ITINERANCE

l'accompagnement des Gens du Voyage en Côtes d'Armor

PROJET SOCIAL 2020/2021

CENTRE SOCIAL DEPARTEMENTAL

CENTRE SOCIAL DE L'AGGLOMERATION DE SAINT-BRIEUC

SOMMAIRE

SOMMAIRE 1

I. HISTORIQUE 5

1. Contexte de la création du centre social 5

2. Les évolutions de l'association durant le précédent projet social (2016/2019) 7

II. METHODOLOGIE GENERALE 9

1. Les attendus institutionnels : 9

2. La méthodologie mise en place par Itinérance 10

2.1. Le diagnostic interne : 11

2.2. Le diagnostic externe : 11

2.3. Les axes stratégiques : 12

III. LES GENS DU VOYAGE EN CÔTES D'ARMOR 13

1. « Gens du voyage » qui sont-ils ? 13

2. Des évolutions législatives récentes, la fin d'un statut administratif d'exception 14

3. Regard porté sur les familles du voyage et ethnocentrisme institutionnel 16

4. Voyage, itinérance et ancrage territorial 17

5. Gens du voyage et qualité d'habitants 19

6. Réalités de vie en Côtes-d'Armor 20

6.1. Lieux de séjours et d'habitat des Gens du voyage 20

6.2. Les évolutions constatées depuis plusieurs années 22

6.3 Les objectifs du nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage 2019 / 2025 24

IV. LE DIAGNOSTIC INTERNE 25

1. Le bilan du précédent projet de centre social (2016 / 2019) 25

2. L'analyse de notre organisation et de nos moyens : 40

3. Une analyse et une réflexion partagée entre administrateurs bénévoles et salariés sur les besoins du public : 42

V. LE DIAGNOSTIC EXTERNE : 49

1. Le regard de nos partenaires : 49

2. L'expression du public Voyageurs : 58

VI. DEFINITION DES AXES STRATEGIQUES DES OBJECTIFS ET DES ACTIONS DU PROJET SOCIAL 2020 /2021 64

VII. ORGANIGRAMMES 72

1. De l'Association Itinérance 72

2. Du centre social de l'Agglomération de Saint-Brieuc 73

3. Du centre social départemental 74

VIII. BUDGETS 75

1. De l'association Itinérance 75
2. Des deux centres sociaux (Agglomération de St-Brieuc et départemental) 76

IX. ANNEXES GENERALES 77

1. Annexe 1 : Calendrier et méthodologie d'élaboration du projet social 78
2. Annexe 2 : Synthèse des propositions des différents diagnostics 83
3. Annexe 3 : Fiches de postes 86

Le renouvellement du projet social de notre centre social itinérant est un moment important dans la vie et la dynamique de notre association. Conscients de cet enjeu, nous avons largement anticipé cette démarche et ce dès la fin d'année 2017. En effet, pour préparer cette actualisation, nous avons mis en place en 2018 une formation animée par la Fédération Bretonne des Centres Sociaux en direction des salariés et des administrateurs. Cette réflexion nous a permis d'élaborer une méthodologie permettant d'associer l'ensemble des acteurs concernés par les Gens du voyage. Les Voyageurs en premier lieu lors d'entretiens réalisés par les salariés et des administrateurs, nos partenaires par l'animation de réunions territoriales (est – centre – ouest) et à partir du résultat d'un questionnaire diffusé en ligne préalablement. Nous avons également mené une réflexion interne importante autour de nos missions, du sens de nos actions au regard des demandes et des besoins du public, mais aussi sur notre organisation et nos moyens. Nous avons aussi pris soin de réaliser un bilan exhaustif et détaillé de notre précédent projet social.

Concernant l'organisation et les moyens de l'association aujourd'hui, nous faisons état de plusieurs difficultés :

- Une situation budgétaire fragile puisque l'association ne dispose pas des ressources de fonctionnement suffisantes pour assurer ses charges et ce malgré une gestion rigoureuse reconnue par l'expert-comptable et le commissaire aux comptes. Il nous faut en effet recourir aux financements sur actions pour tenter d'équilibrer chaque année les comptes.

- Une présence sur les aires d'accueil jugée comme insuffisante par certaines EPCI. En effet nous intervenons une demi-journée sur les aires d'accueil conventionnées entre l'association et les collectivités (Langueux – Ploufragan – Trégueux – St-Brieuc – Lamballe – Dinan – moins régulièrement Loudéac). Nous n'intervenons plus sur Ploumagoar et Paimpol depuis mai 2019, l'EPCI estimait que nos interventions n'étaient pas suffisantes. Nous intervenons de ce fait sur Lannion depuis début octobre 2019.

- Des questions qui ne sont pas traitées par l'association malgré des besoins importants, et ce plus particulièrement autour des problématiques d'insertion des jeunes et un accompagnement plus volontariste vers le droit commun.

Nous avons engagé de ce fait une réflexion et un travail pour demander un deuxième agrément de centre social qui nous permettrait un équilibre budgétaire mais surtout des moyens humains complémentaires pour un meilleur service au public.

- **Un centre social sur le territoire de St-Brieuc Armor Agglomération.**

- **Un centre social départemental sur les autres territoires du département.**

Cette démarche a été travaillée avec la Caisse d'Allocations Familiales en cours d'année et a également été portée par les collectivités (EPCI) qui dans le cadre de réunions organisées par l'Association des Maires de France ont accepté pour la plupart d'augmenter leurs subventions pour permettre les co-financements nécessaires à ce double agrément.

A la demande de la Caisse d'Allocations Familiales, qui souhaite harmoniser les dates de renouvellement des projets de l'ensemble des centres sociaux du département, nous avons réalisé un diagnostic pour les quatre années à venir mais notre plan d'actions porte sur deux années, soit de 2020 à 2021. En 2021, nous évaluerons ces deux années de fonctionnement et déposerons un nouveau plan d'actions pour les quatre années à suivre (2022 à 2025) et ce pour chacun des deux centres sociaux.

Ces deux années devraient nous permettre de mettre en place l'organisation et les moyens de ces deux projets tout en affinant les spécificités et les besoins de ces deux territoires.

Nous tenons à remercier le public en premier lieu pour leur participation et tous nos partenaires pour l'écoute et la disponibilité dont ils ont fait preuve chacun à leur niveau, mais aussi les élus et techniciens des EPCI, de la Caisse d'Allocations Familiales, du Conseil départemental, des services de l'Etat et de l'Education Nationale qui ont pris en compte notre situation et ont largement porté notre démarche.

Dominique VIEL
Présidente

I. HISTORIQUE

1. Contexte de la création du centre social [1]

Pour comprendre la réalité du centre social d'Itinérance, il est utile de comprendre comment cette idée de Centre Social Départemental Itinérant est née. L'idée d'intervenir sur les aires d'accueil auprès des Gens du voyage a été posée lors de l'élaboration du premier Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat élaboré en 1995.

En 1994, sur les aires d'accueil existantes dans le département : Loudéac, Lannion, Guingamp, Lamballe, Saint-Brieuc, Trégueux, Plérin et Hillion, peu d'interventions sociales sont proposées, si ce n'est la visite de quelques bénévoles de l'Aumônerie Catholique, ou de l'association « les amis des Gens du voyage » devenue, en 1994, Itinérance.

La gestion exercée par les collectivités prévoit les admissions sur l'aire d'accueil, les paiements des droits de place, de l'eau et de l'électricité.

A part les employés, qui sont souvent des policiers municipaux, chargés de ces tâches, personne ou presque ne passe ou ne travaille avec les résidents de l'aire d'accueil, sur place. Cependant, quelques élus soucieux de connaître les familles leur rendent visite, mais cela reste marginal.

Cela n'empêche pas les familles venant souvent, d'année en année, dans les mêmes lieux, de connaître quelques services publics ou sociaux locaux : l'école, la Poste, le Centre Communal d'Action Sociale (pour leur domiciliation, puis pour le Revenu Minimum d'Insertion), ainsi que les commerces et services.

Pourtant dans ces collectivités existent des équipements pour les habitants : structures de loisirs pour les enfants et les jeunes, centres sociaux, équipements culturels et associatifs. Mais il n'y a pas ou peu d'information et de pratiques consistant à aller vers cette population, là où pourtant, localement existeraient des possibilités d'actions et d'intégration de ces familles.

De plus, matériellement, sur ces lieux de vie, n'existe pas de bâtiment permettant de mener des activités, des permanences, ou des réunions de familles, bref un environnement permettant peu de rencontres en dehors des espaces de vie que sont les caravanes des familles.

A la décharge des collectivités qui aménagent les aires d'accueil, il faudra attendre 2000, pour que la deuxième Loi Besson prévoit une aide à la gestion des aires d'accueil, permettant aux collectivités de recruter du personnel formé et dont la mission peut être véritablement de travailler à l'accueil de cette population.

De 1995 à 1997, suite à l'adoption du premier Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat des Gens du voyage, par les services de l'Etat, et ceux du Conseil Général, en lien avec la Caisse d'allocations Familiales, se développe l'idée :

- De professionnaliser et d'étendre l'intervention de l'association auprès des Gens du voyage.

[1] *Projet social 2008/2012, p 3 et 4.*

- De trouver un concept adapté à la réalité de la situation des aires d'accueil dans le département.

Le Centre Social Itinérance voit le jour en juillet 1997, avec comme objectif de créer du lien entre « sédentaires » et Gens du voyage en mettant à disposition, des services et un véhicule qui au moyen de permanences assurera un rôle de passerelle entre les deux types de populations.

L'animation de diverses activités, supports d'interventions significatives, notamment avec les enfants, créeront du lien et de la confiance avec les familles.

Le centre social d'Itinérance en est actuellement à son septième projet social. Un projet 2013/2016 a été déposé fin 2012, et n'a pas obtenu d'agrément. Ensuite la structure a bénéficié de trois années successives de dérogation. Puis, à la faveur d'une restructuration vivement sollicitée par les différents financeurs, un nouveau projet est déposé en octobre 2015 et sera validé par la Caisse d'Allocations Familiales pour les années 2016 à 2019.

Durant l'année 2019, les différents acteurs du centre social d'Itinérance (administrateurs et salariés) ont œuvré pour le renouvellement de son projet social pour les années 2020/2023. En cours d'année l'hypothèse de la création d'un deuxième centre social itinérant à émerger pour permettre d'augmenter les moyens financiers et humains de l'association.

- **Un centre social au niveau de l'agglomération de St-Brieuc** qui comporte à ce jour 8 aires d'accueil (St-Brieuc, Trégueux, Ploufragan, Langueux, Pordic, Plérin, Plédran et Hillion).
- **Un centre social départemental pour les autres territoires** soit 6 aires d'accueil (Lannion, Guingamp, Paimpol, Loudéac, Lamballe et Dinan).

Cette évolution nécessite bien évidement des financements complémentaires des EPCI au-delà même du soutien de la CAF qui s'est dit prête à envisager cette demande. Après plusieurs échanges et rencontres avec les EPCI, un certain nombre se sont dites prêtes à s'engager dans cette voie. Toutefois ces échanges et négociations se sont déroulées alors même que la démarche de diagnostic était déjà réalisée avec le public et les partenaires. Aussi une grande partie du diagnostic et du document présenté sera commune aux deux centres sociaux.

La Caisse d'Allocations Familiales, souhaitant harmoniser les dates de renouvellement des projets de l'ensemble des centres sociaux du département, nous demande de déposer un projet avec un diagnostic réalisé pour les quatre années à venir avec un plan d'actions sur deux années, soit de 2020 à 2021. En 2021, nous évaluerons ces deux années de fonctionnement et déposerons un nouveau plan d'actions pour les quatre années à suivre, soit de 2022 à 2025 et ce pour les deux centres sociaux.

Ces deux années devraient nous permettre de mettre en place l'organisation et les moyens de ces deux projets tout en affinant les spécificités et les besoins de ces deux territoires.

2. Les évolutions de l'association durant le précédent projet social (2016/2019)

En 2015, lors de l'élaboration du précédent projet social, l'association sortait de difficultés importantes dans son mode de gouvernance et de management, dans sa situation budgétaire, mais aussi dans sa structuration et son organisation.

Le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) réalisé par la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de Bretagne qui s'est déroulé de septembre 2014 à janvier 2015 a permis de mieux identifier les difficultés.

La nouvelle organisation mise en place et le changement de direction ont permis d'apporter davantage de clarté et de sens aux actions menées mais un travail important de structuration, de clarification a dû être mené avec les administrateurs, les bénévoles et les professionnels sans négliger la communication auprès des financeurs et des partenaires.

Soyons clairs, la qualité du travail réalisé en direction du public par les professionnels (appuyés des bénévoles) existait et ce depuis longtemps mais une perte de cohérence s'était progressivement installée, chacun menant sur son territoire des actions au regard de ses convictions et de ses valeurs. L'orchestration de ces différentes interventions ne permettait pas la lisibilité sur les orientations de l'association.

