

2015
2017

Marché de prestations pour la réalisation
d'une prestation de médiation sociale et de
régisseur de terrain auprès des ménages
engagés par une convention avec la ville

55 Route de la Courneuve – Saint-Denis

BILAN 10/2015- 9/2017



SOMMAIRE

1. Le contexte	3
2. La méthodologie proposée Alteralia	3
2.1. Les moyens humains	4
2.2. Méthodologie d'intervention proposée	5
2.3. Le suivi de la mission.....	6
3. Bilan de l'action conduite entre 10/2015 et 09/17	7
3.1. Implication des familles et des partenaires.....	7
3.1.1. Aller à la rencontre des familles.....	8
3.1.2. Créer un lien de confiance.....	9
3.1.3. Donner du sens à l'action	10
3.1.4. Elections et mise en place d'un CVS.....	10
3.1.5. Implication des partenaires.....	11
3.2. L'accès aux droits.....	11
3.2.1. La gestion du courrier.....	12
3.2.2. La domiciliation	12
3.2.3. Accès à une couverture santé	12
3.2.4. Accès à un compte bancaire.....	13
3.2.5. Le renouvellement des papiers d'identité.....	13
3.3. La démarche d'insertion.....	13
3.3.1. La scolarisation	14
3.3.2. L'accès à l'emploi.....	15
3.3.3. L'accès aux soins.....	16
3.4. L'aide à la gestion du site.....	16
3.4.1. La vie sur le site	16
3.4.2. Amélioration des conditions de vie sur site	17
3.4.3. L'encaissement des redevances	17
3.5. Projet d'une MOUS.....	18
4. Conclusion	18
5. Annexes	19
5.1. Avenant à la convention d'occupation à titre précaire	19
5.2. Règlement de fonctionnement.....	22
5.3. Contrat d'objectif	25

1. Le contexte

Depuis 2003, la Ville de Saint-Denis a signé avec les familles alors installées sur le terrain du Hanul, une convention afin d'assurer l'eau, l'électricité et la scolarisation des enfants. Dans le cadre de ce projet, les ménages se sont engagés au travers d'une convention à payer une redevance et à scolariser les enfants.

L'expulsion du Hanul en juillet 2010 a entraîné le déplacement des familles sur d'autres terrains : au passage du pont (2010), puis à proximité du fort de la Briche (2011) et enfin en 2012 sur un terrain au 55 route de la Courneuve à Saint-Denis.

Depuis 2012 la ville a engagé sur ce terrain une action de régie/médiation. Pour la régie, il s'agit de gérer les problèmes du quotidien (branchements électriques, assainissement, gestion des espaces communs...). En ce qui concerne la médiation, il s'agit d'accompagner les familles dans leurs démarches d'accès aux droits et d'accompagner leur accès à l'emploi.

La ville de Saint-Denis a souhaité prolonger le travail déjà effectué. Elle a missionné une référente Ville et a demandé la mise en place d'une Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) qui serait co-pilotée par la ville, l'Etat et Plaine Commune afin de mettre en place une véritable action d'insertion socio-professionnelle.

Dans cette attente et dans le cadre d'un appel à projet, la Ville de Saint-Denis a confié en 10/15 à notre association ALJ 93, devenue Alteralia une mission de médiation sociale et de régie auprès des ménages engagés par une convention avec la ville sur le terrain voltaire. Cette prestation a été confortée par un accord cadre qui a été engagé en mai 2017. Le 2^{ème} marché subséquent de l'accord cadre visera la mise en place d'une MOUS avec une première phase d'octobre 2017 à janvier 2019.

74 ménages, soit 240 personnes dionysiennes vivant à Saint-Denis depuis une dizaine d'années en moyenne, sont concernées par ces interventions. Les familles sont originaires de Roumanie, principalement des Régions de Timisoara et de Tulcea.

2. La méthodologie proposée Alteralia

La proposition de prestations conjointes aux deux missions faite par notre association, vise à créer les conditions nécessaires à la mise en place d'une MOUS avec les premières démarches nécessaires à un projet de sortie positive des familles. Depuis le début de la mission en 10/15, nous avons souhaité apporter :

- De la cohérence dans l'intervention avec la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire permettant la mise en place d'un suivi global,

- D'impliquer les familles pour qu'elles deviennent actrices de leur projet de vie, leur projet d'insertion
- De créer une synergie dans les moyens mis en œuvre avec la mobilisation des acteurs du territoire.

2.1. Les moyens humains

Pour assurer les deux missions qui concourent à accompagner une démarche d'inclusion et d'autonomisation des familles et pour préparer leur sortie positive vers des solutions individuelles, nous avons positionné une équipe pluridisciplinaire avec des temps d'intervention qui se sont progressivement accrus sur les deux années, soit en 9/17 :

- Deux médiateurs soit l'équivalent de 1.75 ETP. Cette proposition permet d'associer deux profils complémentaires : interventions socio-professionnelles et médiation locative. Ces deux médiateurs sont roumanophones.
- Un régisseur positionné à mi-temps, il est soutenu par le médiateur locatif dans sa mission.
- Un travailleur social à mi-temps
- Un chargé d'insertion professionnelle à mi-temps.
- Ces quatre professionnels, sont encadrés et soutenus dans leur mission par le chef de service, la directrice du Pôle social et insertion supervise la mission.

Une réflexion sur les moyens pourra intervenir pour le 2^{ème} marché subséquent.

En plus des moyens mentionnés ci-dessus et dédiés spécifiquement à ce projet, nous mobilisons les moyens de notre association (réseau de partenaires : chantiers d'insertion, employeurs, associations, mais aussi supervision d'équipe...).

