

RENCONTRE DEPARTEMENTALE DES COORDONNATEURS DES PROJETS SOCIAUX

JEUDI 5 AVRIL 2018

Partenariat avec les acteurs de l'action sociale

Temps d'échanges de pratique entre les coordonnateurs des projets sociaux,
des élus ou agents des CCAS et des agents des services vie sociale et CDAS du Conseil Départemental

19 personnes ont participé à cette rencontre (liste des personnes présentes et excusées en pièce jointe), et je remercie à nouveau Marie Claude Lelièvre (Conseil départemental) et Bérangère Turmel (UDCCAS) pour leur implication dans l'organisation et l'animation de cette rencontre.

12 collectivités étaient représentées : Pays Dol de Bretagne, Pays de Chateaugiron, Montfort Communauté, St Malo agglo, Bretagne Romantique, Mairie de Betton, Pays de Montauban, Mairie Chateaubourg, Mairie Cesson Sévigné, Mairie Noyal Chatillon/Seiche, Liffré Cormier Communauté, Bretagne Porte de Loire Communauté

7 personnes en charge effective de la coordination d'un projet social pour les terrains de :
Chateaugiron, Combourg et Tinténiac, Montauban de Bretagne, Chateaubourg, Cesson Sévigné, Liffré, Bain de Bretagne

2 personnes du conseil départemental :

- Référente RSA du CDAS de Janzé
- Agent de dév social local de l'agence départ territoire de Brocéliande

3 personnes « représentant » les CCAS :

- AS du CCAS de Vitré
- vice présidente du CCAS de Betton
- coordinatrice du CCAS de Chateaubourg (gestionnaire du terrain et coordinatrice du projet social)

INTRODUCTION

Éléments de contexte sur l'évolution de l'action sociale et de l'insertion par Marie Claude Lelièvre

(chargée de mission insertion sociale et santé au Conseil départemental)

Volonté du Département de renforcer les complémentarités entre les partenaires de l'action sociale pour améliorer le service rendu à l'utilisateur

→ **SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE L'ACTION SOCIALE DE PROXIMITÉ**

Elaboration d'un guide méthodologique sur le 1^{er} accueil social inconditionnel au niveau national

Obligation d'élaborer conjointement avec l'Etat des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (loi NOTRe)

→ **SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AUX PUBLICS**

→ Obligation d'y inscrire les moyens d'un 1^{er} accueil social inconditionnel

Le Département en sa qualité de chef de file de l'action sociale est chargé d'organiser ce 1er accueil social inconditionnel de proximité en lien avec ses partenaires.

CONSTATS :

- augmentation du nombre de personnes confrontées à des difficultés d'ordre social
- augmentation des délais d'obtention d'un rendez-vous dans les services sociaux
- difficultés dans la mise en place d'accompagnements globaux des personnes prenant en compte la totalité de leur situation et nécessitant l'articulation des dispositifs
- taux de non recours qui reste élevé malgré les différentes initiatives prises dans ce domaine
- difficultés pour les professionnels à coordonner leurs interventions

Cf précisions sur le 1er accueil social inconditionnel en pièce jointe :

Présentation de la Maison des services de Combourg par Cécile Noret

(responsable service action sociale Bretagne Romantique)

Equipement public géré et animé par la Communauté de communes

OBJECTIFS :

- être un lieu d'accueil et un relais d'information de proximité
- accueillir un ensemble de services sur des thématiques variées (social, information jeunesse, logement...) adaptés aux besoins de l'utilisateur
- favoriser l'accès aux droits des habitants du territoire
- favoriser la collaboration professionnelle (accueil, reprographie, bureaux, salles de réunion...)
- être un lieu d'initiatives pour mener des actions collectives sociales (animation sur la consommation, la précarité énergétique...)

Cf Power point joint

QUESTIONS DIVERSES :

Les débats en atelier ont confirmé que les temps d'échanges inter institutionnels permettent une meilleure connaissance et d'aborder la question des complémentarités. D'autres espaces de discussion devront être formalisés.