La gouvernance a évolué et cela était nécessaire, durant les quatre années de notre projet de centre social.

- Au niveau des administrateurs dans leur façon de travailler avec le directeur à partir d'objectifs semestriels.

- Dans l'accompagnement des professionnels par une plus grande structuration de la réunion d'équipe et par la création d'une instance pour le partage autour de l'accompagnement du public. Mais aussi par un cadre de travail plus clair dans leurs conditions de travail par la mise en place de notes de services (gestion des horaires, des absences, des congés, des déplacements…).

- Par un système d'information rénové qui permet un suivi statistique de l'activité de l'association ainsi que la continuité du service et de l'accompagnement réalisé auprès du public.

Un travail important d'échange et de communication a également été réalisé auprès de nos financeurs et de nos partenaires et ce en toute transparence. Nous avons régulièrement communiqué sur notre travail auprès du public au quotidien et sur ses difficultés et les nôtres dans l'accompagnement réalisé. Sur nos évolutions, nos projets mais aussi sur certaines difficultés qui perdurent notamment sur le plan budgétaire qui demeure le point de fragilité de l'association.

Cette transparence a permis à Itinérance de retrouver un crédit qui avait pu s'émousser et une meilleure prise en compte du travail important et de qualité réalisé par l'ensemble de ses acteurs.

Nous avons pu constater le rôle important que pouvait avoir l'association dans son expertise lors de l'élaboration du nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.

Nous ne saurions néanmoins nous contenter de ces avancées. Les diagnostics réalisés montrent bien le travail qu'il nous reste à accomplir :

- La cohérence d'équipe doit encore évoluer et la nécessaire clarification entre les actions du service insertion et celle du centre social a pu créer un certain clivage alors même que l'ensemble des salariés contribuent à la mise en œuvre du projet de centre social.

- Le partage et l'analyse des pratiques entre les différents acteurs associatifs doit également s'amplifier dans l'intérêt du public.

- Les questions liées à l'habitat (création d'une offre adaptée aux besoins, problématique des prêts et des assurances de caravanes) ont été peu investies par l'association alors que les besoins et les difficultés sont importants.

- La mobilisation et la participation des habitants, que sont les Voyageurs qui stationnent ou résident sur notre département, reste faible et difficile à mettre en œuvre. Une approche différente et plus adaptée à ce public doit être imaginée.

- Et enfin, et la liste n'est pas exhaustive, l'association doit être davantage sécurisée d'un point de vue budgétaire. Certes le contexte économique est difficile, y compris pour nos financeurs, mais il est compliqué pour tout un chacun de démarrer chaque année sans avoir la garantie de pouvoir équilibrer nos comptes. Cette situation induit une perpétuelle recherche de financements complémentaires sur actions qui se raréfient de plus en plus et qui nécessitent, pour dégager des ressources de fonctionnement, des montages budgétaires assez complexes.

Des évolutions importantes lors des quatre dernières années mais un travail important reste encore à réaliser avec ce nouveau projet. Avec un enjeu fort pour l'association par sa sécurisation budgétaire.

II. METHODOLOGIE GENERALE

Avant de nous arrêter sur la méthodologie mobilisée par l'association, il nous paraît utile de brièvement rappeler les attendus institutionnels posés par la CNAF quant à tout projet social.

1. Les attendus institutionnels :

Le projet social se doit d'être davantage un processus plutôt qu'une formalité administrative. Il guide l'action du centre social et doit lui permettre lors de son élaboration :

- D'interroger l'environnement social, économique et institutionnel et repérer les évolutions du territoire.

- D'engager un bilan partagé (les missions, les services et activités proposés et les perspectives) avec l'ensemble des acteurs du centre (administrateurs, salariés, bénévoles, habitants, partenaires).

- De qualifier les besoins des habitants mais aussi les attentes des acteurs sociaux du territoire.

- De mettre en exergue les préconisations des acteurs, définir les axes prioritaires et mettre en place un plan d'actions.

L'élaboration du projet permet d'impulser une démarche de réflexion et d'action ayant pour but de mobiliser, faire participer différents acteurs de culture, de centres d'intérêts différents dans un projet collectif.

La démarche place en particulier les habitants au cœur du processus et en capacité de qualifier leurs propres situations, leurs attentes, leurs besoins. Cette expertise même des habitants-usagers est ainsi au cœur de la démarche et doit refléter la capacité à agir de ceux-ci.

Le projet social formalise l'ensemble des actions co-construites avec les partenaires et les habitants pour leur permettre de mieux vivre dans leur environnement. Il s'appuie sur leurs ressources (connaissance du quartier, compétence technique, etc.) pour évaluer, élaborer et suivre un projet collectif pertinent en lien avec les besoins des acteurs.

Pour rappel, la circulaire CNAF définit deux missions générales et cinq missions complémentaires pour les structures de l'animation de la vie sociale[2].

Les missions générales :

Un centre social (ou espace de vie sociale) est :

- **Un lieu de proximité** à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale. Il est ouvert à l'ensemble de la population à qui il offre un accueil, des activités et des services ; par là-même il est en capacité de déceler les besoins et les attentes des usagers et des habitants. C'est un lieu de

[2] *Circulaire CNAF 2012-2013 relative à l'animation de la vie sociale du 20 juin 2012*

rencontres et d'échanges entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux.

↳ **Un lieu d'animation** de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets. Il prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants, et favorise la vie sociale et la vie associative. Il propose des activités ou des services à finalité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs, ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux problématiques sociales du territoire. Il favorise le développement des initiatives des usagers en mettant des moyens humains et logistiques à leur disposition.

Les missions complémentaires :

Le centre social ou espace de vie sociale, est par ailleurs mobilisé autour de 5 missions complémentaires :

↳ **Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles et des groupes informels ou des associations**. L'accueil, basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information et d'orientation, surtout il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs. Assuré à titre principal par une (ou des) personne(s) qualifiée(s), l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social. Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière.

↳ **Assurer une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés**, et le cas échéant leur proposer un accompagnement adapté.

↳ **Développer des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire** ; en raison des problématiques sociales auxquelles ils sont confrontés, ils peuvent développer des actions collectives avec une dimension d'accompagnement social. Ces actions collectives, parfois expérimentales, sont réalisées en concertation avec les partenaires opérationnels.

↳ Mettre en œuvre une organisation et/ou un plan d'actions visant à **développer la participation et la prise de responsabilités par les usagers et les bénévoles**.

↳ **Organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire** et / ou sur leurs axes d'intervention prioritaire.

2. La méthodologie mise en place par Itinérance

Conscients de l'importance et de l'enjeu de ce renouvellement, nous avons largement anticipé ce travail collectif et avons en décembre 2017 inscrit dans notre plan de formation des séquences de travail animées par la Fédération Bretonne des Centres Sociaux durant l'année 2018. Ce travail nous a permis d'associer l'ensemble des acteurs concernés par les Gens du voyage (les Voyageurs en premier lieu, nos partenaires, les administrateurs, les bénévoles et les salariés).

Cette formation en direction des salariés et des administrateurs avec des temps de travail en commun, nous a permis également de mettre en place une méthodologie, des instances et un calendrier prévisionnel pour mener à bien cette réflexion.[3]

La démarche mobilisée par l'association Itinérance s'est articulée autour de 2 grandes étapes que sont l'élaboration d'un diagnostic interne et la conduite d'un diagnostic territorial partagé sur l'ensemble du département et sur chacun des territoires des deux futurs centres sociaux.

A l'issue de cette double démarche consultative, nous avons arrêté un projet autour d'axes stratégiques et opérationnels qui vous sont présentés ci-après.

Le travail de diagnostic a été conduit par le directeur en lien étroit avec les administrateurs et l'équipe de salariés à travers les instances mises en place mais aussi avec nos partenaires à travers le comité partenarial (COPAR) qui s'est réuni à trois reprises durant l'année 2019 pour valider les travaux au fur et à mesure de leur production.

Ce projet s'appuie également sur les objectifs du nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage 2019 / 2025 dont l'arrêté valant approbation a été signé par Mr Le Préfet et Mr le Président du Conseil départemental le 17 juillet 2019.

Enfin, ce projet a été présenté et validé par le Conseil d'Administration du 5 novembre 2019.

2.1. Le diagnostic interne :

Un diagnostic interne autour de trois axes :

- Le bilan du précédent projet social 2016 / 2019 à partir des objectifs et des actions prévues a été réalisé par le directeur et discuté en équipe projet [4] et avec les salariés.
- Une analyse de notre organisation et de nos moyens, réalisée avec les salariés et débattue en conseil d'administration pour certains points.
- Une analyse et une réflexion partagée autour des besoins du public au regard de notre connaissance des Voyageurs. Cette analyse s'est réalisée à partir d'un questionnaire en ligne transmis aux salariés, aux bénévoles et aux administrateurs à l'instar du questionnaire diffusé aux partenaires. Le directeur en a réalisé une synthèse qui a ensuite été débattue avec les membres de l'équipe projet.

2.2. Le diagnostic externe :

Un diagnostic externe avec nos partenaires et le public accompagné.

- Les partenaires ont été associés à partir de trois réunions territoriales :

  - ✓ **Est** : Dinan Agglomération – Lamballe Terre et Mer – Loudéac Communauté Bretagne Centre.

[3] Méthodologie de renouvellement de projet de centre social 2020 / 2023.
[4] Equipe projet : Instance mise en place pour le suivi des travaux. Cf. : Méthodologie de renouvellement de projet de centre social 2020 / 2023.

- ✓ **Ouest** : Guingamp Paimpol Armor Argoat Agglomération - Leff Armor Communauté – Lannion Trégor Communauté – Communauté de communes du Kreiz-Breizh.
- ✓ **Centre** : Saint-Brieuc Armor Agglomération.

Préalablement à ces réunions territoriales, un questionnaire en ligne a été diffusé à chaque partenaire invité pour recueillir ses réflexions sur les demandes et besoins du public Voyageur. Le traitement de ces questionnaires, réalisé par le directeur, a été présenté et débattu lors de chaque réunion territoriale. Ont été invités, les centres sociaux, les Maisons du Département, les EPCI, les associations caritatives, les CCAS ou les CIAS, les Chambres consulaires, le SPIP, la PJJ, l'Education Nationale, Pôle Emploi, certains organismes de formation, les ACI, les services de l'Etat…

- Pour le diagnostic externe avec le public, nous avons réalisé 26 entretiens dans le cadre de nos activités. Ceux-ci se déroulaient soit au siège de l'association soit sur les aires d'accueil lors de nos permanences de veille sociale. Les entretiens étaient menés par deux personnes et le plus souvent par un salarié et un administrateur de l'association.

2.3. Les axes stratégiques :

Les axes stratégiques du projet social ont été définis à partir de ces diagnostics dans le cadre d'une réflexion menée dans un premier temps avec les salariés puis débattu avec les administrateurs.

Une méthodologie prenant en compte les réflexions menées par l'ensemble des acteurs de l'association depuis plusieurs mois en y associant largement le public, les acteurs sociaux des territoires et tous ses partenaires institutionnels et financiers.

III. LES GENS DU VOYAGE EN CÔTES D'ARMOR

Avant d'observer les réalités costarmoricaines et notamment celles en présence sur nos territoires d'interventions, nous vous proposons de nous arrêter sur la spécificité de notre public que sont les Gens du voyage.

Nous vous proposons ainsi d'explorer successivement les cinq points suivants :

- « Gens du voyage », qui sont-ils ?
- Des évolutions législatives récentes, la fin d'un statut administratif d'exception
- Regard porté sur les familles du voyage et ethnocentrisme institutionnel
- Voyage, itinérance et ancrage territorial
- Gens du voyage et qualité d'habitants.

1. « Gens du voyage » qui sont-ils ?

La désignation « Gens du voyage » est une pure construction administrative apparue dans les textes officiels dès 1972. Elle désigne une vaste catégorie de populations très hétérogènes qui, d'un point de vue juridique, « réside habituellement en abris mobiles terrestres »[5]. Elle résulte d'un long processus de catégorisation administrative[6] de populations autrefois appelées « forains », « nomades » ou plus avant encore « saltimbanques », etc.

L'appellation « Gens du voyage » désigne en réalité les populations visées par la loi du 3 janvier 1969 relative à l'exercice des activités ambulantes et qui a circonscrit les « Gens du voyage » comme une population sans domicile ni résidence fixe (SDRF) résidant en abri mobile et/ou exerçant une activité ambulante.