L'équipe assure une présence quotidienne en intervenant du lundi au vendredi. Les interventions ont lieu sur site, dans le local situé à proximité mis à disposition par la ville, ainsi que lors des accompagnements dans les démarches (école, PMI, Hôpitaux, banques, mairie...).

Nous assurons une intervention globale auprès des familles avec une réelle prise en compte des besoins de chacun ainsi que des fonctionnements culturels. Il s'agit notamment de créer un climat de confiance tout en créant les meilleures conditions possibles de communication avec tous les membres de la famille, de chaque famille.

L'équipe assure sa mission dans le cadre d'actions individuelles (accompagnement de chaque famille dans ses démarches, ses projets...) et collectives (rencontres, ateliers, réunions d'information, mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale...).

Nous avons pu mobiliser en 2017 un partenariat avec des bénévoles et des associations pour l'aide aux devoirs et les actions visant la participation des familles aux activités culturelles sur la Ville

2.2. Méthodologie d'intervention proposée

La particularité de la mission de Saint-Denis porte sans doute sur le fait que les familles sont présentes sur le territoire depuis de nombreuses années, de terrain en terrain, sans que leur situation n'ait vraiment évolué, sans y avoir vraiment trouvé leur place. Notre intervention s'inscrit dans ce contexte et donc dans l'accompagnement d'un changement : changement dans les activités, dans les modes de vie, dans les priorités. Il est important d'accompagner ce changement, ce nouveau processus pouvant entraîner de la peur (peur de l'inconnu, peur du cadre, peur de devenir différent, peur de changement pour les enfants, peur d'une perte de liberté...).

Pour accompagner ce processus il a fallu, comme nous l'avons développé ci-dessus :

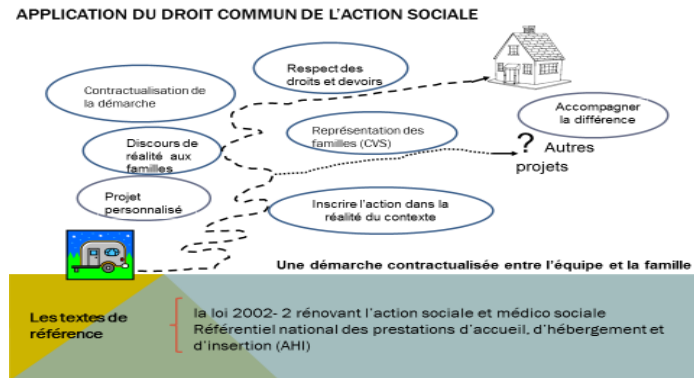
- Se faire reconnaître et accepter par les familles
- Du temps pour se connaître et se comprendre avec les familles
- Et sur la base de cette relation de confiance, aider les familles à aller à la rencontre des institutions, des organismes, engager une nouvelle démarche, accéder au droit commun
- la contractualisation de la démarche avec les familles (signature d'une nouvelle convention avec la Ville en mai 2016 et signature des contrats d'objectifs à compter de mai 2017).

L'accompagnement de la démarche d'inclusion implique pour l'équipe qui assure l'animation de la mission de Saint-Denis la prise en compte :

- du contexte du pays d'origine (la Roumanie) et du pays d'accueil (la France), du jeu pendulaire entre les deux cultures (fonctionnement communautaire, mode de règlement des conflits, la scolarité, projets pour les enfants avec par exemple les mariages précoces) tout en accompagnant les familles vers une meilleure compréhension des modes de vie, des valeurs, de l'organisation du pays d'accueil;
- du groupe familial, nous hébergeons et accompagnons des familles (nécessité de prendre en compte un fonctionnement systémique),
- du fonctionnement communautaire pas toujours choisi et donc un accompagnement vers l'individualisation des familles,
- la prise en compte et la valorisation de la volonté des familles d'aller de l'avant, leur capacité à dépasser, leur capacité à intégrer une nouvelle économie circulaire, le temps nécessaire à la démarche ...

Pour réussir son intervention l'équipe doit mobiliser toutes ses compétences pour avancer sur les quatre axes prioritaires qui donnent du sens à la démarche (des parents qui veillent à la scolarité de leurs enfants et font des démarches pour se soigner, se former et trouver un emploi, chercher un logement décent, ... dérouler un projet cohérent qui a du sens) ;

Au titre de l'accompagnement social, notre intervention s'appuie sur les principes de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et sur les principes du référentiel national de l'Accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI).



Mais aussi :

- Laisser au bénéficiaire le temps nécessaire
- Se décentrer pour apprendre de l'autre
- Découvrir et valoriser les compétences transversales
- Aider la famille à développer son réseau

Pour assurer pleinement les missions qui nous sont confiées, nous devons mobiliser le réseau des partenaires du territoire avec l'appui du chargé de mission de la ville dédié à ce projet.

2.3. Le suivi de la mission

Le suivi de la mission est assuré dans le cadre des comités techniques et des comités de pilotage.

Au cours de la mission, les comités techniques se sont réunis en présence des Elus, des services et de l'opérateur. En début de mission le comité technique s'est réuni tous les mois puis ensuite tous les deux mois..

Le comité de pilotage, se tient tous les trois mois, il regroupe les Elus, les services et le chef de projet de la Ville de Saint-Denis, les représentants de Plaine Commune, le prestataire, des partenaires. Il valide les bilans et les choix stratégiques du projet.

Notre association a participé à l'élaboration des documents présentés en comité technique et en comité de pilotage.

Pour assurer le suivi du dispositif, l'équipe constitue pour chaque famille un dossier individuel regroupant les documents suivants :

- Une fiche de suivi avec les différentes démarches engagées
- Des chemises avec les différents justificatifs :
 - Composition familiale (certificat de naissance, copie des pièces d'identité, certificat de mariage...)
 - Situation administrative (CAF, Sécurité sociale, AME, N° de demandeur de logement)
 - Scolarité (certificat de scolarité...)
 - Emploi : attestation pôle emploi, CV, type de contrat, lieu de travail, emploi,
 - Ressources : salaires, CAF, indemnités...
 - Relogement : démarches, propositions, particularités à prendre en compte (handicap...).

