas être interrompu pendant les premiers échanges...

La qualité de l'accueil est donc produite par tous les membres de l'équipe et il est important de mener une réflexion collective sur la manière dont tout le monde peut participer à améliorer et parfois aussi à « protéger » un peu plus ce temps particulier de l'accueil.

Les procédures peuvent et doivent être adaptées

Même si les lieux d'hébergement ont un devoir d'information et qu'il est utile d'avoir des procédures de travail, il faut rester attentif à leur adaptation. Plusieurs thèmes reviennent souvent et méritent d'être discutés et repris dans les lieux d'hébergement.

Ainsi, il est parfois difficile d'être bombardé d'informations (le livret, le règlement de fonctionnement, etc.) dès le début...

Il n'est pas non plus toujours agréable d'entendre d'abord tout ce qui concerne les interdictions et les règles...avant de savoir quelles aides ou quel soutien on va avoir.

Certaines questions qui sont parfois posées au moment de l'admission peuvent être vécues comme indiscrettes, remuer des choses difficiles liées au passé...ou simplement inquiéter (pourquoi demande-t-on cela ? est ce que la réponse aura une conséquence ?). Elles peuvent aussi être difficiles à aborder avec une personne qu'on ne connaît pas et avec laquelle on n'a pas encore noué une relation de confiance.

Il faut donc savoir attendre que le moment soit approprié et ne pas nécessairement vouloir tout faire rapidement. Il faut également vérifier en équipe si les questions posées sont vraiment utiles et si la personne comprend bien pourquoi on lui pose.

En résumé, il faut être vigilant au tact avec lequel on questionne dans ces moments et savoir adapter à la situation de chacun.

On sait aussi que les personnes sont souvent obligées de répéter leur histoire dans de nombreux lieux et il faut se demander comment on peut limiter ce processus souvent difficile à vivre et vécu comme peu respectueux...

Etre attentif aux personnes qui viennent pour la première fois

Pour les personnes qui ne sont jamais venues dans un lieu d'hébergement, c'est un moment particulièrement délicat et il serait intéressant que les structures veillent à prendre en compte cette particularité. Avec elles, il est utile de prendre plus de temps pour échanger, laisser souffler, informer en détail, répondre aux inquiétudes...

Mais il faut bien sur que la structure le sache avant...et adapte son processus dans ce sens.

Eviter ou expliquer l'attente

Personne n'aime attendre, ni ne pas savoir ce qui se passe. Il est donc important d'être ponctuel comme il est demandé aux personnes accueillies de l'être. Même s'il peut y avoir des impondérables et des difficultés d'organisation, il faut expliquer ce qui se passe, ne pas banaliser un temps d'attente (qui risque d'être vécu comme peu respectueux), voir comment on permet de passer dans de bonnes conditions un temps d'attente qui n'est jamais très plaisant.

Une attitude de non jugement et d'écoute

Il n'est pas facile de se retrouver obligé, du fait des aléas de la vie, de demander un hébergement à une structure sociale. Quand on le fait, il est important de percevoir que l'on n'est pas jugé, que l'on est respecté dans les difficultés qu'on rencontre.

Il est aussi nécessaire d'avoir le droit de ne pas « avoir de projet » à ce moment. Pour certaines personnes, il faut d'abord souffler, poser ses bagages...et après on peut discuter de la suite.

Parfois aussi, l'arrivée se fait après un processus stressant fait d'attentes, de rappel du 115, de nuits sans hébergement. Alors même si certains comportements ne sont pas acceptables, il est important d'être compréhensif par rapport à la tension avec laquelle quelques personnes arrivent.

Les arrivants dans un lieu d'hébergement peuvent souvent observer que certaines personnes ont des attitudes problématiques liées à leurs difficultés (troubles psychiatriques, alcool...) et elles comprennent que les structures ont besoin de fixer des limites, de se protéger. Mais il faut rester vigilant pour que les soucis causés par quelques uns ne déterminent l'accueil fait à tous.

Et il faut aussi expliquer et parler aux personnes accueillies des difficultés rencontrées du fait de la vocation d'accueil social de la structure.

Une intégration dans un collectif qui est à favoriser

Il n'est jamais facile d'arriver dans un collectif dans lequel on ne connaît personne et certains accueils sont vécus comme de grands moments de solitude...ce qui peut ajouter à la difficulté ressentie.

Dans certains cas, d'autres personnes hébergées viennent spontanément au contact des nouveaux arrivés. Et cela permet de tisser des liens, d'avoir d'autres types d'information, de traverser un moment délicat...

Il est donc intéressant, quand c'est possible, de voir comment on peut associer d'autres personnes hébergées à ce temps d'accueil dans une logique de solidarité mutuelle et d'entraide.

Notamment quand les difficultés d'organisation rendent difficile de consacrer du temps à l'accueil, s'appuyer sur des personnes présentes peut constituer une réponse intéressante et à développer.

Un lieu d'accueil qui peut être adapté

Quand quelqu'un arrive dans une structure, ce qu'il voit contribue à lui donner une impression globale qui marque longtemps. Quand le lieu d'accueil n'est pas investi, aménagé pour cette fonction, bref qu'il n'est pas accueillant...c'est parfois difficile à vivre.