Par cet euphémisme « Gens du voyage », utilisé qu'en France et en Belgique, l'Etat français a voulu éviter toute référence explicite à une connotation ethnique ou communautariste, conformément aux principes constitutionnels de la Vème République. Mais derrière cette désignation se retrouve tout un ensemble de groupes d'origines, de traditions, de pratiques sociologiques, de religions, d'inscription historique sur le territoire, etc. très différents. Il y a là toute la diversité des populations dites tsiganes dont les mieux identifiées sont les groupes manouches, sinti, gitans, roms, yéniches.

Si des filiations historiques ethniques et attachées aux différents parcours migratoires ont au cours des siècles passés progressivement constitué ces groupes d'appartenance, il n'en demeure pas moins que nous parlons ici de citoyens français et non des populations telles que les Roms migrants plus récemment arrivées des pays de l'Europe centrale et orientale.

Le périmètre posé par le législateur et l'Administration ne suffit donc pas à refléter l'ensemble des populations dites « Gens du voyage ». De plus, la supposée itinérance ou mobilité attachée à cette désignation ne se vérifie pas pour un certain nombre de personnes et

---

[5] *Caravanes le plus souvent mais aussi roulottes (il reste quelques groupes familiaux hippomobiles en France) et plus rarement mobiles-homes.*

[6] Le traitement administratif des Gens du voyage en France - Jérôme Weinhard, pages 22-53, Revue Etudes tsiganes n°61-62, 2017.

de familles dites pour autant ou encore se réclamant « Gens du voyage », celles-ci ayant abandonné le voyage pour différentes raisons.

C'est pourquoi, nous préférons parler de populations du voyage, de familles du voyage ou de Voyageurs. Ce faisant, nous mobilisons la référence à un ensemble de pratiques sociologiques partagées, à des degrés divers, autour d'un mode de vie attaché notamment à l'itinérance ; que celle-ci soit réelle, supposée ou potentielle, donc à l'habitat caravane, comme un symbole fédérateur du monde du voyage.

Conséquemment cette sphère sociologique englobe des origines très diverses, y compris des personnes d'origine sédentaires qui, pour différentes raisons ou encore au travers du jeu des mariages mixtes, ont adopté ce mode de vie et se reconnaissent (et sont reconnus) aujourd'hui comme Voyageurs.

Pour autant, nous n'avons jusqu'ici exploré que les désignations mobilisées par les sédentaires en leur direction, désignations, il importe de le souligner, que ces populations se sont très largement appropriées. Mais il est une façon beaucoup plus simple de répondre à notre interrogation - *qui sont les Gens du voyage ?* - c'est celle des intéressés eux-mêmes pour qui en définitive être Voyageur, Manouche, Sinti, Gitan, Rom, Yéniche ou encore Gens du voyage c'est tout simplement ne pas être un gadjo, une gadji, des gadjé ; ces termes (masculin, féminin et pluriel) désignant de façon générique les populations non-tsiganes c'est à dire les sédentaires.

Nous avons donc outre les pratiques sociologiques partagées et la sphère culturelle mobilisée au travers de celles-ci, une sphère de non appartenance à la société dominante, celle des gadjé, et de reconnaissance mutuelle d'appartenance au monde du voyage qui définissent le périmètre de celui-ci.
Nous ne pouvons clore ce premier détour sans visiter l'habituelle question : mais combien sont-ils ?

A défaut de données statistiques pour les raisons constitutionnelles déjà évoquées, il est assez largement admis que les populations du voyage représenteraient entre 450 et 500.000 personnes. Rapportée à la population française totale, 66,9 millions (estimation Insee fin 2018), les « Gens du voyage » ne représentent donc que 0,74 % soit moins de 1% de la population nationale. Une question s'impose alors à nos yeux : pourquoi une population quantitativement aussi marginale ne parvient-elle pas à être mieux prise en compte par les politiques publiques ?

2. Des évolutions législatives récentes, la fin d'un statut administratif d'exception

L'autre caractéristique de la stricte catégorie administrative des « Gens du voyage » réside dans le fait qu'elle a relevé jusqu'en 2017, d'un statut administratif particulier. Notons que c'est la seule catégorie de la population française à avoir « bénéficié » d'un statut d'exception et ceci depuis 1912.

Rétrospectivement, ce statut administratif est défini dans la loi de janvier 1969 précédemment évoquée, elle-même adoptée dans le prolongement d'une précédente loi de 1912. De façon très résumée il réside en une double obligation pour toute personne relevant de cette catégorie,

et ceci dès l'âge de 16 ans, à détenir un titre de circulation (livret) pour se déplacer sur le territoire national, assorti d'une obligation à visa, et à choisir une commune de rattachement produisant les effets habituels (obligations et droits) attachés au domicile ; ce choix restant cependant relativement contraint au travers notamment d'un quota de 3% des populations sans domicile ni résidence fixe.

Ce statut génère un certain nombre de conséquences discriminatoires dont l'entrave à la liberté d'aller et venir sur le territoire national. Les conséquences sont également fortes en matière de droits sociaux, de justice, du droit de vote, d'emploi, etc.

Maintes fois dénoncé, ce statut a connu une première évolution à la faveur d'une décision du conseil constitutionnel en octobre 2012 abrogeant le carnet de circulation qui était le titre de circulation le plus contraignant et stigmatisant (mais maintien des livrets) et alignant les conditions d'exercice du droit de vote sur celui du reste de la population.

Ce statut d'exception a pris fin en janvier 2017 par la loi égalité et citoyenneté qui abroge la loi de 1969 relative à l'exercice des activités ambulantes et au régime applicable aux personnes circulant en France sans domicile ni résidence fixe.

La loi de 1969, instaurant un statut discriminatoire pour les Gens du voyage, prévoyait en particulier :

- L'obligation pour les personnes n'ayant ni domicile ni résidence fixe de plus de six mois de se munir, selon les cas, d'un livret spécial de circulation ou d'un livret de circulation.
- L'obligation de faire viser les titres de circulation à des intervalles réguliers par l'autorité administrative.
- L'obligation de rattachement à une commune.

C'est désormais la loi du 5 mars 2007, instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, qui s'applique, c'est-à-dire le droit commun. Ainsi, les personnes vivant en caravane et n'ayant pas d'adresse stable peuvent donc élire domicile auprès des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale ou d'organismes agréés par le préfet. Cette élection de domicile permet aux Gens du voyage :

- De bénéficier de l'ensemble des prestations sociales mentionnées à l'article L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles, à l'exception de l'aide médicale de l'État (RSA, CMU, PCH, APA, AAH…).
- De bénéficier de la délivrance d'un titre national d'identité.
- De pouvoir prétendre à l'inscription sur les listes électorales.
- De bénéficier de l'aide juridique.

Les CCAS, les CIAS ou les organismes agréés par le préfet doivent remettre aux Gens du voyage une attestation d'élection de domicile. Tout refus d'élection de domicile des Gens du voyage doit être expressément motivé par l'organisme.

L'élection de domicile des Gens du voyage a eu pour effet également de permettre aux travailleurs indépendants de domicilier leur entreprise individuelle avec leur élection de domicile. Un organisme ne peut donc pas interdire à un Voyageur d'utiliser son élection de domicile pour domicilier son entreprise.

3. Regard porté sur les familles du voyage et ethnocentrisme institutionnel

Le statut administratif rapidement présenté ci-avant est fondé sur une logique de contrôle des populations itinérantes qui de tous temps sont apparues suspectes voire dangereuses. Ainsi, lorsque le législateur adopta, en 1912, la première loi relative aux populations alors désignées comme « nomades », il retint les méthodes de l'anthropométrie, jusque-là appliquées aux criminels, pour adopter des supports d'identification et de contrôle des populations avec l'adoption du trop fameux carnet anthropométrique qui est resté en vigueur jusqu'en 1969. La seconde loi de janvier 1969 procède de la même logique.

Les débats parlementaires en attestent d'ailleurs. Aux yeux du législateur cette population doit être contrôlée. Ainsi, même si les modalités en sont moins contraignantes, les titres de circulation, les visas réguliers de ceux-ci et les pénalités pour défaut de présentation ou de visa participent à maintenir ces populations dans une posture de population suspecte.

Cette perception, parfois fantasmée (les fameux voleurs de poules) est très longtemps restée et reste encore en certains points très largement prégnante dans la société. Ceci d'autant que dans un processus de construction identitaire, tout Voyageur se construit quelque part en opposition au monde des gadjé, renforçant ce faisant cette perception de population différente et ne souhaitant pas s'intégrer.

Les « Gens du voyage » sont ainsi une des catégories de population pour laquelle le poids des représentations s'invite très vite sur les situations en présence. Il suffit de consulter régulièrement la presse pour mesurer le regard porté sur ces familles ou personnes du simple fait de leur appartenance à la « communauté des Gens du voyage »[7].

A l'opposé des représentations négatives et stigmatisantes, existe une autre vision des Gens du voyage : celle d'un monde idyllique et de valeurs fantasmées, sublimées notamment autour de la valeur de liberté. La convocation des images d'Epinal et du respect d'un mode de vie et d'une culture, dont très souvent les interlocuteurs en question n'en ont qu'une idée très imprécise, est alors quasi systématique et frise parfois l'injonction de pensée.

Entre ces deux regards extrêmes deux autres grandes tendances en matière de regard porté sur ces populations s'invitent. La première se conforte dans une approche de type misérabiliste faisant implicitement de tous les Gens du voyage des publics en difficulté et qu'il convient donc d'aider. La réalité est fort heureusement très différente et tous les Voyageurs ne sont pas en difficulté sociale, économique, etc.

La seconde est celle qui tente d'accéder aux situations en adaptant sa pratique, son regard aux spécificités en présence mais en considérant d'abord ces situations au regard des clefs de lecture applicables à toute personne, à toute population.

Ainsi, avant d'accueillir un « petit Voyageur » à l'école, il s'agit avant tout d'accueillir un enfant ; avant d'avoir affaire avec un Voyageur façadier, c'est le statut commun d'artisan qui est convoqué ; avant la Voyageuse reçue en entretien d'aide sociale, c'est une femme et une mère soucieuse de sa famille qui est accueillie.

[7] *La réalité de la dimension « communauté » étant par ailleurs très discutable concernant les Gens du Voyage.*

Un dernier effet dans le regard porté sur les publics Voyageurs pollue littéralement la perception des réalités et des personnes. Il s'agit du regard globalisant porté sur l'ensemble des Voyageurs à partir d'une situation ou encore du comportement d'une seule personne (se voir par exemple refuser l'accès à une aire d'accueil sous prétexte que son oncle ou son cousin en est interdit de séjour en raison de comportements condamnables).

Outre la vision de type essentialiste sous-jacente que nous condamnons évidemment, cette posture nous apparaît relever d'une forme de fainéantise intellectuelle évitant aux acteurs concernés de toucher la complexité des situations en présence, ce qui est, il est vrai, plus exigeant et surtout oblige à revisiter nombre d'idées préconçues. A ce sujet, il est d'ailleurs intéressant de souligner que l'appellation « Gens du voyage » ne se décline pas au singulier.

Or c'est pourtant à ce singulier et à la singularité des situations, comme nous le faisons pour le reste de la population, qu'il nous faut accéder.

Cette question du regard porté sur les publics est ici fondamentale puisqu'elle participe, ou pas, du renforcement d'un certain ethnocentrisme sociétal et parfois institutionnel sous-jacent concernant les Gens du voyage. Nous voulons ici souligner les dynamiques à l'œuvre fondées sur un attendu, plus ou moins explicitement assumé, de certains acteurs de voir les populations du voyage abandonner leur mode de vie pour « s'intégrer », « vivre comme tout le monde », etc., bref s'assimiler !

4. Voyage, itinérance et ancrage territorial

La perception commune à l'œuvre au sein de notre société tend à voir les Gens du voyage comme des personnes sans attache et en perpétuelle itinérance, à concevoir la mobilité comme un mode de vie désuet et la caravane comme un habitat précaire. Or, la pratique du voyage répond à des logiques fortement établies et confirme une appartenance territoriale des familles indéniable.

Autrement dit, les Gens du voyage ne sont pas de nulle part et ne vivent pas une errance permanente. Au contraire, ils mobilisent et se revendiquent fortement d'un territoire donné établi sur une histoire familiale et personnelle, des lieux de sépultures, des lieux de séjours des autres membres de la famille, des lieux habituels d'activité économique, des lieux d'accès aux droits ou aux soins, etc. et de lieux cooptés pour des raisons strictement personnelles ou de choix de vie (la scolarisation des enfants dans telle école par exemple).

Ainsi voyage et « sédentarisation[8]» ne s'opposent pas mais sont plutôt à observer en complémentarité comme les deux faces d'une seule et même réalité. Le voyage a ainsi deux fonctions premières.

Une fonction sociale qui permet la rencontre des autres membres de la famille participant ainsi au maintien de la cohésion du groupe familial, la rencontre d'amis, d'autres Voyageurs mais aussi de gadjé. Cette première fonction favorise le renforcement du sentiment d'appartenance au monde du voyage en même temps qu'elle contribue à la recomposition familiale au travers des rencontres entre les différents noyaux familiaux.