Un tableau de suivi apporte une vision globale en regroupant les éléments pour toutes les familles accueillies :

- Composition familiale
- Scolarisation
- Emploi
- Ressources
- Demande de logement
- Paiement de la redevance
- Difficultés
- Démarches engagées.

Ces documents, en dehors des séances de travail avec la Ville, font l'objet d'une communication anonyme : Famille 1, famille 2...

3. Bilan de l'action conduite entre 10/2015 et 09/17

L'équipe a engagé la mission avec une première réunion de présentation sur site le 02 octobre 2015, accompagnée par la Direction des Bâtiments et de l'Architecture et la référente Ville.

La mise en œuvre de notre mission a nécessité les axes d'intervention ci-dessous que nous développerons dans les parties qui vont suivre :

- Implication des familles et des partenaires
- Accompagnement dans les démarches d'accès aux droits
- Accompagnement de la démarche d'insertion professionnelle
- Amélioration des conditions de vie.

3.1. Implication des familles et des partenaires

L'autonomisation des familles implique que celles-ci soient actrices du processus engagé. Pour ce faire il est important qu'un lien de confiance soit établi avec les familles, que les projets soient élaborés avec elles sur la base d'un diagnostic partagé et que les démarches soient inscrites dans un contexte de réalité.

Très vite, lors des premiers entretiens, des premières réunions, nous avons ressenti chez de nombreuses familles désabusées, un sentiment de méfiance et une absence de perspectives. La plupart d'entre elles présentent depuis au moins 10 ans, tentent de survivre avec des activités de débrouille, sans trouver leur place sur le territoire, avec des allers retours fréquents en Roumanie.

Cette situation, à laquelle s'ajoute un fonctionnement communautaire, nous est vite apparue comme un facteur de violence, une dégradation des relations et une source de dysfonctionnements.

Nous avons bien conscience que notre intervention s'adresse à des familles avec des parcours chaotiques, même si certaines s'en sortent mieux ou moins mal.

Dès les premières semaines, nous avons compris l'importance de l'écoute, la nécessité de redonner du sens aux démarches, de sortir de la spirale de l'échec, de parler et construire des projets... Il s'agit bien de prendre en compte chaque famille, chaque personne dans ses difficultés mais aussi avec ses potentialités.

En étant à l'écoute des besoins des familles, nous avons privilégié les démarches d'accès aux droits en essayant d'aider, et d'apporter une note positive : accès aux soins, à l'école, à la formation, à l'emploi tout en respectant le cadre conventionnel avec les droits et devoirs de tout un chacun.

3.1.1. Aller à la rencontre des familles

Dès le début de la mission, nous avons établi un contact avec chaque famille. Pour engager ce travail nous avons rempli avec chaque famille, une première fiche reprenant la composition familiale, le parcours (scolarisation et travail en Roumanie, date d'arrivée en France, parcours et situation en Seine Saint-Denis...) et les projets. Le déroulement des entretiens sur site et la présence des deux intervenantes roumanophones ont facilité le dialogue avec les familles.

Cette première approche nous a permis de rencontrer les ménages inscrits dans le projet, soit 205 personnes, mais aussi de nombreux surnuméraires (environ une centaine), le plus souvent des membres des familles ayant signé la convention avec la Ville.

Les familles rencontrées sont toutes originaires de Roumanie :



Elles arrivent principalement des Judets de :

- Tulcea (50%)
- Timisoara (19%)

Les autres sont originaires du nord de la Roumanie (33%)

Les familles sont en France depuis 15 ou 25 ans, elles ont quitté la Roumanie principalement pour des raisons économiques.

Au fil des entretiens, deux priorités se sont rapidement dégagées :

- L'amélioration des conditions de vie sur site au regard des installations électriques dans les modulaires, de l'état des sanitaires et des problèmes d'évacuation des eaux usées ;
- L'accompagnement dans les démarches : problèmes dans la distribution du courrier, difficultés d'ouvrir un compte, problèmes pour obtenir une couverture santé...

Nous avons abordé ces questions dans le cadre des comités techniques où des solutions ont pu être élaborées :

- Validation des demandes de regroupement familial pour les parents âgés et les conjoints d'enfants majeurs ;
- Mobilisation des financements nécessaires au lancement d'un marché pour la réalisation des travaux de remise en état des sanitaires et budgétisation des travaux pour la sécurisation des installations électriques dans les modulaires ;
- Intervention de la mairie auprès des services de la banque Postale pour l'ouverture des comptes
- Mobilisation des partenariats déjà existants (CCAS /CPAM...).

3.1.2. Créer un lien de confiance

Pour pouvoir accompagner les familles, il est nécessaire que l'équipe soit reconnue, acceptée et qu'une relation s'installe sur la base d'un lien de confiance.

L'ensemble des actions évoquées ci-dessus ont contribué à créer ce lien de confiance avec les familles. Il était important que les familles se rendent compte que leurs demandes étaient prises en compte pour que l'on puisse avancer ensemble. Plusieurs occasions accompagnées par l'association et la référente Ville, ont facilité le dialogue :

- Des temps de convivialité et d'échanges avec l'Elue, les services et la maison de quartier au moment des fêtes de Noël,
- L'explication des démarches lors des réunions organisées sur site en présence des Elus, de services,
- L'intervention de Monsieur Le Maire le 20 février sur une période un peu difficile,
- La présence des Elus pour les élections du CVS....