A noter que le mardi 26 juin est organisée une journée de concertation
dans le cadre de la révision du prochain schéma départemental d'accueil avec tous les acteurs concernés.

Thématiques proposées pour les prochaines rencontres des coordonnateurs	→ point sur la mise en place des protocoles de scolarisation
Prochaine date à fixer	→ les livrets d'accueil transmis aux familles à leur arrivée sur un terrain : quels contenus ? Quelle utilisation ? Quel accueil par les familles ?
début juillet ou fin septembre	

ÉCHANGES SUR LES PRATIQUES, à partir de cas concrets d'accueil des familles du voyage, de difficultés ou de besoins repérés, d'expériences d'accueil (adaptations spécifiques gdv?) ou de coordination positive entre différents services

4 ateliers ont été mis en place avec une répartition des différents profils et missions des personnes présentes.

Des situations types ont été proposées pour faciliter l'animation des débats et permettre de rester centrés sur la thématique définie. La discussion pouvait également s'établir à partir d'exemples concrets transmis par une des personnes du groupe.

<p>Animation atelier Bérandère Turmel (coordinatrice de l'UDCCAS)</p>	<p>Participants Jean François Le Deventec : gestionnaire, coordonnateur projet social – Pays de Chateaugiron Pierre Moulins : gestionnaire, médiateur social – Ville Cesson et St Malo – Hacienda Romain Birraux : coordonnateur territorial Hacienda – terrain St Malo Mina Chajar : gestionnaire – Ville de Noyal Chatillon/Seiche Emilie Nezan : stagiaire - Bretagne Porte de Loire communauté</p>
--	--

SUJET ABORDÉ : Echanges sur les liens entre gestion des aires d'accueil, projets sociaux et actions sociale de manière générale (liens CCAS/CIAS, CDAS), sans s'attacher aux situations types proposées

CONSTATS / FREINS	LEVIERS / BESOINS
<p><u>Porosité des missions entre gestionnaires des aires d'accueil et coordonnateurs de projets sociaux</u> (missions difficilement séparables). Gestionnaire de Noyal exerce une mission « officieuse » de médiation sociale (regret que cette mission de coordination ne soit pas valorisée)</p> <p><u>Manque de connaissance des partenaires et de leurs missions</u> (en particulier les limites du champ d'intervention, d'expertise). Difficultés pour les professionnels de s'y retrouver car chaque CCAS/CIAS met en place sa propre politique d'action sociale, notamment en terme d'aides facultatives</p> <p>Constat des professionnels présents : pas de travailleurs sociaux du Conseil départemental sur le terrain Familles considèrent que les délais de RDV dans certains CDAS sont trop longs.</p> <p>Gestionnaires de Chateaugiron et Noyal expriment un sentiment de solitude et d'isolement notamment au niveau politique</p>	<p><u>Plus que nécessaire de poursuivre la mise en place de temps d'interconnaissance inter-structures</u> : besoin d'un repérage plus efficient du paysage institutionnel : qui fait quoi et à quel moment dans le parcours de la personne ?</p> <p><u>Nécessité d'harmoniser les aides facultatives pour une meilleure lisibilité</u> : communiquer et informer sur ce qui existe. Chaque CCAS met en place des aides facultatives ou non selon le projet politique local.</p> <p><u>Besoin d'un référentiel sur le contenu des missions des professionnels : gestion / coordination sociale</u></p> <p><u>Nécessité que les CIAS se développent</u> (sur chaque territoire) pour assurer le primo-accueil : information et orientation sociale. Il existe autant de pratiques de gestion et d'animation du projet social qu'il y a d'aires d'accueil → une harmonisation est-elle possible ?</p> <p><u>Besoin d'information sur la domiciliation</u> (cadre réglementaire, marge de manœuvre, etc.)</p>