[8] *Terme auquel, nous préférons celui de fixation territoriale, évitant ainsi la possible confusion avec un processus d'assimilation au monde sédentaire.*

Nous devons ici noter la contribution croissante des rassemblements culturels et autres pèlerinages à cette première fonction sociale attachée à l'itinérance.

La seconde fonction du voyage est une fonction économique au travers de laquelle les déplacements de la famille, ou d'une partie de celle-ci, seront mobilisés autour de la prospection de travail sur un territoire donné, habituel ou nouvellement exploré. Certains Voyageurs évoquent clairement cette fonction et l'étroite imbrication entre travail et voyage : « travailler pour voyager et voyager pour travailler ». Cette fonction repose sur un travail indépendant, la multi-activité, des activités ambulantes et enfin, des activités régulières et/ou saisonnières.

Outre ces deux fonctions, d'autres facteurs président à l'activation de la mobilité ou au contraire à l'arrêt temporaire (ou de plus longue durée) du voyage. Il s'agit notamment des saisons, avec une très forte tendance désormais à une période d'hivernation en un lieu fixe. Il s'agit aussi des capacités financières des familles car le voyage a un coût que toutes les familles ne peuvent pas ou plus assumer.

Le voyage ne se réduit donc pas aux seuls temps d'itinérance mais est à appréhender dans la complémentarité et l'alternance permanente entre périodes de mobilité et séquences d'arrêt qui ne constituent donc qu'une seule réalité.

Cette dynamique entre itinérance et arrêt du voyage s'inscrit dans un territoire défini propre à chaque famille ou groupe familial, ce que Jean-Baptiste Humeau désigne par « polygones de vie » en se référant à « l'ensemble des lieux de stationnement ou de séjour prolongé, voire de résidence durable et de sédentarisation, des caravanes d'une famille du voyage qui, tout au long d'une année, constituent les bases géographiques de l'espace parcouru »[9].

Cette mobilisation spatiale, singulière pour chaque famille, présente des réalités très différentes d'une famille à une autre. Il existe ainsi des familles de Voyageurs dont le territoire mobilisé s'inscrit à l'échelle nationale voire européenne, d'autres qui sont dans une mobilisation plutôt régionale, des Voyageurs dont l'échelle des déplacements ne dépasse pas le territoire de quelques communes et d'autres enfin qui ne se déplacent plus du tout ou sur un seul micro territoire.

Le voyage ne se qualifie donc pas au nombre de kilomètres parcourus mais dans ce rapport permanent à l'itinérance, que celle-ci soit réelle ou pas, sachant que c'est la possibilité de pouvoir éventuellement l'activer en cas de besoin qui importe aux personnes.

Progressivement, de nombreuses familles ont cherché à bénéficier d'un ou de plusieurs lieux de fixation sur leur territoire d'appartenance afin de sécuriser leurs possibilités de séjours face aux évolutions réglementaires et de bénéficier d'un lieu où se poser notamment lors des périodes d'hivernation. Ce sont aussi parfois des raisons de santé qui amènent les personnes les plus âgées à accéder à une forme d'habitat permanent avec ou non le maintien de la caravane.

La mobilité n'est donc nullement incompatible avec une forme de fixation territoriale, et inversement, mais là encore à observer comme les deux faces d'une même réalité.

---

[9] *J.B.Humeau. Tsiganes en France. De l'assignation au droit d'habiter, Paris, L'Harmattant, 1995, p.255.*

5. Gens du voyage et qualité d'habitants

La notion d'habiter est liée à une capacité proprement anthropologique à « faire histoire », en construisant des liens sociaux, en transformant notre environnement et en étant transformé par nos expériences de vie. L'habitant n'est donc pas seulement celui qui demeure dans un lieu.

Du point de vue des politiques publiques également, on ne peut réduire l'acte d'habiter à celui de se loger, puisque les pratiques habitantes dépassent largement le cadre du logement et s'inscrivent dans une multitude d'espaces et d'activités : on habite un quartier, une commune, une ville, en fréquentant ses services, ses équipements, ses commerces, en travaillant, en nous déplaçant, en participant à la vie publique.

Pour autant, le terme « habitant » est souvent employé dans le cadre des politiques publiques (notamment celles d'aménagement et d'urbanisme) comme synonyme de « résident ». On tend alors à écarter certaines catégories de la population qui participent pourtant à la production et à l'animation d'espaces au sein d'un territoire donné : les jeunes qui ont une double résidence (domicile des parents et logement étudiant, par exemple), les personnes « de passage » (commerçants, travailleurs, noctambules qui n'habitent pas la ville où ils conduisent pourtant des activités durables…). Il serait alors préférable d'employer d'autres termes comme « usagers » ou « citoyens ».

Cette question est particulièrement importante pour ce qui concerne les Gens du voyage, puisqu'ils ne sont jamais, ou très rarement, spontanément considérés comme habitants, alors qu'ils sont parfois présents sur nos communes depuis des générations. Et pour ceux d'entre eux qui continuent de voyager, leur mobilité n'exclut pas, d'un point de vue anthropologique ou sociologique, leur qualité d'habitant.

En effet de nombreux travaux montrent qu'ils habitent effectivement les territoires, du point de vue du parcours (les fonctions sociales et économiques du voyage), en terme d'appropriation des différents lieux de séjours et de vie (humaniser son lieu de vie, mettre en place son intimité familiale, etc.), du point de vue de la participation à la vie locale (participation à des rencontres culturelles, expositions, conférences, etc.) et enfin, du point de vue du sentiment d'appartenance (attache territoriale, inscription territoriale de son histoire de vie, présence du reste de la famille, etc.).

Si la mobilité constitue un mode de rapport au territoire, elle n'exclut aucunement la capacité à habiter pleinement celui-ci. Ainsi, les Voyageurs sont bien des habitants de nos territoires, si tant est que leurs concitoyens veulent bien leur accorder cette qualité.

Et ils savent d'ailleurs très bien l'affirmer se disant par exemple « breton », « de Charente » ou encore « d'Alençon », « de Dinan », etc., convoquant ce faisant une qualité d'habitant qu'il est difficile de leur contester.

6. Réalités de vie en Côtes-d'Armor [10]

6.1. Lieux de séjours et d'habitat des Gens du voyage

- **Les dispositifs en matière d'accueil :**

  - ✓ **Les aires permanentes d'accueil :** Ce sont des aires prévues pour le séjour temporaire de résidences mobiles pendant une période maximale de trois mois en principe mais qui peut être prolongée pour diverses raisons. Ayant une vocation d'habitat, elles sont situées au sein ou à proximité des zones urbaines.

  - ✓ **Les aires de grand passage :** Elles ont vocation à accueillir temporairement, des groupes importants pouvant représenter jusqu'à 200 caravanes voyageant ensemble qui convergent ensuite, ou non, vers des lieux de grands rassemblements traditionnels ou occasionnels.

  - ✓ **Les aires de petite capacité pour groupes familiaux** : Ces aires sont de faible capacité (entre 10 et 40 caravanes) et ont vocation à permettre des stationnements de courte durée pour des familles isolées ou pour quelques caravanes voyageant en groupe.

  - ✓ **La simple halte :** Terrain permettant dans toute commune le stationnement des véhicules des Gens du voyage pour une durée brève de 48 heures minimum (exercice de la liberté constitutionnelle d'aller et venir). Ces terrains ne sont pas obligatoires.

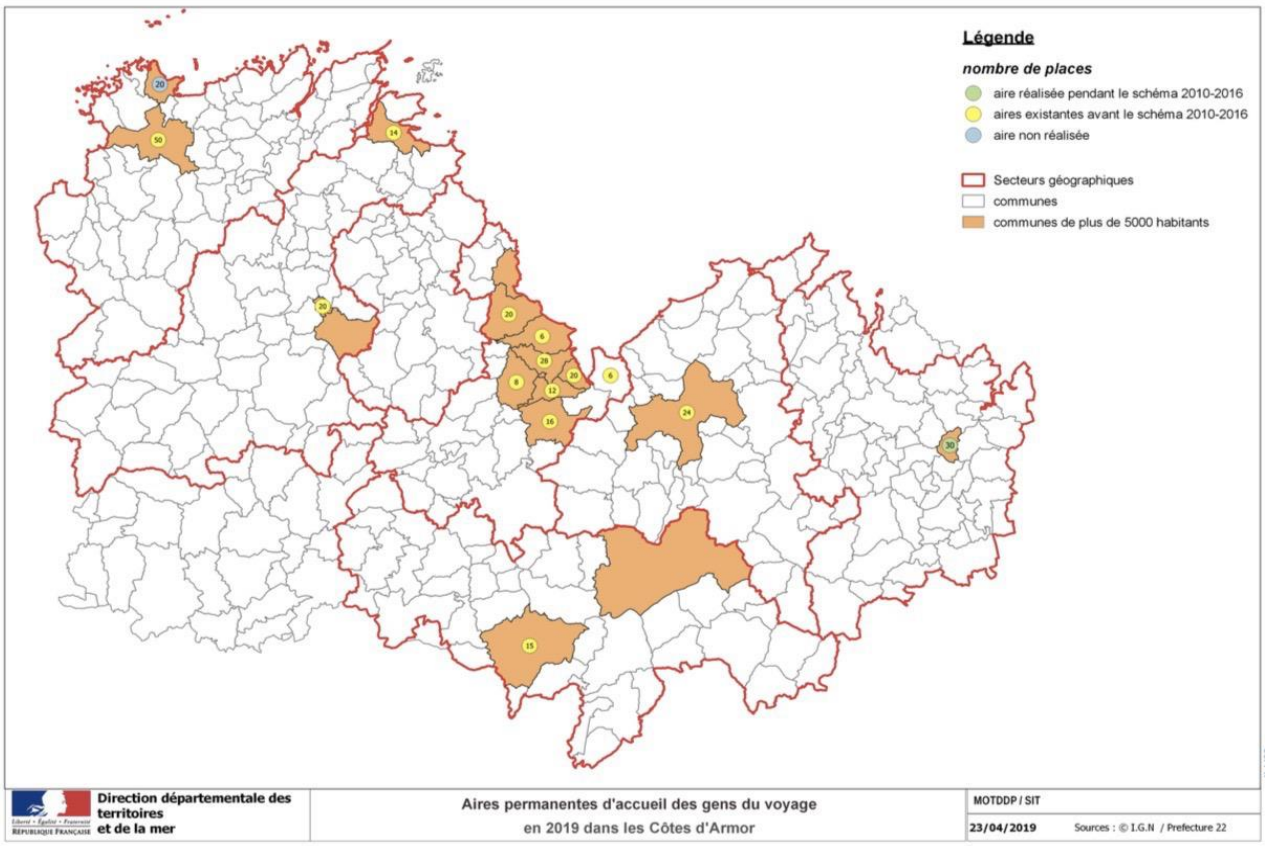
- **Les dispositifs en matière d'habitat :**

  - ✓ **Les terrains familiaux locatifs :** Terrains destinés à l'installation prolongée de résidences mobiles (jusqu'à six caravanes). Chaque terrain est équipé au minimum d'un bloc sanitaire intégrant au moins une douche, deux WC, un bac à laver. Chaque terrain est également équipé de compteurs individuels pour l'eau et l'électricité. A noter que la loi du 27 janvier 2017 a modifié l'article 1er de la loi du 5 juillet 2000 en rendant obligatoire l'inscription, dans le schéma départemental, des projets de terrains familiaux locatifs à la charge des EPCI compétents au regard des besoins identifiés.

  - ✓ **L'habitat adapté :** Un bâti en dur avec pièce de vie / couchage constituant un logement de droit commun comportant des aménagements et la possibilité d'installer des caravanes pour un ménage.

[10] *Schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du Voyage des Côtes d'Armor (2019/2025) – Extraits-.*

La situation en Côtes d'Armor en matière d'accueil et d'habitat des Gens du voyage :



En matière d'aires d'accueil, début 2019, lors de la révision du schéma départemental d'accueil et d'habitat du voyage, 15 aires d'accueil étaient en service sur le département, soit 281 places au lieu des 301 prévues dans le précédent schéma (non réalisation d'une aire d'accueil de 20 places sur la commune de Perros-Guirec).