Avec l'aide des services de la Ville, nous pouvons assurer depuis mai 2016, une présence sur site avec l'ouverture d'un local où l'équipe peut assurer un accompagnement individuel de proximité. Ce local équipé permet une intervention plus directe auprès des familles et une gestion facilitée des demandes. Ce local depuis son ouverture a toujours été protégé par les familles qui ont parfaitement compris son utilité.

La prise en compte des demandes individuelles dans les difficultés d'accès aux droits avec des accompagnements physiques auprès des institutions ont également facilité la création du lien.

Au-delà des demandes individuelles, la création d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) auquel participent les délégués des familles permet une reconnaissance des personnes accueillies à travers l'écoute et le dialogue sur la vie du site et les demandes collectives. Nous reviendrons plus précisément sur ces deux actions dans les paragraphes qui vont suivre.

3.1.3. Donner du sens à l'action

Le lien de confiance établi, nous avons travaillé pour donner du sens à la démarche, au projet.

Notre intervention s'est inscrite dans une étape préalable à une MOUS dont l'objectif vise à accompagner la sortie de chaque famille du terrain provisoire Voltaire vers des solutions adaptées. Ce dispositif doit permettre à chaque famille d'avancer, de se projeter et de construire son projet pour « l'après Voltaire ».

Ce projet, revisité et validé par les Elus, a été expliqué aux familles lors d'une réunion le 02 février 2016 à laquelle ont participé les Elus, les services, le collectif et l'équipe. Lors des entretiens formels ou informels nous avons repris avec les familles les sujets abordés lors de cette rencontre.

Sur la base de documents validés par les Elus lors du comité technique du 28 avril 2016 et par le Conseil Municipal du 14 avril 2016, les familles ont signé dès le 9 mai 2016 un avenant à convention signée avec la Ville de Saint-Denis en avril 2012. Cet avenant précise le sens de la démarche, l'engagement de la Ville, des partenaires et des familles. Les familles ont également signé le règlement de fonctionnement du site.

74 ménages (166 adultes et 74 mineurs) ont signé la nouvelle convention d'occupation précaire avec la Ville de Saint-Denis.

Entre mai 2017 et août 2017 39 ménages ont signé un contrat d'objectifs, ce travail se poursuit avec les autres ménages.

3.1.4. Elections et mise en place d'un CVS

Comme évoqué ci-dessus, nous avons conformément aux dispositions de la loi 2002-2 travaillé à la mise en place d'un conseil de la vie sociale avec des représentants élus des familles.

Une première réunion a été organisée le 18 mai 2016 sur site avec les familles pour expliquer la démarche : rôle du CVS, candidatures pour les trois collèges (hommes, femmes et jeunes), vote à bulletin secret.

24 personnes se sont portées candidates (14 pour les hommes, 5 pour les femmes et 5 pour les jeunes).

Les élections ont eu lieu à bulletin secret le 25 mai 2016 en présence de l'Elue en charge du dossier, du référent Ville et de l'association. Alors que la majorité des familles ont assisté au dépouillement, 13 personnes ont été élues pour ce premier CVS.

La première réunion du CVS s'est tenue le 31 mai 2016, les familles ont essentiellement abordé la question des démarches administratives (AME, ouverture des comptes...). Trois réunions ont été organisées au cours de l'été avec pour ordre du jour la question des travaux. La première de ces réunions s'est tenue en présence de l'entreprise en charge des travaux des sanitaires, l'objectif étant le bon déroulement du chantier et la bonne gestion des toilettes provisoires. En septembre, lors de la réunion CVS nous avons d'organisé l'ouverture des sanitaires.

Une réunion du CVS, s'est tenue en présence des élus, le 03 octobre 2016.

Entre 10/16 et 08/17, le CVS s'est réuni mensuellement pour

- régler les problèmes de vie quotidienne sur le site,
- participer à la mise en place des actions visant l'insertion des familles : réunion pour la mise en place de l'aide aux devoirs, signature des contrats d'objectifs
- accueil de délégation sur le site (Préfecture de Région, visite des Elus les professeurs des écoles de quartier...) .

De nouvelles élections auront lieu d'ici fin septembre 2017.

3.1.5. Implication des partenaires

Pour présenter la mission, des rencontres ont été organisés dès le début de la mission et en 2016 avec :

- avec les acteurs de l'emploi (objectifs emploi et mission locale), le CCAS, les écoles du secteur, la CAF et le collectif
- avec le réseau des professionnels du territoire
- le service logement concernant les modalités de dépôts des demandes ou des renouvellements des dossiers.
- le service social et la PMI
- les écoles

Après ces premiers contacts nous avons organisé avec le soutien du chef de projet de la Ville, des rencontres régulières avec les acteurs de l'emploi, et de la santé et des écoles pour l'avancée des dossiers individuels des personnes concernées.

3.2. L'accès aux droits

Comme expliqué ci-dessus, les familles nous ont fait part très vite des difficultés rencontrées dans leurs démarches administratives. La question du courrier avec les problèmes liés à sa distribution est sans doute la première difficulté incontournable. Une autre difficulté est liée à la question de la domiciliation, document sans lequel aucune démarche administrative n'est possible. Viennent ensuite

les difficultés pour l'ouverture d'une couverture santé et les démarches pour ouvrir un compte bancaire.

Notre action au cours des premiers mois a consisté à apporter des réponses concrètes à ces questions.

3.2.1. La gestion du courrier

Une boîte aux lettres existait sur le site mais celle-ci était régulièrement fracturée et le facteur était systématiquement interpellé par les familles pour le courrier.... Suite à ces événements, décision a été prise par le responsable du centre de tri de ne plus distribuer le courrier à l'adresse du 55 route de la Courneuve.