<p>Animation atelier : Marie Claude Lelièvre (chargée de mission insertion sociale au Conseil départemental)</p>	<p>Participants : Déborah Couzic : assistante Soizic Forveille, chargée dossier gens du voyage – Pays de Dol de Bretagne Martine Doudard : vice présidente CCAS - Betton Aline Barrandon : gestionnaire, coordinatrice projet social – Communauté de communes St Méen Montauban Fabienne Lyon : gestionnaire, coordinatrice projet social, coordinatrice CCAS – Ville de Chateaubourg Cécile Noret : responsable service action sociale – Pays Bretagne romantique</p>
---	---

SUJET ABORDÉ
Echanges à partir de cette question : *Quelles modalités de coordination entre les coordonnateurs des projets sociaux des aires et les acteurs de l'action sociale ?*

FREINS / CE QUI REND COMPLEXE LA COORDINATION	LEVIERS / CE QUI FACILITE LA COORDINATION
<p><u>Protocole de scolarisation n'est pas mis en place partout en Ille et Vilaine</u> et dans les autres départements. Certaines familles partent de l'aire d'accueil lorsqu'elles ressentent une trop forte pression.</p> <p><u>Domiciliation : pourquoi se domicilier dans telle ou telle commune ?</u> (Ex : famille domiciliée dans une commune qui est absente une bonne partie de l'année, laisse des enveloppes de réexpédition du courrier au CCAS de domiciliation, pendant son absence. Parfois au sein d'un même groupe familial, il peut y avoir des domiciliations différentes, y compris au sein d'un couple) Comment comprendre le choix des domiciliations par les familles ? (La peur de perdre des droits si transfert des dossiers ?).</p> <p>Outre la gestion des courriers, <u>se pose le problème de l'accès aux droits et aux services</u> Ex : personne domiciliée à Rennes réside dans une aire d'accueil de Rennes Métropole → des CCAS réorientent vers Rennes au motif que leurs aides s'adressent aux personnes qui ont une EDD sur la commune. Domiciliation dans un autre département et sollicitation d'aides sur la commune de stationnement → certains CCAS instruisent les demandes d'aides facultatives et les adressent au CCAS correspondant à la domiciliation. Les aides attribuées par le Département s'adressent aux habitants d'Ille et Vilaine ou ayant une EDD dans une commune du Département</p> <p>Comités techniques : sur certains territoires, les professionnels des</p>	<p>Coordination facilitée lorsqu'il y a des <u>référénts de chaque institution</u> comme pour le protocole de scolarisation : l'inter connaissance des acteurs et de leurs missions crée le partenariat (même si cela n'aboutit pas à une scolarisation effective de tous les enfants, c'est un atout important pour apporter ensemble des réponses cohérentes aux familles).</p> <p><u>Importance de la place de l'élue du CCAS et/ou de l'EPCI</u> en charge des gens du voyage pour animer cette coordination.</p> <p><u>Exemple de l'accueil à la Maison de services de Combourg</u> : diversité de partenaires et lien entre le 1^{er} accueil et un référent de l'institution concernée (CAF, CPAM.....).</p> <p>Exemple positif de coordination (récent et ponctuel) : les liens avec l'infirmière et le médecin de PMI pour organiser des séances de vaccinations sur l'aire d'accueil (contexte épidémie de la rougeole).</p> <p><u>Livret d'accueil</u> : un bon outil pour identifier les ressources et les services sur le territoire.</p> <p><u>Les familles, quelle que soit leur domiciliation peuvent être accueillies par les services en proximité de l'aire d'accueil</u> : maison de services au public, CCAS, CDAS... Ce premier accueil peut permettre une pré-évaluation de la situation, voire vérifier l'ouverture des droits. Par contre, les réponses ne pourront pas nécessairement se mettre en œuvre sur le territoire.</p> <p><u>Généraliser la constitution d'un comité technique de suivi du projet social</u></p>

agences ou des CDAS ne sont pas présents à ces réunions d'où des difficultés de liaisons. L'interconnaissance entre les personnes facilite la communication (pouvoir échanger avec un agent du CDAS sur une situation pour pouvoir mieux répondre à la famille)

Accès aux services de soins à domicile d'aides à domicile suite à une hospitalisation ou dépendance des personnes âgées : services ne peuvent pas toujours intervenir dans la caravane, avec qui évoquer ces difficultés ?