Aires d'accueil et nombre de places - Territoire du centre social de St- Brieuc Agglomération		
EPCI	**Commune**	**Nombre de places au 1/01/2019**
Saint-Brieuc Armor Agglomération	Saint-Brieuc	28
	Langueux	20
	Plérin	6
	Pordic	20
	Ploufragan	8
	Trégueux	12
	Plédran	16
	Hillion	6
Total	**8 aires d'accueil**	**116**

Aires d'accueil et nombre de places - Territoire du centre social départemental		
EPCI	**Commune**	**Nombre de places au 1/01/2019**
Lamballe Terre et Mer	Lamballe	24
Dinan Agglomération	Quévert	30
Loudéac Communauté	Loudéac	15
Guingamp Paimpol Agglomération	Ploumagoar	20
	Paimpol	14
Lannion Trégor Agglomération	Lannion	50
Total	**8 aires d'accueil**	**153**

Si le département est relativement bien pourvu en places d'accueil au regard des besoins et les obligations des communes quasiment respectées, certaines aires d'accueil vieillissantes n'offrent plus des conditions correctes pour l'accueil des familles.

- L'aire d'accueil de Loudéac est fermée en raison d'un projet de reconstruction pour cause de non-conformité aux normes. Une solution de substitution a été mise en œuvre dans la ZAC de Ker d'Hervé à Loudéac, avec plus récemment l'installation des Voyageurs sur l'ancienne aire d'accueil.
- L'aire d'accueil de Ploumagoar est en projet de reconstruction également et ce en lien avec une obligation de création d'une nouvelle aire d'accueil sur ce territoire.
- L'aire d'accueil de Plérin vient d'être également fermée avec un projet de transformation en terrain familial locatif.
- L'aire d'accueil d'Hillion devrait à terme être également transformée en terrain familial locatif.

A contrario, les réponses en matière d'habitat (terrains familiaux locatifs et habitat adapté) sont très faibles sur l'ensemble des territoires du département. Les engagements du précédent schéma départemental n'ont pas été réalisés en la matière. Et pourtant les demandes et les besoins sont nombreux et exprimés de longue date par certaines familles. Les causes en sont multiples et directement liées aux évolutions de ces 15 dernières années du mode de vie des Voyageurs. Constat que nous faisions déjà lors de notre précédent projet social mais qui s'est renforcé.

6.2. Les évolutions constatées depuis plusieurs années

Une fixation territoriale de plus en plus marquée :

- **Le sentiment d'appartenance à un territoire :**
  La mobilité potentielle ou réelle qu'autorise l'habitat caravane ne signifie pas pour autant que le déplacement est permanent et que les Gens du voyage seraient de nulle part. Les familles qui souhaitent soit se sédentariser, soit simplement passer plusieurs mois de l'année sans voyager reviennent s'installer dans leur commune d'appartenance. L'appartenance à un territoire constitue et donne un critère essentiel à la compréhension des besoins d'habitat des Gens du voyage.

- **Une évolution vers moins de mobilité :**
  Dans le département, on constate une évolution des habitudes de vie des Gens du voyage. Ces évolutions contraintes ou choisies concourent pour la plupart à une baisse de mobilité des familles. Différents facteurs expliquent cette fixation territoriale et contribuent à façonner les besoins en matière d'habitat.

  - ✓ **Une attention plus marquée portée à la scolarisation des enfants** : Les Gens du voyage prennent progressivement conscience que leurs enfants ont besoin de savoir lire et écrire pour évoluer dans la société actuelle (permis de conduire, documents administratifs ...). Cela se traduit par une forte augmentation de la fréquentation scolaire qui implique que les familles arrêtent de voyager durant la période scolaire et ce plus particulièrement pour le primaire.

  - ✓ **Le coût du voyage** : L'achat d'une caravane, son entretien, l'achat de carburant constituent des dépenses de plus en plus lourdes pour certaines familles qui ont donné tendance à réduire le champ de leur itinérance ou à se fixer localement.

  - ✓ **La dépendance croissante à l'égard des prestations sociales** : De plus en plus de familles ont besoin des prestations sociales pour compléter leurs revenus. Cette dépendance croissante à l'égard des services sociaux constitue un véritable frein à l'itinérance car les structures administratives françaises ne sont pas adaptées au mode de vie itinérant des Gens du voyage. L'indépendance économique est le corollaire nécessaire au voyage. Par ailleurs, les projets d'insertion liés aux contrats rSa sont rarement compatibles avec le voyage (acquisition des savoirs fondamentaux, permis de conduire…).

  - ✓ **Le voyage nécessite un bon état de santé** : Les familles vieillissantes ou les personnes qui ne peuvent plus se déplacer de manière autonome, notamment les personnes âgées et les veuves, ou encore, les familles ayant des problèmes de santé requérant des soins réguliers, limitent leurs déplacements voire ne bougent quasiment plus.

L'émergence de nouveaux besoins en habitat :

Cette baisse de la mobilité, combinée à un durcissement des lois sur les stationnements illégaux, se traduit par une demande forte des Gens du voyage qui, de plus en plus, souhaitent disposer d'un lieu stable et privatif où ils sont susceptibles de demeurer plusieurs mois notamment pendant les périodes automnales et hivernales (septembre à avril). Cette demande traduit une évolution du mode de vie des Gens du voyage vers un ancrage territorial plus marqué.

6.3 Les objectifs du nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage 2019 / 2025 [11]

Le nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage 2019 / 2025 vise les objectifs suivants :

- Poursuivre la réalisation des aires d'accueil et leur réhabilitation.
- Garantir les échanges de pratiques dans la gestion des aires d'accueil et encourager les convergences.
- Accompagner les évolutions des Voyageurs vers l'ancrage territorial et les habitats diversifiés constitutifs.
- Garantir un dispositif et une organisation stable pour les grands passages.
- Garantir un dispositif pour l'accueil des groupes familiaux.
- Renforcer l'accompagnement social et l'insertion des Voyageurs dans la cité :

  - ✓ L'accompagnement social.
  - ✓ L'insertion par l'aide à la scolarisation.
  - ✓ L'insertion professionnelle.
  - ✓ L'insertion par la protection de la santé.
  - ✓ L'insertion citoyenne et culturelle.

Une évolution du mode de vie des habitants Voyageurs vers un ancrage territorial plus marqué, nécessitant de travailler conjointement le cadre de vie de l'aire d'accueil et les parcours de résidentialisation et de professionnalisation des familles, avec en toile de fond un dispositif opérationnel global d'accès aux droits…

[11] *Schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage des Côtes d'Armor (2019/2025).*

IV. LE DIAGNOSTIC INTERNE

1. Le bilan du précédent projet de centre social (2016 / 2019)

L'association Itinérance lors de l'élaboration de son précédent projet social (2016/2019) souhaitait, à travers son centre social, privilégier sa fonction d'accueil, d'information et d'orientation des Voyageurs. L'accompagnement du public visait prioritairement l'accès aux droits, aux services et aux dispositifs de droit commun. Elle affichait dans ses objectifs une volonté d'amener les familles à fréquenter davantage les espaces de droit commun (centre sociaux, MDD, CCAS) tout en maintenant, une présence sur les aires d'accueil pour aller à la rencontre des ménages et aussi développer des collaborations avec les gestionnaires.

Les actions éducatives visaient prioritairement les questions de scolarisation, d'éducation, de parentalité et de santé, et ce en lien avec notre réseau de bénévoles qui devait être soutenu et accompagné.
La participation des Voyageurs était également mise en avant.

A partir du diagnostic partagé qui avait été réalisé, l'association Itinérance a retenu quatre axes stratégiques qui se déclinent successivement en objectifs généraux, en objectifs opérationnels et en actions.

- **Axe stratégique 1 : Accueillir, informer et orienter :**

  - ✓ Objectif Général 1 : Animer une fonction d'accueil, d'information et d'orientation des publics Gens du voyage.
  - ✓ Objectif Général 2 : Communiquer et informer les acteurs du territoire.

- **Axe stratégique 2 : Renforcer l'accès aux droits et aux services :**

  - ✓ Objectif Général 3 : Développer une offre d'intervention adaptée aux besoins des populations du voyage et en cohérence avec les attendus des acteurs sociaux et institutionnels des territoires.
  - ✓ Objectif Général 4 : Développer une offre socio-éducative et préventive en direction des familles.
  - ✓ Objectif Général 5 : Renforcer l'accès à l'emploi et renforcer l'insertion professionnelle.
  - ✓ Objectif Général 6 : Accompagner les familles vers le droit commun.

- **Axe stratégique 3 : Renforcer la participation et la gouvernance :**

  - ✓ Objectif Général 7 : Soutenir et renforcer la participation des Gens du voyage.
  - ✓ Objectif Général 8 : Renforcer la gouvernance.

- **Axe stratégique 4 : Renforcer la prise en compte des familles du voyage sur le territoire :**

  - ✓ Objectif Général 9 : Agir auprès des pouvoirs publics pour une prise en compte effective des publics Gens du voyage dans les dispositifs et politiques publiques.

- ✓ Objectif Général 10 : Travailler avec les Gens du voyage et les acteurs sociaux des territoires à une reconnaissance renforcée de la qualité d'habitants à part entière des Gens du voyage.
- ✓ Objectif Général 11 : Animer à l'échelle départementale et territoriale une fonction d'observatoire des besoins des familles et de la prise en compte de ceux-ci.

Axe stratégique 1 : Accueillir, informer et orienter :

Objectif Général 1 : Animer une fonction d'accueil, d'information et d'orientation des publics Gens du voyage :

- ✓ Réorganiser l'accueil au siège de l'association.
- ✓ Maintenir la fonction d'accueil sur les lieux de séjours et de vie des familles.
- ✓ Développer les possibilités d'accueil par des permanences et l'animation d'actions dans les structures et les espaces de droit commun.
- ✓ Développer les passerelles vers les structures et espaces de droit commun.
- ✓ Contribuer à l'amélioration des espaces d'accueil et d'activités sur les aires d'accueil.

Les actions prévues :

- ✓ Réaménager complètement l'accueil de l'association et en repenser l'animation.
- ✓ Maintenir une présence de l'association sur les aires d'accueil que ce soit à partir du camion roulotte ou dans les locaux aménagés.
- ✓ Développer progressivement des permanences et des actions dans les espaces de droit commun (centres sociaux – MdD…).
- ✓ Formaliser des rencontres régulières avec les collectivités territoriales (élus et techniciens) en lien avec les réunions trimestrielles des partenaires et des entretiens Voyageurs.

Evaluation :

Cet objectif a été partiellement atteint et ce plus particulièrement pour l'accueil au siège de l'association. L'accueil a été effectivement repensé et aménagé d'un point de vue matériel par nécessité du fait d'une modification des locaux à notre disposition mais l'animation en tant que telle n'a pas été travaillée et organisée. Cette question est prise en compte dans les réflexions menées avec les salariés dans le cadre de notre nouveau projet de centre social en y intégrant les actions de l'Espace Numérique Itinérant ouvert en avril 2017 et que nous souhaitons pérenniser.

Concernant notre présence sur les aires d'accueil de nos territoires prioritaires, une présence effective sous forme de veille sociale s'est petit à petit développée et généralisée à raison d'une demi-journée par semaine. La question des objectifs, du contenu et des limites de cette présence, nécessite néanmoins la poursuite de notre réflexion pour des évolutions dans une cohérence de l'ensemble de nos interventions.

Les conditions d'accueil sont également interrogées, les aires d'accueil ne disposent pas toutes de locaux adaptés et notre camion roulotte au regard de sa vétusté ne permet plus des conditions d'accueil correctes. Aussi, nous avons engagé pour décembre 2019, le remplacement de ce dernier par un véhicule neuf.

C'est un investissement important pour l'association (56 000 €) qui a été en grande partie financé par des subventions de la CAF, de la Région et du Département. Nous avons également fait remonter aux EPCI le besoin de pouvoir disposer de locaux collectifs adaptés dans le cadre du nouveau Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat des Gens du voyage.

Des permanences dans les structures de droit commun se sont développées sur certains territoires (MdD de Dinan et de Guingamp). Mais ce sont davantage les professionnels qui assurent l'accompagnement socio-professionnel des allocataires du rSa. Les collaborations avec les centres sociaux de nos territoires d'interventions restent encore à développer. Y compris en les sensibilisant sur le fait qu'une aire d'accueil est avant tout un quartier de leur territoire avec des habitants pouvant bénéficier comme tout un chacun de leurs actions et interventions.

Les relations avec les EPCI que ce soit sur le plan technique ou institutionnel, sont assez variables selon les territoires. Certaines ont pu formaliser des instances d'échanges et de régulation autour de l'animation du projet social de l'aire d'accueil (comité de pilotage et comité technique). Toutes ne disposent pas non plus des mêmes moyens. Les collaborations avec les salariés (gestionnaires ou médiateurs lorsqu'ils existent) sur les aires d'accueil sont réelles mais nécessiteraient davantage de formalisation et également un travail commun sur la connaissance des missions de chaque intervenant et des complémentarités possibles et souhaitables dans l'intérêt du public. De plus, nous notons aussi des mouvements importants de personnel sur ces postes qui ne sont pas simples pour les salariés qui les occupent. Et le temps de présence de ces professionnels reste variable d'un site à l'autre.