Pour contourner cette difficulté, nous avons proposé au responsable du centre de tri, la réception du courrier par le Régisseur trois fois par semaine, l'équipe assurant ensuite la distribution du courrier à chaque famille.

Cette organisation fonctionne depuis le début de l'année 2016, elle en est facilitée avec l'installation d'un bureau sur site et elle permet si la famille le souhaite d'expliquer le contenu du courrier, les démarches à faire.... La régularité de la distribution du courrier permet un suivi efficace des démarches.

3.2.2. La domiciliation

Jusqu'à notre arrivée, les domiciliations étaient établies par la Mairie de Saint-Denis. Cette organisation posait des problèmes de délais, de renouvellement. Cette situation entraînait des retards, des blocages dans les démarches, la domiciliation étant un document indispensable.

Nous avons donc proposé d'établir pour chaque famille ayant signé une convention avec la Ville une attestation d'hébergement et de domiciliation. Cette proposition a été validée lors du 1^{er} comité technique le 19 octobre 2015 et les premières attestations ont été établies pour la fin octobre 2015. Ce document est renouvelé tous les trois mois. Nous pouvons ainsi facilement, dans une relation de proximité, modifier l'attestation suite à une naissance ou toute autre modification dans la situation familiale.

3.2.3. Accès à une couverture santé

Au cours des premiers mois nous avons constaté que certaines familles ne bénéficiaient pas d'une couverture santé (dossier pas déposé ou attestation périmée). Avec le soutien de la référente Ville nous avons mis en place un process pour le dépôt des dossiers auprès du CCAS, ce dernier ayant par ailleurs une convention avec la CPAM pour le dépôt et le traitement accéléré des demandes.

Après quelques mois de flottement et d'ajustement, le process fonctionne. Les dossiers complets sont déposés par l'assistante sociale de l'équipe d'Alteralia au CCAS, après vérification les dossiers sont

déposés à la CPAM. Si des justificatifs complémentaires sont demandés par la CPAM, ceux-ci sont déposés et transmis par le CCAS.

En 2016-2017, 31 ménages ont ainsi pu obtenir une couverture santé au titre de l'AME ou de la PUMA ainsi qu'une CMU-C.

Nous avons par ailleurs accompagné 25 ménages ayant une activité d'autoentrepreneur dans leurs démarches pour une couverture santé auprès du RSI et de la RAM.

3.2.4. Accès à un compte bancaire

Les familles du site Voltaire rencontrent d'importantes difficultés pour ouvrir un compte bancaire. La Mairie de Saint-Denis a fait un courrier pour signaler ces difficultés à la direction de la Banque Postale et nous avons pris contact avec le responsable des « clients fragiles » de la Banque Postale sur la Seine-Saint-Denis. Nous accompagnons chaque famille dans cette démarche au guichet (ouverture d'un livret, d'un compte bancaire ou difficulté pour un chèque...).

Depuis le début du projet **nous avons accompagné une trentaine de familles pour l'ouverture d'un compte en banque ou dans l'attente d'une ouverture de droits un compte en ligne (comptes Nickel).**

3.2.5. Le renouvellement des papiers d'identité

Certaines familles sont confrontées au renouvellement de leurs papiers d'identité (carte d'identité ou passeport). Nous avons pris contact auprès du Consul de l'ambassade de Roumanie pour faciliter la délivrance des passeports par le Consulat, évitant ainsi à la famille un voyage coûteux en Roumanie. Cette démarche nécessite toutefois une attestation du Maire de la Commune précisant l'adresse des intéressés.

3.3. La démarche d'insertion

Parmi les 74 ménages, nous pouvons dégager deux types de ménages :

- **Une quarantaine de ménages pouvant engager des démarches d'insertion professionnelle**
- **une trentaine de ménages rencontrant des freins importants (problèmes de santé, limite d'âges, difficultés sociales)**

L'accompagnement de la démarche d'insertion doit prendre en compte la réalité de chaque ménage, le parcours est donc individualisé, personnalisé.

Nous pouvons décliner l'accompagnement du parcours d'insertion en trois phases :

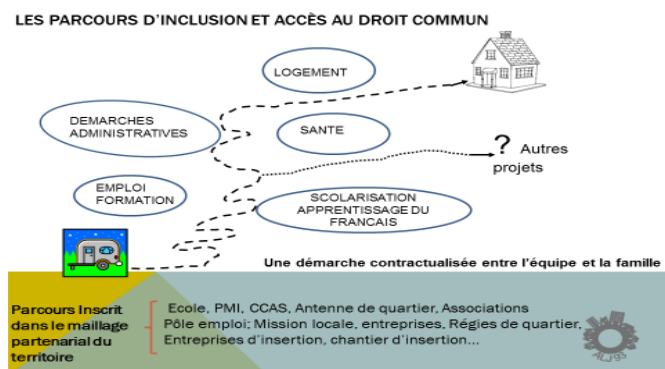
- Accueillir et informer
- Evaluer et orienter
- Accompagner

Tout en construisant la relation avec la famille, il s'agit de :

- Donner envie de..., savoir gagner la confiance
- Comprendre l'histoire, le parcours du bénéficiaire

- Connaître et valoriser les parcours dans le pays d'origine (scolarisation, expériences...) et depuis le départ du pays d'origine (zone grise, début des démarches...)

Le schéma ci-dessous illustre le contrat d'objectif que nous signons avec les familles et qui balise le parcours d'insertion :



3.3.1. La scolarisation

Depuis le début de notre intervention, nous avons assez rapidement relevé les problèmes d'absentéisme, problèmes corroborés par les directeurs d'école notamment des groupes scolaire Joliot- Curie, Cosmonautes, et des Collèges Barbusse et Jean Lurçat.