Familles stationnant sur des terrains privés familiaux : familles ne sont pas en EDD puisqu'elles reçoivent leur courrier sur leur terrain propre. Elles relèvent donc des services « de droit commun » mais comment accompagner ces familles si leur situation sur ce terrain n'est pas sécurisée ?

de l'aire d'accueil (à minima 1 réunion par an) : chaque acteur a une vision globale sur la vie du terrain, les problèmes de gestion, la fréquentation, les difficultés éventuelles dans l'accès aux services locaux.

Terme de projet social renvoie à social et donc à une compétence du Département. Or il s'agit de travailler ensemble à un **projet d'accueil des gens du voyage** (réunir des partenaires qui exercent des fonctions différentes : médiation, gestion technique, scolarisation, accès aux droits et accompagnement social, insertion, culture, loisirs...). Il s'agit plutôt d'un **projet d'accueil dans son ensemble** qui ne se réduit pas au « social » et qui doit être piloté en premier lieu par les élus des EPCI et des communes concernées par les aires d'accueil.

Usage des outils numériques peut faciliter certaines démarches en ligne lorsque les familles sont autonomes.

<p>Animation atelier Nelly Cabelduc (chargée de mission développement AGV35 et coordinatrice du projet social de Rennes)</p>	<p>Participants : Cécile Gélén : gestionnaire et coordinatrice du projet social - Bretagne Porte de Loire communauté Régine Lefeuvre : élue communautaire - Montfort Communauté Marylène Hignet : agent développement social - Agence départementale. Pays de Brocéliande Aurélian Galie : chargé de mission Habitat et dossier gens du voyage - St Malo Agglo Sandra Tison : AS CCAS - Vitré</p>
---	---

CONSTATS	LEVIER
<p>Dans un 1er temps, précisions apportées sur <u>les contextes très variés d'exercice de la fonction de coordination d'un projet social</u> : de la gestionnaire en lien régulier avec les familles au chargé de mission d'un EPCI qui se voit ajouter cette mission en plus de ses charges habituelles et qui a peu ou pas, de liens directs avec les familles.</p> <p>Rappel que dans le 35, le projet social est partie intégrante de la convention qui lie l'Etat avec les EPCI (AGAA).</p>	<p>Les <u>rencontres départementales des coordonnateurs des projets sociaux est un moyen pour amener un langage commun</u> sur les attendus de cette fonction mais ne peuvent pallier aux limites exprimées par les personnes concernées (notamment coordination à minima assurée par défaut).</p>

SUJET ABORDÉ : Situation proposée par Cécile Gélén

Voyageur de 25ans, sans enfant (en couple avec un jeune sédentaire), **stationne depuis décembre sur le terrain de Bain de Bretagne. Domicilié à Rennes** (68 av Gros Malhon). **Dettes de terrain.** Aucune activité repérée pour les 2 jeunes. Sauf que le voyageur fait la manche en ville. **Jeune en demande d'aide financière**

CONSTATS / RÉFLEXIONS

Le jeune voyageur a rencontré une AS au CDAS de Bain pour demande d'aide financière. Pas de prise en compte de la situation (lors d'une réunion une AS a transmis à la gestionnaire qu'il faudrait qu'il soit depuis plus de 4 mois sur le terrain)

Pas de suivi mission locale (motivation des jeunes?)

Même avec une domiciliation à Rennes, ; un 1er accueil devrait être possible au CDAS de Bain.