Les réunions trimestrielles prévues initialement dans le précédent projet avec les partenaires sur chacun des territoires n'ont pu se mettre en place. Cet objectif un peu ambitieux et pas forcément adapté sera à revoir et ce plus vraisemblablement à travers des échanges individualisés. Par contre le comité de pilotage du centre social qui se réunit deux fois par an pourrait être élargi afin de ne pas démultiplier les instances et les temps de rencontres.

Une déclinaison territoriale de l'Assemblée Générale de l'association dont la forme est également interrogée pourrait aussi être envisagée pour partager sur chaque territoire avec nos partenaires le bilan de nos actions et nos projets.

Objectif Général 2 : Communiquer et informer les acteurs du territoire :

- ✓ Communiquer auprès du public Gens du voyage par des moyens et des outils adaptés sur la nouvelle organisation de l'association et les actions du nouveau projet du centre social.

- ✓ Communiquer auprès des institutions et des acteurs sociaux sur la nouvelle organisation de l'association et les actions du nouveau projet du centre social.
- ✓ Permettre l'expression des Voyageurs sur leur histoire et leur mode de vie pour en modifier les représentations.
- ✓ Développer les modes et les outils de communication entre salariés et bénévoles de l'association.

Les actions prévues :

- ✓ Mettre en place une commission « communication » réunissant des administrateurs, bénévoles et salariés pour la mise à jour ou la création d'outils de communication (plaquettes – flyers – site internet).
- ✓ Former des salariés à la création et à la maintenance d'un site internet et intranet.
- ✓ Poursuivre l'action « Paroles de Voyageurs ».
- ✓ Mettre en place un site intranet partagé entre administrateurs, bénévoles et salariés.

Evaluation :

La commission « communication » réunissant des administrateurs et des salariés s'est mise en place en 2015 et 2016 et a permis la mise à jour de notre plaquette d'information. Un nouveau site internet a été créé à partir d'une formation pour 3 salariés avec la chambre des métiers.

Cette formation a permis cette création sans coût pour l'association mais aussi d'en assurer nous-mêmes la maintenance. Aujourd'hui, se pose la question de l'actualisation du site et de la rubrique « actualités » mais aussi de la parution régulière d'une Newsletter.

L'action « Paroles de Voyageurs » a été repensée à travers une exposition photographique réalisée par le photographe Samuel Gratacap en partenariat avec l'association Gwinzegal. Cette exposition qui nous appartient, tourne régulièrement sur différents territoires. Elle est un outil important de communication sur les Voyageurs et notre association.

Le site intranet n'a pas été créé et la question de son utilité se pose. Par contre nous avons mis en place un serveur permettant le stockage et le partage des informations à l'ensemble des salariés et ce de façon sécurisée.

Mais l'arborescence de ces dossiers partagés devra être revue ainsi que la mise en conformité avec les nouvelles directives du RGPD (Règlement Général de la Protection des Données).

Axe stratégique 2 : Renforcer l'accès aux droits et aux services :

Objectif Général 3 : Développer une offre d'intervention adaptée aux besoins des populations du voyage et en cohérence avec les attendus des acteurs sociaux et institutionnels des territoires :

- ✓ Renforcer les coopérations avec les acteurs sociaux des territoires à partir de diagnostics partagés au travers des projets sociaux des aires d'accueil.

- ✓ Mettre en place un accompagnement social personnalisé en prenant en compte la singularité, les besoins et les demandes des personnes et des groupes familiaux dans des coopérations avec les autres services et dispositifs d'accompagnement social.

Les actions prévues :

- ✓ Initier des rencontres trimestrielles et thématiques avec l'ensemble des partenaires sur les quatre territoires prioritaires.
- ✓ Mettre en place une instance d'analyse des pratiques professionnelles.
- ✓ Initier progressivement une démarche qualité en démarrant par des questionnaires de satisfaction.
- ✓ Développer des collaborations et des co-interventions adaptées aux demandes et besoins des personnes.

Evaluation :

Nous avons déjà évalué dans l'objectif général 1 les réunions trimestrielles prévues sur nos différents territoires d'intervention. Celles-ci n'ont pu se mettre en place et nous envisageons plutôt de les remplacer par une ouverture du comité de pilotage du centre social à d'autres partenaires et par une déclinaison territoriale de l'Assemblée Générale de l'association sur chaque territoire avec nos partenaires sur le bilan de nos actions et nos projets.

L'analyse des pratiques au sein de l'équipe n'a pu se mettre en place faute de possibilité de prise en charge du coût de celle-ci par notre OPCA. Une nouvelle démarche est en cours pour l'année 2020. Nous avons par contre mis en place une instance d'information et de coordination (réunion interne qui permet l'étude de situations).

Cette instance facilite la prise de décisions collectives et les arbitrages nécessaires mais sans le regard extérieur et l'appui méthodologique d'un intervenant, le questionnement, la distanciation et la réflexion sur les pratiques de chacun ne sont pas travaillés.

La démarche de qualité n'a pas été questionnée au sein de l'équipe, là encore, l'objectif était ambitieux au regard des nombreux chantiers à réaliser. La priorité sera dans un premier temps de mener une réflexion sur le recueil et le traitement des avis, des demandes et des plaintes du public.

A la faveur de mouvements internes de salariés, des co-interventions se sont mises en place pour les couples accompagnés dans le cadre du dispositif rSa. Cette évolution émane de professionnels qui ont souhaité faire évoluer leur accompagnement et leur mode de travail en interrogeant de ce fait le sens du travail mené.

Cette réflexion devra à l'avenir être partagée avec l'ensemble des professionnels, les séquences d'analyse des pratiques qui sont en projet devraient faciliter ce travail.

Objectif Général 4 : Développer une offre socio-éducative et préventive en direction des familles :

- ✓ Mettre en place des actions préventives sur le thème du bien-être et de la santé à partir de diagnostics territoriaux partagés.
- ✓ Accompagner les familles à la scolarisation des enfants et les soutenir dans leur parcours scolaire.
- ✓ Accompagner les parents sur les questions d'éducation et de parentalité.

Les actions prévues :

- ✓ Poursuivre les actions en cours : santé et bien-être - soutien à la scolarisation (CLAS – CNED).
- ✓ Développer d'autres actions sur ces thématiques : diagnostics santé - soutien à la scolarité (maternelle – collège) - éducation et parentalité avec les acteurs du REAAP – accès aux loisirs.
- ✓ Amplifier les collaborations avec les enseignants.
- ✓ Initier la mise en place d'un CASNAV.

Evaluation :

Ces objectifs rejoignaient certaines thématiques retenues lors des différents entretiens ou questionnaires réalisés dans le cadre de notre diagnostic (entretiens avec les Voyageurs, questionnaire en direction des partenaires mais aussi des salariés, des administrateurs et des bénévoles).

- ✓ ***La santé :***

L'action « santé bien-être » menée auprès d'un groupe de femmes du voyage avec l'intervention d'une socio-esthéticienne a été poursuivie en 2015 et 2016. Nous avons mené également une action en direction des enfants sur la prévention des accidents domestiques.

Ces actions sont intéressantes mais touchent peu de public sans traiter plus globalement la question de la santé des Voyageurs, de leur accès aux soins, de la prévention et de l'hygiène de vie.

Beaucoup d'idées et de représentations circulent sur la santé des Voyageurs notamment au regard de leur mode de vie, de l'état et de l'environnement des aires d'accueil.

Néanmoins, certaines associations, accompagnant les Voyageurs sur d'autres départements, ont mené un travail et des études sur la santé de ces derniers dont les résultats sont assez alarmants.

A la faveur d'une réflexion nationale menée par notre fédération la FNASAT, nous avons en 2018 construit un projet dont le principal objectif était de réaliser un diagnostic sur les questions de santé et de vieillissement des Voyageurs stationnant en Côtes d'Armor et mener un travail de médiation avec les différents acteurs de la santé.

Ce projet nécessite des moyens conséquents pour le recrutement d'un médiateur santé à temps plein sur deux années.

A ce jour, l'Agence Régionale de Santé à qui nous avons transmis notre projet en lien avec la Conférence des Financeurs n'est pas en capacité de nous apporter son soutien sans pour autant remettre en cause sa pertinence et son intérêt.

- ✓ ***La scolarité :***

Le soutien à la scolarité fait partie des orientations importantes et des actions menées par l'association depuis de nombreuses années.

- *Des séquences CLAS (Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité) sont régulièrement animées sur quatre aire d'accueil de l'agglomération de St-Brieuc.*
- *Nous participons largement aux séances de soutien aux cours du CNED mises en place dans certains collèges (collège Jean Macé à St-Brieuc et Albert Camus à Grâces et au regard des besoins sur Loudéac).*
- *Nous animons également des actions facilitant la scolarisation précoce des plus jeunes (ateliers de lecture à voix haute sur St-Brieuc et Dinan et ateliers d'éveil sur St-Brieuc).*

Malgré les efforts et l'investissement important de l'association sur ces questions, les situations d'illettrisme restent encore très importantes y compris chez les jeunes. Néanmoins, les positions de l'Education Nationale ont bougé concernant la scolarisation au collège qui est davantage priorisée.

Un travail important avait été fait avec les différents partenaires autour de la mise en place des protocoles de scolarisation en primaire. Leur mise en œuvre s'est effectuée de façon différente selon les territoires notamment sur les questions d'assiduité.

Il nous parait important de réactualiser ceux-ci mais surtout d'en assurer la mise en œuvre par les communes, les EPCI et l'Education Nationale sur chaque territoire avec l'ensemble des partenaires. Il est à noter que cet objectif est inscrit dans le nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.

Le CASNAV tant attendu s'est mis en place en Bretagne en septembre 2017 et doit également permettre des évolutions sur ces questions.

- ✓ ***L'éducation et la parentalité :***

Comme cela a pu être noté dans le diagnostic effectué avec nos partenaires mais aussi dans celui des salariés et bénévoles de l'association, cette thématique pose des questions dans l'accompagnement du public et de la légitimité de nos interventions sur ce point.

Cette thématique est néanmoins traitée lors des actions menées. Que ce soit à travers l'accompagnement des allocataires du rSa, lors de nos présences sur les

aires d'accueil à travers les veilles sociales mais aussi par les séquences de loisirs organisées telles que les sorties familiales qui permettent des échanges avec l'ensemble de la famille.

Nous pensons que c'est bien de cette manière que ces questions doivent être abordées avec les familles plutôt que par des actions spécifiques. D'autant plus que ces situations dépendent également du degré de précarisation des ménages comme pour les sédentaires. Par contre, un travail de médiation avec les services de droit commun devra être effectué (collèges, PMI, centres de loisirs, MJC, structures d'accueil du jeune enfant...).

- ✓ ***L'accès aux loisirs :***

L'accès aux loisirs est travaillé dans le cadre de nos actions collectives en direction des familles. Nous constatons que les sorties familiales remportent un franc succès avec une large participation des Voyageurs.

Par contre les activités de loisirs ayant pour objectif de faire découvrir des structures de droit commun (ludothèques, bibliothèques, médiathèques…) mobilisent plus difficilement les familles. Cette situation n'est pas spécifique aux Voyageurs et de nombreux centres sociaux font le même constat.

Néanmoins les sorties familiales permettent des échanges riches et intéressants avec les Voyageurs. Il nous semble important à l'avenir de travailler davantage avec les centres sociaux pour que les familles intègrent les loisirs qu'ils peuvent proposer.

Objectif Général 5 : Renforcer l'accès à l'emploi et renforcer l'insertion professionnelle :

- ✓ Accompagner les Voyageurs dans leurs démarches d'insertion professionnelle à travers les dispositifs existants et en favorisant la diversification d'activités.
- ✓ Lutter contre les situations d'illettrisme des adultes.
- ✓ Mener des actions spécifiques d'accès à l'emploi du public féminin.

<u>Les actions prévues :</u>

- ✓ S'appuyer des actions d'insertion de l'association (accompagnement rSa et ETI).
- ✓ Développer des actions spécifiques sur la diversification de l'activité des Voyageurs, l'insertion des femmes et le lutte contre l'illettrisme.
- ✓ Initier des chantiers d'insertion en mixant les publics (Voyageurs – sédentaires – jeunes - adultes).

<u>Evaluation :</u>

Si l'insertion professionnelle du public est une préoccupation de l'ensemble des professionnels de l'association, celle-ci est largement traitée par les salariés qui accompagnent les allocataires du rSa.

Aujourd'hui, comme il a été dit précédemment, ce sont les couples voire les familles qui sont accompagnés dans cette démarche d'insertion socio-professionnelle. Ce qui permet de travailler la globalité de leur situation avec davantage de cohérence en abordant également la situation des jeunes sans activités.