Pour accompagner la scolarisation des enfants, nous aidons les familles à remplir les dossiers d'inscription en mai et juin, nous sommes présents sur les différents groupes scolaires le jour de la rentrée. Nous rencontrons régulièrement les directeurs des groupes scolaires pour évaluer les résultats, le taux d'absentéisme, pour échanger sur les choix d'orientations. Nous accueillons sur site une délégation des nouveaux enseignants des groupes scolaires qui visitent à vélo les structures du quartier.

Pour l'année 2016/2017 : 34 ménages avaient des enfants d'âge scolaire, soit 53 enfants scolarisables, **35 enfants ont été scolarisés**. Les autres, dans leur grande majorité, ont fait de long séjour en Roumanie avec leurs familles. Pour la rentrée 2016-2017 la Ville a prévu d'envoyer des courriers aux familles leur rappelant leurs engagements avec si non inscription de leurs enfants à l'école la sortie du projet.

Ecoles	inscrits	Non encore inscrit	Total
maternelle	5	7	12
Elémentaire	20	7	27
Collège	7	4	11
Lycée	3		3
total	35	18	53

9 établissements scolaires accueillent des enfants du site Voltaire:

- Les enfants d'âge maternelle et élémentaire sont inscrits dans quatre écoles : Joliot Curie, Cosmonautes, Saint-Exupéry et Louis Blériot
- les enfants d'âge collège sont inscrits dans deux collèges : Jean Lurçat et Barbusse, Garcia Lorca et Elsa Triolet
- Les lycéens sont inscrits au lycée professionnel Bartholdi

3.3.2. L'accès à l'emploi

Les associations qui nous ont précédés sur le site, ont principalement accompagné, sur le plan professionnel, la création d'auto entreprise (vente de vêtements ou d'objets récupérés sur les marchés, vente de ferraille...). Cette dynamique a permis à **25 familles** d'avoir une activité déclarée et d'ouvrir des droits : couverture santé, prestations familiales. Mais les difficultés restent nombreuses en lien avec les difficultés des familles par rapport à l'écrit : difficultés de tenir des tableaux justifiant les recettes et les dépenses, difficultés d'établir des bilans, difficultés pour renseigner les déclarations trimestrielles du RSI ou de la CAF....

Pour mieux informer les familles, nous avons organisé plusieurs réunions sur le fonctionnement des entreprises individuelles avec le soutien d'une intervenante de l'association ADIE. Il s'agissait d'expliquer aux familles les règles du jeu et d'évaluer les difficultés pour l'aide que nous devons apporter. Depuis cette intervention nous accompagnons les familles dans le remplissage des documents, sans qu'elles aient pu dans leur grande majorité devenir autonomes sur le plan administratif.

Parallèlement à ces actions, et suite à l'intervention de la Chargé d'insertion de l'équipe nous avons travaillé les projets des familles pour l'obtention d'un emploi salarié.

42 personnes ont ainsi pu être accompagnées pour l'inscription à Pôle emploi, l'actualisation de la demande et la recherche d'une formation ou d'un emploi.

A ce jour,

- **3 personnes travaillent en CDI et une personne a des missions d'intérim depuis 6 mois (12 personnes ont travaillé en 2017)**
- **7 personnes ont postulé pour des cours de FLE avec l'AFPA et 8 dans des cours financés par Pôle emploi,**
- **1 personne a intégré une formation qualifiante**
- **La chargé d'insertion a également rencontré 5 jeunes de 16 ans non scolarisés et relevant de la mission locale.**

3.3.3. L'accès aux soins

Les problèmes de santé sont nombreux sur le site et ce à trois titres :

- Personnes d'une cinquantaine d'années confrontées à des pathologies lourdes avec un suivi hospitalier : cancer, maladies cardiovasculaires, hypertension, diabète...
- Problèmes de santé touchant toute une famille (adultes et enfants)
- Enfants non vaccinés ou vaccinés en Roumanie et n'ayant pas le carnet de vaccinations pour le justifier

Les difficultés d'accès aux soins sont principalement liées :

- Aux difficultés d'accès aux soins au sein de structures déjà très sollicitées (PMI, Rendez-vous hospitalier...)
- Aux problèmes de langue (établissement du diagnostic, compréhension du traitement...)
- Aux interruptions de la couverture santé (délai d'obtention de l'AME)
- À une démarche liée à l'urgence plus qu'à une démarche de prévention.

Nous avons tenté de pallier aux difficultés mentionnées ci-dessus en accompagnant les personnes pour la prise de rendez-vous, lors des consultations et ensuite pour les différents examens.

La prochaine étape consiste à convaincre toutes les familles de trouver un médecin traitant et à aller régulièrement à la PMI pour les enfants.

La procédure pour le dépôt des dossiers d'AME est aujourd'hui calée, nous anticipons au maximum le dépôt des dossiers pour éviter une rupture dans les soins. A ce jour, au regard de la couverture santé, la situation est la suivante :

- **25 familles bénéficient de la CMU ou CMU-C**
- **31 familles bénéficient d'une couverture AME ou ont un dossier en cours de renouvellement**
- **Pour 18 familles la situation doit être précisée.**

3.4. L'aide à la gestion du site

3.4.1. La vie sur le site

Le régisseur a participé au sein de l'équipe à la bonne connaissance des familles et à leur implication dans l'entretien du site. La prise en compte des besoins des familles, ses interventions pour régler les difficultés notamment en ce qui concerne les travaux, pour la bonne distribution du courrier le rendent légitime auprès des familles y compris lorsqu'il intervient fortement sur les questions d'hygiène, de sécurité en expliquant les problèmes aux familles et en demandant leur participation.

3.4.2. Amélioration des conditions de vie sur site

Les difficultés liées aux conditions de vie sur site ont été très prégnantes dès le début de notre intervention avec :

- Les plaintes des familles
- L'inquiétude des services pour les problèmes de sécurité, notamment pour l'installation électrique
- Les interpellations des services de la Ville pour les questions d'hygiène sur le quartier.