CCAS de Vitré reçoit régulièrement des voyageurs, domiciliés ou non à Vitré : 1er accueil et réorientation toujours effectués

Jeune en fait accompagné par une AS d'AGV35 (accompagne les familles domiciliés au CCAS de Villejean) AS l'a rencontré 2 fois depuis décembre : aide financière accordée (mais pas d'effet sur la dette de terrain)

FREINS / LEVIERS

Besoin d'un référent dans les CDAS et CCAS en lien avec les coordonnateurs

Nécessité d'avoir un lien régulier avec le CDAS et les AS d'AGV35 (si suivi AGV), pour avoir un **langage commun** vis à vis du voyageur.

Gestionnaires pas forcément informé(e)s du lieu de domiciliation des familles qui stationnent. C'est l'adresse qui doit être renseignée via le logiciel de gestion Hermès mais les familles ne la donnent pas toujours.

SUJET ABORDÉ : Situation type

Famille (3 adultes sans enfant) domiciliée dans le sud de la France, stationne depuis 6 mois sur un terrain du 35: Importantes difficultés financières et violences suspectées dans le couple. Plaintes régulières de la femme sur la situation auprès du (de la) gestionnaire ou médiateur (trice) social (e). Qui peut accompagner cette famille?

CONSTATS / RÉFLEXIONS

Violences intra familiales : gestionnaire souvent témoin ou pris(e) à partie. Question de sa posture : doit agir avec discrétion et prudence pour apporter une aide ou une information (obligation de signaler sinon *non assistance à personne en danger*)

Famille sans enfant serait donc plutôt orientée vers le CCAS, si celui ci dispose d'un poste de travailleur social, **dans le cas contraire, le CDAS serait l'interlocuteur** (ou bien lien direct avec la gendarmerie?)

Difficultés financières : une **demande d'aide financière pourrait être instruite par le CCAS et l'aide sollicitée auprès du CCAS de la ville**

FREINS / LEVIERS

Dans le cadre du projet social, voir quels réseaux locaux peuvent être mobilisés : antenne **CIDFF, partenaire clé par rapport aux violences faites aux femmes** (diffusion de plaquettes par le gestionnaire?).

Nécessité de questionner **l'implication des CDAS et leur marge de manœuvre par rapport à une famille non domiciliée sur leur territoire.** Les liens avec les agences départementales sont à construire au niveau local.

Sur le terrain de Bain : possibilité d'organiser une action collective par rapport à la gestion du budget qui serait **accompagnée par l'agent de développement local** (en lien avec un travailleur social du CDAS et la coordinatrice du

<p>de domiciliation</p> <p>Cécile Gélin fait remarquer que sur d'autres dossiers, des liens existent avec le CDAS mais qu'ils sont plus difficiles à établir lorsqu'il s'agit des gens du voyage.</p> <p>Marylène Hignet informe que les CDAS sont actuellement en refonte complète, et les situations particulières peuvent ne pas être prioritaires si pas urgentes.</p>	<p>projet social)</p> <p>St Malo Agglo a fait le choix de faciliter les liens entre les familles et les partenaires en créant 1 poste de médiation sociale (intégré à l'équipe de gestion Hacienda) / 1 journée par semaine.</p> <p>Même poste va être créé pour le terrain de Cancale</p>
---	---

SUJET ABORDÉ : Situation type
Demande de domiciliation d'une famille, avec enfants, qui stationne sur un terrain du 35 depuis une semaine. Pas d'attaches sur la commune, mais souhait de rester plusieurs mois. Quelle réponse du CCAS?

CONSTATS / RÉFLEXIONS	FREINS / LEVIERS
<p>Eléments de réponse Sandra Tison : pour ne pas opposer un refus à cette famille, il faudrait savoir si les enfants sont scolarisés (même depuis quelques jours). Mais si domiciliation à Rennes, refus serait possible → très proche de Chateaugiron.</p> <p>Les familles peuvent avoir des stratégies par rapport à leur demande de domiciliation : plus d'aides mobilisables dans certains départements (type APL pour caravanes, chèques vacances dans certaines CAF...)</p> <p>Renouvellement de domiciliation : les personnes doivent se déplacer pour un entretien, sinon possibilité de radiation.</p>	<p>A voir le guide de la domiciliation des personnes sans domicile stable-2018 : « la domiciliation est de droit dès lors que la personne présente un lien avec la commune au moment de sa demande »</p> <p>A anticiper ? Des familles d'origine étrangère (exemple familles Roms) pourront être domiciliées dans un CCAS ce qui pourrait rendre possible leur installation sur une aire d'accueil ?</p>

SUJET ABORDÉ : Situation type
Procédure engagée dans le cadre du protocole, famille n'a pas réagit aux différentes sollicitations mais reste sur le terrain. Quelle coordination avec les CDAS ?