La question de l'insertion professionnelle des femmes reste complexe car les représentations du rôle de la femme au sein de la famille sont encore bien ancrées dans les fonctionnements de beaucoup de couples. Néanmoins des évolutions sont constatées.

L'insertion professionnelle des jeunes reste encore problématique et un travail conséquent est à mener sur ce point. Nous avons activement participé avec d'autres partenaires aux chantiers éducatifs réalisés à l'initiative de l'agglomération de St-Brieuc.

Ces actions sont intéressantes et créent une réelle dynamique pour les participants tout en rénovant leur cadre de vie. Néanmoins ces actions touchent peu de jeunes au regard des besoins et nécessitent la poursuite d'un accompagnement renforcé après le chantier pour entretenir la dynamique engagée.

L'illettrisme reste très présent dans toutes les classes d'âge. Jusqu'alors il était compliqué d'inscrire des Voyageurs sur des actions spécifiques menées par le CLPS (Ateliers de Savoirs Fondamentaux).

En effet, l'inscription en tant que de demandeur d'emploi était un préalable à celle-ci. Aujourd'hui, suite aux demandes de l'association, cette obligation n'a plus cours, aussi les entrées de Voyageurs sur ces actions devraient être facilitées.

Nous envisageons de plus un partenariat plus ample avec le CLPS pour imaginer des réponses adaptées à notre public.

Objectif Général 6 : Accompagner les familles vers le droit commun :

- ✓ Développer les passerelles vers les structures et espaces de droit commun.
- ✓ Vérifier l'accès aux droits des personnes lors des accompagnements individuels et collectifs.

<u>Les actions prévues :</u>

- ✓ Vérifier systématiquement l'accès aux droits lors des actions (individuelles ou collectives) et développer progressivement des permanences et des actions dans les espaces de droit commun (centres sociaux – MdD…).

<u>Evaluation :</u>

L'accès aux droits est un axe majeur de nos interventions quelques soient les actions menées. Il est directement lié à la réalisation des démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits.

Les difficultés se posent à la fois pour le public mais aussi pour les professionnels dans le cadre de l'accompagnement réalisé. Ce point a été largement détaillé dans la synthèse du questionnaire en direction des professionnels, des administrateurs et des bénévoles.

La dématérialisation des démarches administratives est venue complexifier cette situation d'accès aux droits. Nous en avons pris la mesure en développant à titre expérimental sur 3 ans un espace numérique itinérant avec des moyens matériels, mais surtout humains spécifiques par la création d'un poste d'animateur médiateur numérique dans le cadre d'un emploi aidé.

Au regard du bilan et des résultats obtenus et face à la dématérialisation des démarches en constante évolution, nous souhaitons vivement intégrer cet axe de travail dans nos priorités d'actions à venir en en pérennisant les moyens.

Mais cet accompagnement qui est confronté à des besoins conséquents et à une demande voire une pression importante du public, ne doit pas faire oublier la nécessité d'orienter les Voyageurs vers les structures de droit commun comme tout un chacun.

Il ne peut pas y avoir de position unique à l'ensemble des personnes reçues sur ce point, le niveau d'autonomie et les capacités divergent d'une personne à l'autre. Un travail important d'évaluation doit être effectué.

La cohérence de nos réponses au public est questionnée car l'évaluation peut diverger d'un professionnel à l'autre. Un réel travail de réflexion collective est à mener en équipe à travers l'analyse des pratiques sur le sens et l'objectif de nos actions.

Axe stratégique 3 : Renforcer la participation et la gouvernance :

Objectif Général 7 : Soutenir et renforcer la participation des Gens du voyage :

- ✓ Mettre en place des instances d'expression et de concertation des familles du voyage à différents échelons territoriaux.
- ✓ Développer des actions d'expression thématiques à partir des actions existantes et par des moments de convivialité.
- ✓ Sensibiliser les Gens du voyage à l'importance d'exprimer et de faire entendre leurs demandes et besoins.
- ✓ Faire participer les familles et les bénévoles à la mise en place des actions et à leurs évaluations.

Les actions prévues :

- ✓ Mettre en place de façon progressive des comités d'usagers sur les aires d'accueil.
- ✓ Initier progressivement une démarche qualité en démarrant par des questionnaires de satisfaction.
- ✓ Poursuivre les entretiens familles initiés durant le diagnostic partagé du projet social.
- ✓ Organiser des cafés-débats thématiques.

- ✓ Amener les Voyageurs à participer aux comités de pilotage et d'évaluation des actions.

  Evaluation :

  La participation du public si elle est importante, reste néanmoins complexe à mettre en œuvre. Beaucoup d'associations accompagnant des Voyageurs sont confrontées à cette difficulté. Les raisons en sont multiples :

  - *La mobilisation des Voyageurs pour participer à ce genre d'instance n'est pas simple. Les Voyageurs s'expriment volontiers et facilement lors des entretiens individuels tels que nous les avons menés dans le cadre du diagnostic. Par contre, ils sont plus réservés pour participer à des actions collectives.*
  - *Quelle légitimité peut avoir l'association à mettre en place une instance d'expression de type « comité d'usagers » sur une aire d'accueil alors même que sa gestion reste sous la responsabilité de l'EPCI ? Cette mise en place ne peut se faire que dans la co-contruction où l'association vient appuyer la démarche de la collectivité. Ces rencontres deviennent légitimement un lieu de réclamations et de doléances diverses et nombreuses concernant l'aménagement de l'aire d'accueil. Ce qui rend les collectivités frileuses sur ce point, alors même que ce dialogue pourrait apaiser certaines tensions. De ce fait il est difficile d'aborder des questions autour du projet social de l'aire d'accueil car les préoccupations des Voyageurs sont, à juste titre, davantage orientées vers leurs conditions d'accueil.*
  - *La question de la représentativité des Voyageurs est également interrogée. Quelques Voyageurs participent à nos instances associatives et eux-mêmes en conviennent, à quel titre parlent-ils ? Qui représentent-ils ? Les Voyageurs ne sont en rien une communauté uniforme, chaque groupe familial est singulier. Leur participation est néanmoins intéressante car ils nous permettent de mieux appréhender la réalité des Voyageurs et des différents groupes familiaux mais ils se défendent de parler au nom de l'ensemble des Voyageurs.*

Aujourd'hui nous pensons que des temps de convivialité sans formalisme pourraient amener davantage d'expression et nous aurons à l'avenir à nous engager dans cette voie que ce soit au siège de l'association ou lors de nos présences sur les aires d'accueil.

Objectif Général 8 : Renforcer la gouvernance :

- ✓ Renforcer la capacité à agir et à décider des administrateurs.
- ✓ Elargir le Conseil d'Administration et y renforcer la participation des Voyageurs.
- ✓ Renforcer le pilotage de l'association et du projet autour notamment de l'espace Bureau/Direction.
- ✓ Développer en direction des professionnels un management de type participatif autour d'un cadre de travail structurant.

Les actions prévues :

- ✓ Evaluer trimestriellement l'activité de l'association et l'action du directeur à partir d'une feuille de route.
- ✓ Retravailler à partir d'une commission d'administrateurs les statuts de l'association.
- ✓ Mettre en place un accompagnement collectif et individuel des salariés.
- ✓ Mettre en place des outils de pilotage et d'évaluation de l'activité (instances - procédures – outils statistiques).

Evaluation :

Les questions de gouvernance ont évolué et cela était nécessaire, durant les quatre années de notre projet de centre social :

- *Le Conseil d'administration fixe les objectifs de travail du directeur sur une période donnée (durant les deux premières années pour chaque trimestre, puis cette durée est passée au semestre). A la fin de chaque période, le directeur rend compte aux administrateurs des avancées de son travail et propose de nouveaux objectifs pour la période à venir.*
- *Les statuts de l'association ont été retravaillés avec les administrateurs et validés lors d'une assemblée générale extraordinaire. Cette révision a également permis de les mettre en conformité avec les valeurs de l'éducation populaire et ont obtenu l'agrément sur ce point des services de l'Etat compétents (DDCS).*
- *Des entretiens professionnels ont été mis en place tous les deux ans en conformité avec les évolutions du code du travail. L'accompagnement collectif doit évoluer avec la mise en place d'une instance d'analyse des pratiques professionnelles comme déjà évoquée.*
- *Le cadre de travail des salariés a été clarifié par des notes de services validées lors de réunions de délégués du personnel (gestion des horaires, des absences, des congés, des déplacements…).*
- *Le système d'information existant (logiciel Winlis) a été réactivé pour l'ensemble des salariés, et une nouvelle version vient d'être mise en application. Ce qui nous permet un suivi statistique de l'activité de l'association. Cet outil facilite également la continuité du service et de l'accompagnement réalisé, puisque cette base de données est consultable par l'ensemble des professionnels y compris lors des déplacements extérieurs. Ces évolutions vont également permettre à l'association de se mettre rapidement en conformité avec le RGPD.*

Axe stratégique 4 : Renforcer la prise en compte des familles du voyage sur le territoire :

Objectif Général 9 : Agir auprès des pouvoirs publics pour une prise en compte effective des publics Gens du voyage dans les dispositifs et politiques publiques :

- ✓ Assurer une veille juridique sur les questions liées aux Voyageurs.
- ✓ Etre force de propositions auprès des collectivités et institutions départementales et territoriales.

- ✓ Recenser les besoins collectifs et individuels des Voyageurs.
- ✓ Assister les Voyageurs pour leur permettre une expression auprès des pouvoirs publics.

Les actions prévues :

- ✓ S'appuyer du réseau et des outils de la FNASAT et participer à ses différentes instances.
- ✓ Participer activement à l'élaboration et au suivi du schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.
- ✓ Participer aux différentes instances et groupes de travail départementaux et territoriaux.
- ✓ S'appuyer des différentes instances d'expressions des Voyageurs (comité d'usagers – entretiens familles – groupe d'expression).

Evaluation :

Nous sommes administrateurs de notre fédération la FNASAT. A ce titre le directeur participe à différentes instances et est en contacts réguliers avec ses administrateurs et ses salariés. Cela représente un investissement de celui-ci mais permet une veille juridique et aussi un travail en réseau avec d'autres directeurs (échanges de projets, d'outils, de possibilités de financements, d'appels à projets…).

Nous nous sommes également largement investis, dans les instances mises en place pour le renouvellement du schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage qui vient d'être signé (commission départementale consultative, groupe de travail sur chaque EPCI, réunions thématiques…).

Ce travail nous permet en complément des connaissances et de l'expérience importante des salariés de l'association de maintenir celle-ci en situation « d'expertise » face aux différents partenaires et interlocuteurs locaux et départementaux sur les questions relatives aux Gens du voyage.

Le point faible à développer reste la participation des Voyageurs à ce travail et à ces réflexions.

Objectif Général 10 : Travailler avec les Gens du voyage et les acteurs sociaux des territoires à une reconnaissance renforcée de la qualité d'habitants à part entière des Gens du voyage :

- ✓ Favoriser la participation à la vie locale des familles du voyage et le vivre ensemble sédentaires/Voyageurs.
- ✓ Favoriser le développement d'une offre d'habitat diversifiée et adaptée aux Voyageurs.
- ✓ Aider à la solvabilisation et la sécurisation de l'habitat caravane.

Les actions prévues :

- ✓ S'appuyer des résultats et de l'analyse de l'observatoire des besoins des Gens du voyage sur la thématique de l'habitat et de l'activité économique.

- ✓ Faire inscrire cette orientation comme prioritaire dans le nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.
- ✓ Initier une commission de travail administrateurs/salariés pour engager une démarche, une réflexion et des actions sur les questions de l'habitat adapté.
- ✓ Initier des actions expérimentales de soutien et d'accompagnement individuel en partenariat avec les organismes de micro-crédits, le FSL et les compagnies d'assurances.

Evaluation :

Si le département des Côtes d'Armor est assez bien pourvu en matière de dispositifs d'accueil au regard des besoins, il reste très pauvre concernant les possibilités d'habitat. La loi égalité citoyenneté de 2017 est venue rendre obligatoire la prise en compte des besoins en matière d'habitat (habitat adapté et terrains familiaux locatifs). Les EPCI, qui pour la plupart viennent d'intégrer cette nouvelle compétence, (dans un contexte de regroupement des anciennes intercommunalités) ont des difficultés à mobiliser les communes de leurs territoires pour obtenir des terrains pour ces projets.

Les représentations négatives sur les Gens du voyage restent très présentes et les projets suscitent des réactions et des pressions de la population. Nous constatons des avancées dans le nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage en terme de projets d'habitats mais celles-ci nous semblent timides et bien en deçà des besoins connus depuis de nombreuses années. La mise en œuvre de ces quelques projets risque d'être complexe. Quelles familles en bénéficieront ? et sous quels critères ?

Pour sa part, l'association souhaite pouvoir accompagner ces projets et les familles qui en bénéficieront pour une réussite de ceux-ci. Néanmoins se pose la question des moyens qu'elle pourra obtenir et mobiliser pour ce travail.