Avec l'appui des élus, un travail a été engagé avec la Direction des bâtiments et architecture pour l'évaluation des priorités et leur budgétisation.

Un programme de travaux a été réalisé en 2016/2017 :

- Réfection de deux blocs sanitaires comprenant douches et toilettes
- Révision de toutes les installations électriques dans chaque modulaire
- Création d'une laverie
- stabilisation du terrain dans la cours et dans l'entrée
- remise en état du local bureau et de la salle polyvalente
- ouverture d'une ligne téléphonique permettant un accès internet au bureau pour les démarches

Le Conseil de la vie sociale a été impliqué depuis le début des travaux. Il s'agissait d'accompagner un bon déroulement des travaux ainsi que la bonne utilisation des nouvelles installations.

En ce qui concerne l'entretien du site, les familles, ont depuis leur installation sur ce site, confié ce travail à une personne du site contre rémunération (quelques euros par famille).

Le problème des encombrants reste une difficulté importante. Leur enlèvement nécessite de solliciter au moins deux fois par mois une benne auprès des services de Plaine Commune. Ces volumes d'encombrants très importants sont à la fois lié à l'activité de récupération des familles mais peut-être aussi au fait que les familles sont amenées à changer régulièrement leurs lits, leurs meubles pour les punaises, les rats...

3.4.3. L'encaissement des redevances

Pour diminuer le taux d'endettement des familles et assurer une relance plus systématique des paiements nous avons proposé d'assurer une Régie de recettes pour le site Voltaire. Cette proposition a fait l'objet d'un avenant au marché du lot 2 en juillet 2016. La Régie de recette est assurée depuis août 2016 par le régisseur de l'association Alteralia. Le montant de la redevance s'élève à 20 euros par personnes de plus de 16 ans. La trésorerie transmet des commandements de payer aux familles qui sont en impayés. Certaines familles ont fait l'objet de saisies sur compte bancaires en cas d'impayés importants.

3.5. Projet d'une MOUS

Parallèlement aux actions conduites sur le terrain, nous avons œuvré à la mise en place d'une MOUS en appui des services et de la référente Ville.

Ce dispositif s'inscrit dans les dispositions de la Circulaire du 26 août 2012, dans la stratégie régionale de la Préfecture de la région Ile de France et dans le projet de la Ville de Saint-Denis, de Plaine Commune et des familles. Il s'agit de mettre fin à des parcours d'errance, d'engager une dynamique d'insertion pour la sortie du site provisoire Voltaire vers des solutions de droit commun.

Les démarches engagées en 2016/2017 ont été les suivantes :

- Un pré-projet a été présenté et validé par les Elus en comité technique avec la participation de la Fondation Abbé Pierre
- Un projet a été transmis au service de la DRHIL pour la demande de financement de la MOUS
- Plusieurs rencontres ont été organisées avec Madame la préfète à l'égalité des chances pour expliquer le projet et travailler à sa mise en œuvre. La participation de l'Etat est effective depuis 2016 et elle se poursuit en 2017.
- Une réflexion a été engagée pour un projet logement transitoire
- Dans le cadre d'un nouvel appel à projet nous avons avec le soutien de Plaine Commune travaillé au montage d'un dossier FSE et d'un dossier FEDER qui seront présentés en date du 22 septembre 2017.

4. Conclusion

Le Bilan présenté ci-dessus montre qu'une partie des objectifs fixés en octobre 2015 sont atteints, même si le parcours des familles reste encore long et difficile.

Cette intervention conduite sur ces deux dernières années a permis de construire le dialogue avec les familles, de donner du sens à la démarche, de dégager de nouvelles perspectives favorables à un projet de collaboration avec l'Etat avec la mise en place d'un dispositif MOUS.

Des moyens financiers pourront être mobilisés sur les trois prochaines années permettant ainsi de constituer une équipe renforcée ainsi que la réalisation de solutions d'hébergement transitoires et de solution de logement pérennes.

La mobilisation de tous les acteurs, Etat, Ville de Saint-Denis, Plaine Commune, partenaires, familles et opérateur sera indispensable pour la poursuite et la réussite du projet.

5. Annexes

5.1. Avenant à la convention d'occupation à titre précaire

CONVENTION D'OCCUPATION A TITRE PRECAIRE
D'UN TERRAIN SIS 55, ROUTE DE LA COURNEUVE A SAINT DENIS
DIT TERRAIN VOLTAIRE
AVENANT A LA CONVENTION D'OCCUPATION A TITRE PRECAIRE
SIGNEE LE 01.04.2012

ENTRE LES SOUSSIGNES

La Commune de Saint-Denis, représenté par son Maire, Didier PAILLARD, demeurant 2, place Victor Hugo à Saint-Denis 93200, agissant en vertu d'une décision du 27.02.2012,

D'une part,

Et

Madame

Monsieur

**représentants de la famille
suivantes :**

composée des autres personnes

-
-
-
-
-
-

**hébergés sur le terrain sis 55, route de la Courneuve à Saint-Denis, allée n° , maison n° ,
ci-après dénommés les preneurs,**

D'autre part.

EXPOSE DES MOTIFS

A Saint-Denis, à la suite de l'expulsion du terrain dit du HANUL, le 6 juillet 2010, la municipalité a décidé d'accompagner les familles dans le but d'interrompre le cycle des expulsions et de permettre la poursuite de la scolarisation des enfants.

Une première convention d'occupation à titre précaire a été signée avec les familles installées sur le terrain VOLTAIRE et ce conformément à la convention de la DIRIF du 27 février 2012 (article 3), le mettant à disposition à titre provisoire.