CONSTATS	LEVIERS
<p>Le protocole de scolarisation apparaît comme un bon outil pour améliorer la vigilance sur les problèmes de scolarisation.</p> <p>Mais les CDAS s'étant peu impliqués sur les réunions de mise en place concrète de ces protocoles, la coordination entre les différents acteurs, et en particulier avec les CDAS, reste encore à opérationnaliser.</p>	<p><u>Mobiliser les CDAS sur les réunions bilan qui vont être organisées sur chaque territoire</u></p> <p>→ permettront de réajuster si nécessaire, la procédure, les implications et les niveaux de coordination</p>

<p>Animation atelier Cyril Pines (conseiller technique AGV35)</p>	<p>Participants : Anne Claude Perrault : resp dossier gens du voyage – Pays de Montfort Mélanie TRAVERT : référente RSA -CDAS de Janzé Mélanie RUAUDEL : coordinatrice projet social – Liffré Cormier Communauté Nathalie PIEL : élue chargée du dossier gens du voyage - Betton</p>
---	---

SUJET ABORDÉ : Demande de domiciliation d'une famille en stationnement illicite (commune qui ne dispose pas d'une aire d'accueil). Quelle réponse du CCAS ?

CONSTATS RÉFLEXIONS	FREINS / LEVIERS
<p>Sans représentant des CCAS, les participants n'apportent pas de réponse spontanément à cette question. Discussion s'établie à partir du constat de stationnement illégal. Conscience toutefois de <u>l'obligation de domiciliation sur la commune en question si justification d'un lien avec le territoire</u> (scolarisation par ex) Dans une telle situation, il serait important qu'il y ait une bonne communication entre les différents services de la Mairie : ceux qui se préoccupent de la question du stationnement illicite (police municipale par ex) et le service social municipal (CCAS).</p>	<p>A Liffré, <u>la question du stationnement illicite se règle à travers le CCP</u> (comité de concertation permanent) <u>pour avoir du soutien technique</u>. Une convention est mise en place définissant les modalités et le temps de présence sur les stationnements illégaux. → Implication importante des élus et fluidité des liens entre les élus et le personnel technique. Bonne coordination.</p>

SUJET ABORDÉ Situation type : famille (3 adultes sans enfant) domiciliée dans le sud de la France, stationne depuis 6 mois sur un terrain du 35 : (importantes difficultés financières et violences suspectées dans le couple). Qui peut accompagner cette famille?

CONSTATS RÉFLEXIONS	FREINS / LEVIERS
<p>A Liffré il y a un distinguo entre gestion technique et médiation sociale. → Dans la fonction de Mélanie Ruau del (coordinatrice du projet social) de <u>créer un lien pour orienter et faire le lien avec les services compétents</u>. A priori, dans cette situation, ce n'est pas le CDAS qui est sollicité, un réseau existe : CIAS /associations/CCAS. Importante implication des élus en soutien de cette fonction de médiation auprès des familles. L'aire d'accueil est considérée comme un quartier de la ville. Les élus s'y rendent 1 fois/trimestre. C'est l'occasion d'échanges sur l'ambiance du terrain.</p>	<p><u>Comment construire des liens entre l'intercommunalité sociale et les services sociaux du département ?</u> (CIAS de Liffré par ex : Il existe un comité technique auquel est invité le CDAS, jusqu'à présent il a été absent) Lien entre les CCAS et les CDAS est à travailler</p>