Même si les locaux ne sont pas toujours très adaptés, il suffit parfois d'un peu d'attention pour rendre les lieux plus chaleureux (de la lecture, une décoration, un endroit pour être assis qui n'est pas dans le passage, des fleurs, des boissons...).

Etre attentif aux questions de traduction

Un certain nombre de personnes qui arrivent dans le dispositif d'hébergement ne maîtrisent pas le français, et il est important que les structures soient vigilantes à mobiliser des ressources dans ce domaine. Celles-ci peuvent être trouvées dans les autres personnes hébergées, dans les autres structures de l'agglomération ou sur le plan institutionnel.

Une question à reprendre régulièrement

Il n'y a pas de formule idéale en matière d'accueil, mais il s'agit d'une question qui gagnerait à être débattue de manière régulière avec les personnes accueillies, par exemple dans le cadre des Conseils de Vie Sociale, ou dans le cadre de réunions sur ce thème...

Les échanges peuvent ainsi permettre de faire évoluer progressivement un certain nombre de choses, de trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

Même si cela peut paraître modeste, ce sont parfois les petits ruisseaux qui font les grands fleuves !

Annexe 2 : Fiche outil sur le forum local

Cette démarche sollicite à la fois l'expression d'acteurs de terrain (« professionnels », institutionnels ou associatifs) et celle d'utilisateurs concernés par le thème de travail choisi.

Les personnes qui participent à cette journée sont toujours volontaires, et sollicitées par les différents partenaires (institutionnels ou associatifs) associés à la démarche, qui veilleront à respecter une certaine diversité.

Comment cela se passe-t-il ?

Le principe consiste à réunir, pendant une journée, deux groupes de 10 utilisateurs et de 10 « professionnels » qui, le matin, travaillent séparément sur les mêmes sujets, puis, l'après-midi, échangent leurs expériences, leurs points de vue et leurs idées, afin de formuler, en fin de journée, une évaluation globale sur le dispositif en question.

Aucune préparation n'est nécessaire ni même souhaitable : il s'agit pour chacun d'apporter son expérience, son vécu, ses idées, voire ses propositions et d'en débattre avec d'autres acteurs concernés par le même sujet, en prenant le temps de réfléchir et d'échanger.

Il est animé par une personne dotée de solides compétences en animation de groupes, technique de conduite d'entretien, et gestion de conflits, faisant preuve d'empathie à l'égard des personnes en difficulté tout en respectant une juste distanciation et faisant preuve de neutralité. Sa préparation, c'est à dire le choix du thème abordé, les axes de questionnement de l'animateur du forum, et la constitution des groupes (et donc des personnes) s'appuie sur une mobilisation des partenaires locaux concernés, ce qui suppose plusieurs mois de travail en amont. En effet, ce type de travail doit être au service d'une démarche plus globale, d'évaluation, ou de consultation sur la mise en œuvre d'un dispositif par exemple.

Une journée de travail, donc, mais qui se veut conviviale, avec un petit déjeuner, des pauses café et un déjeuner en commun. Les frais de transport sont pris en charge. Eventuellement un défraiement peut s'ajouter.

9h30-10h	Accueil petit déjeuner	
10h - 13 h	Groupe « utilisateurs »	Groupe « professionnels »
(pause à 11 h 30)	<ul style="list-style-type: none">▪ Travaux en sous groupes▪ synthèse	<ul style="list-style-type: none">▪ Travaux en sous groupes▪ synthèse
13 h - 14 h	Déjeuner	

14 h - 17 h (pause à 15 h 30)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des travaux des sous groupes du matin ▪ Echanges ▪ Travaux en sous groupes usagers et professionnels : évaluation et attentes ▪ Synthèse
-------------------------------------	--

Intérêt de la méthode

Elle :

- ouvre une place pour les débats (et le diagnostic),
- offre un ancrage local (choix des thèmes et territoires)
- est qualitatif : la parole est utilisée comme un outil et une matière
- rassemble une grande diversité d'intervenants
- permet de travailler de manière très rapide sur les représentations
- permet la récolte de propositions
- recueille le ressenti d'une personne à un moment donné. Il ne s'agit pas de connaissance objective sur un sujet, mais la nuance des propos de chacun va donner du sens.
- vient compléter utilement d'autres travaux locaux

Elle permet en outre de les freins à la mise en œuvre effective d'un droit ou d'un dispositif:

- déficit de clarté
- déficit d'information
- frein politique
- frein organisationnel
- freins psychologiques

Pour ce faire, sont pris en compte :

en ce qui concerne les publics :

- le cas particulier de la personne (état d'esprit, parcours personnel, analyse de sa propre situation, perception de lui même au regard des autres)
- ses relations avec l'extérieur
- sa projection dans l'avenir

et en ce qui concerne les professionnels :

- leur travail au quotidien avec les usagers
- la coopération entre les acteurs de terrain
- le portage des dispositifs par les acteurs concernés
- les conditions d'exercice de leur métier
- leur appréciation des dispositifs et programme de lutte contre l'exclusion