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Article 1^{er} :

Monsieur le Maire de la Commune de Saint-Denis, met à la disposition de :

Article 5 : Résiliation

- Il s'agit d'une mise à disposition précaire et révocable, le bailleur pourra donc résilier la convention à tout moment par lettre recommandée avec accusé réception adressée au preneur, un mois avant la date résiliation.
- De même le preneur pourra résilier à tout moment la convention par courrier adressé, 8 jours avant la date de résiliation au bailleur.
- En cas de non-respect de l'une des clauses précitées ou en cas d'atteinte à l'ordre public et en fonction de la gravité de l'infraction, la famille pourra être convoquée par la Ville pour un rappel des règles. Un avertissement sera notifié à la famille.
Par ailleurs, le bailleur se réserve le droit de résilier de plein droit la présente convention et d'engager une procédure d'expulsion à son encontre par simple ordonnance rendue par le Tribunal d'Instance statuant en référé. Les parties attribuent compétence expresse et formelle au Tribunal d'Instance en la matière, et ce sans préjudice de dommages et intérêts éventuels.

Article 6 : Election de domicile

Les parties élisent domicile, à savoir :

- Monsieur Didier PAILLARD, en l'Hôtel de Ville, 2, place Victor Hugo 93200 Saint-Denis,

- Madame _____ Monsieur _____
sur le terrain, 55, route de la Courneuve 93200 Saint-Denis

Fait en quatre exemplaires à Saint-Denis, le

Le Maire de la Commune de Saint-Denis

Le(s) preneur(s)

Didier PAILLARD

Madame _____
représentant la famille

Monsieur _____

- L'accès des visiteurs au site est placé sous la responsabilité des résidents.
- L'hébergement de visiteurs n'est pas autorisé, sauf disposition particulière ayant fait l'objet d'une autorisation du régisseur (court séjour d'un membre de la famille).
- La sous-location de l'emplacement mis à disposition par la Ville de Saint-denis n'est pas autorisée.

ARTICLE 4 : Hygiène

- La famille est responsable de l'entretien de son hébergement et de ses abords.
- La famille doit déposer les encombrants dans l'espace prévu à cet effet et les ordures dans les containers.
- Les eaux usées doivent être évacuées uniquement dans l'avaloir prévu à cet effet.
- Le modulaire doit être accessible notamment pour les interventions de désinsectisation, de nettoyage et de maintenance. Un contrôle régulier du réseau électrique de l'habitation sera effectué par la Ville de Saint-Denis.

ARTICLE 5 : Sécurité

- La famille hébergée doit se conformer aux règles de sécurité du site.
- L'installation dans le modulaire d'appareils électriques supplémentaires à ceux prévus au moment de l'installation ainsi que les bouteilles de gaz ne sont pas autorisés.
- Les chiens ne doivent pas divaguer sur le site, ils sont sous la responsabilité de leur propriétaire.
- Les chiens doivent être déclarés au régisseur et leurs vaccinations doivent être à jour.

ARTICLE 6 : Dégradations – Réparations

Toute anomalie technique doit être signalée au régisseur du site et inscrite sur le registre de maintenance.

La réparation d'éventuelles dégradations dans les modulaires comme dans les parties communes sera effectuée par la Ville de Saint-Denis. En cas de dégradation volontaire, le coût en sera facturé à l'occupant responsable.

ARTICLE 7 :

Utilisation des locaux communs : Les locaux communs sanitaires et buanderie ont un usage collectif. Chaque famille devra veiller à leur bonne utilisation et à leur entretien.

Nuisances sonores : La famille veille à tout moment à respecter le repos et la tranquillité d'autrui.

Objets et produits illicites ou dangereux : Les armes sont strictement interdites. La détention, l'usage ou la vente de produits illicites sont interdits sur le site ainsi que le stockage de tout matériel, ferraille, détritrus, chiffons, etc...

Séchage du linge : le linge doit être étendu sur les séchoirs prévus à cet effet.

Locaux poubelles : La famille est tenue de déposer ses poubelles dans un sac fermé et de les mettre exclusivement dans les conteneurs prévus à cet effet.

Commerce – Expression : Tout acte de commerce, domiciliation d'entreprise, ou de tierce personne, etc... sont interdits sur le site, sauf autorisation de la Ville. La pluralité d'expression doit être respectée. La famille est domiciliée au 55 route de la Courneuve 93200 Saint-Denis. Le courrier est à récupérer au bureau.

Surveillance des enfants dans le site : Les parents sont responsables de leurs enfants sur le site.

Véhicules : Le stationnement des véhicules est interdit devant l'entrée du site.

Activités aux abords du site : Il est formellement interdit de pratiquer toute activité susceptible de polluer, de dégrader ou de nuire à l'environnement des abords du site, des ses occupantes et des riverains(vidange moteur, dépôt d'ordures ou de matériel, déchets de toute nature...)

Fait à Saint-Denis le

La famille

Le Maire de Saint-Denis

La directrice du Pôle social et insertion

5.3. Contrat d'objectif



Saint-Denis

Terrain VOLTAIRE 55 route de la Courneuve- 93200

Contrat d'objectifs

Bénéficiaires

Monsieur :

né le

Madame :

née le

Enfant 16-18 ans

né(e) le

Adresse : N° 55 route de la Courneuve – 93200 Saint-Denis

Téléphone :

Identifiant Pôle emploi :

Référent mission locale :

Les objectifs de la famille

De la famille :
1.
2.
3.

Les moyens à mobiliser

Les Moyens à mobiliser par la famille:
Les moyens à mobiliser par l'équipe :

Contrat établi pour une durée de :

Contrat fait à Saint-Denis, le

Le/la bénéficiaire
Cachet

Le/la Référent (e)