Nous avons travaillé avec le Conseil départemental pour réfléchir à l'ouverture des aides du Fond de Solidarité Logement aux Voyageurs. Des élus soutiennent et relaient cette demande, conscients de la précarité de certaines familles. La réflexion est en cours dans le cadre du budget 2020 du département.

A l'instar des réponses en terme d'habitat, nous avons peu avancé sur les questions d'assurances et de crédits des caravanes. Ce point reste à réfléchir pour notre projet à venir sur la forme et les moyens d'investissement de l'association sur ces sujets.

Objectif Général 11 : Animer à l'échelle départementale et territoriale une fonction d'observatoire des besoins des familles et de la prise en compte de ceux-ci :

- ✓ Recenser les besoins collectifs et individuels des Gens du voyage sur la thématique de l'habitat et de l'activité économique.
- ✓ Partager largement les résultats et l'analyse de l'observatoire des besoins en matière d'habitat et d'activité économique des Gens du voyage.

Les actions prévues :

- ✓ Mettre en place un observatoire des besoins des Gens du voyage sur la thématique de l'habitat et de l'activité économique à partir d'une démarche d'enquête individuelle de façon expérimentale et progressive lors des contacts de l'association avec les Voyageurs.
- ✓ Etablir un diagnostic partagé des résultats.
- ✓ Aider au montage individuel de projets.

Evaluation :

L'observatoire des besoins des Gens du voyage sur la thématique de l'habitat et de l'activité économique prévu dans le précédent projet ne s'est pas mis en place. Là encore, l'objectif était ambitieux et nécessitait des moyens conséquents pour que l'association puisse mettre en place et gérer de façon satisfaisante un tel dispositif. Il nous a d'abord fallu mettre en place les outils statistiques de suivi de notre activité, d'analyse du public et des demandes de celui-ci.

De plus concernant les besoins en matière d'habitat, nous souhaitions être prudents sur cette question. Les Voyageurs ont souvent et ce depuis longtemps été questionnés sur leurs besoins sans qu'aucune solution ne leur soit proposée.

Les Voyageurs n'y croient plus et sont assez amers sur ces questions. Aujourd'hui l'association s'est positionnée et n'interrogera pas les Voyageurs tant que des propositions foncières concrètes n'auront pas été identifiées.

Néanmoins, le projet de création d'un observatoire des Gens du voyage fait partie du nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage. Les décisions relatives à son portage et à ses moyens de fonctionnement n'ont pas été arrêtées. En tout état de cause nous y participerons activement.

Conclusions :

Le projet de notre centre social pour les années 2016/2019 a été élaboré dans un contexte particulier et notamment de changement de direction. Le nouveau directeur qui a pris ses fonctions en octobre 2015 a dû poursuivre l'écriture de celui-ci et plus particulièrement le plan d'actions alors même qu'il n'avait pas participé au diagnostic et qu'il ne connaissait pas encore bien l'association, les Voyageurs et leurs difficultés.

Certes, il a été soutenu par la Présidente, les administrateurs et la FNASAT, et a pu dans les temps impartis (fin octobre) produire un projet relativement cohérent.

Néanmoins, on constate lors de son évaluation que celui-ci était ambitieux dans certains de ses objectifs. Une grande partie d'entre eux ont été atteints et ont permis une plus grande assise de l'association dans son organisation, sa gouvernance et dans la confiance de ses financeurs et ses partenaires. La relation de confiance et de qualité avec le public existait par le travail des professionnels, elle a permis l'assise et la mise en œuvre d'une grande partie de ce projet.

Ces évolutions et les expériences acquises, qui plus est dans le contexte d'un nouveau schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage, devraient nous permettre de mettre en œuvre ce nouveau projet encore plus adapté à la réalité et aux besoins du public.

2. L'analyse de notre organisation et de nos moyens :

La nouvelle organisation mise en place en 2015 émanait à la fois :

- ✓ De l'analyse, des constats et des préconisations du dispositif local d'accompagnement et du plan d'actions qui en a découlé.
- ✓ De l'injonction de nos financeurs qui souhaitaient légitimement une plus grande lisibilité de la mise en œuvre des missions et des actions pour lesquelles nous étions agréés et conventionnés.

Ces évolutions nécessaires portaient à la fois sur :

- ✓ Le mode de gouvernance de l'association dont l'évaluation est réalisée dans le présent document.[12]
- ✓ Une réorganisation de nos moyens qui ont été revus au regard de la situation budgétaire de l'association.
- ✓ Une clarification et une plus grande lisibilité de la réalisation des actions :
  - Du projet de centre social agréé par la CAF et cofinancé par le Conseil départemental et les EPCI.
  - De la convention avec le Conseil départemental au titre de l'accompagnement des allocataires du rSa.

Cette clarification a abouti à la création de deux services distincts :

- ✓ Le centre social, avec deux intervenants sociaux (une référente familles et une référente territoriale) et une secrétaire d'accueil à mi-temps.
- ✓ Le service insertion avec également deux intervenants sociaux (référents accompagnement socio-professionnel rSa) et une secrétaire d'accueil à mi-temps.

La création de l'espace numérique itinérant s'est réalisée en 2017 avec le recrutement d'un animateur numérique, cet espace est dans l'organigramme identifié comme transversal à ces deux services.

Si cette clarification était nécessaire à l'époque, elle pose aujourd'hui quelques questions et difficultés dans la cohérence de nos interventions car ces deux services rencontrent pour une grande majorité le même public. D'autre part, les professionnels du service insertion s'interrogent légitimement de leur place au sein du centre social.

[12] *Cf. : Pages 27 et 28 évaluation de l'objectif général 8 – Renforcer la gouvernance.*

La réflexion que nous menons actuellement et notamment dans le cadre du diagnostic interne, nous amène à imaginer davantage un centre social adossé à l'ensemble des activités de l'association, avec des professionnels affectés à un pôle avec pour chacun :

- ✓ Des missions transversales et communes à l'ensemble des professionnels, comme par exemple l'accès aux droits et aux services.
- ✓ Des missions spécifiques comme par exemple l'insertion socio-professionnelle des allocataires du rSa, la présence sociale sur les aires d'accueil ou les animations familles.

Concernant les moyens de l'association aujourd'hui, nous faisons état de plusieurs difficultés :

- ✓ Une situation budgétaire fragile puisque l'association ne dispose pas des ressources de fonctionnement suffisantes pour assurer ses charges et ce malgré une gestion rigoureuse reconnue par l'expert-comptable et le commissaire aux comptes. Il nous faut en effet recourir aux financements sur actions pour tenter d'équilibrer chaque année les comptes.
- ✓ Une présence sur les aires d'accueil jugée comme insuffisante par certaines EPCI. En effet nous intervenons une demi-journée sur les aires d'accueil conventionnées entre l'association et les collectivités (Langueux – Ploufragan – Trégueux – St-Brieuc – Lamballe – Dinan – moins régulièrement Loudéac). Nous n'intervenons plus sur Ploumagoar et Paimpol, l'EPCI estimait que nos interventions n'étaient pas suffisantes. Nous intervenons de ce fait sur Lannion depuis début octobre 2019.
- ✓ Des questions qui ne sont pas traitées par l'association malgré des besoins importants, et ce plus particulièrement autour des problématiques d'habitat.

Nous avons engagé de ce fait, au cours de cette année 2019, une réflexion et un travail pour mettre en place un deuxième agrément de centre social qui nous permettrait des moyens humains complémentaires.

- ✓ Un centre social sur le territoire de St-Brieuc Armor Agglomération.
- ✓ Un centre social départemental sur les autres territoires.

Nous avons rencontré la Caisse d'Allocations Familiales le 22 mai sur ce point. Un avis favorable nous a été donné pour le dépôt de ces deux demandes, sous réserve que les EPCI viennent apporter les cofinancements nécessaires à cette création. Arrivés en fin de construction de notre projet et après plusieurs échanges et rencontres avec les EPCI, un certain nombre ce sont dites prêtes à s'engager dans cette voie. Ces accords nous permettent d'ores et déjà les cofinancements nécessaires. La période des deux années à venir (2020/2021) du plan d'actions vont nous permettre d'installer et de conforter cette nouvelle organisation en amenant, nous le souhaitons, l'ensemble des territoires à adhérer au centre social départemental.

3. Une analyse et une réflexion partagée entre administrateurs bénévoles et salariés sur les besoins du public :

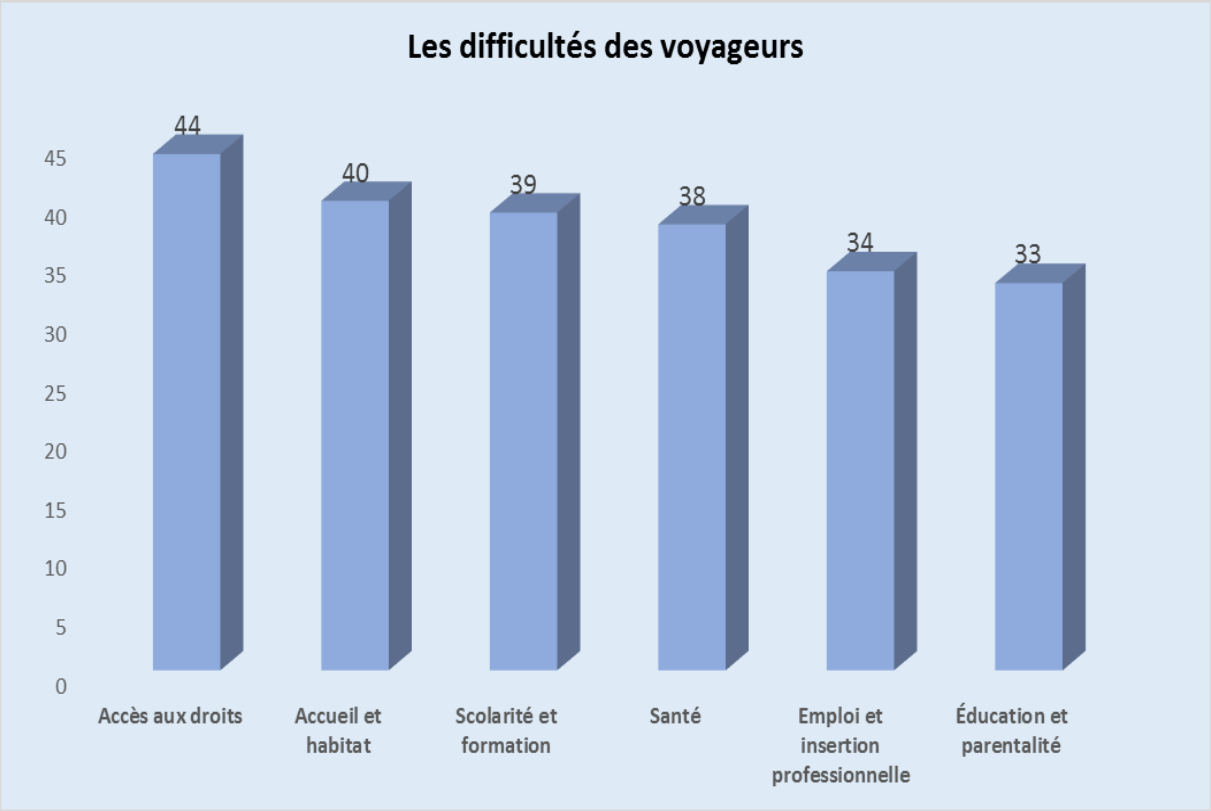
Concernant le diagnostic interne nous avons souhaité interroger individuellement les salariés et les administrateurs à partir d'un questionnaire en ligne comme nous l'avons fait avec nos partenaires pour préparer les réunions territoriales.

Le questionnaire en ligne qui a été diffusé interrogeait des éléments relatifs :

- ✓ A la personne ayant répondu.
- ✓ Aux difficultés rencontrées par les Voyageurs et par l'association dans l'accueil et l'accompagnement des Voyageurs.
- ✓ Aux problématiques prioritaires identifiées et aux réponses qui pourraient être mises en œuvre.

24 questionnaires ont été envoyés et nous avons reçu 11 réponses (7 salariés et 4 administrateurs). Certains administrateurs qui ne sont plus en contact régulièrement avec les Voyageurs se sont sentis embarrassés pour remplir ce questionnaire.

<u>Les difficultés des Voyageurs :</u>



Si la thématique de l'accès au droit est celle qui est clairement identifiée comme posant le plus de problèmes, les écarts entre les trois autres thématiques identifiées comme les plus importantes restent assez ténues :

- L'accueil et l'habitat.
- La scolarité et la formation.
- La santé.

L'accès aux droits :

L'accès aux droits est directement lié à la réalisation des démarches administratives pour l'ouverture et le maintien des droits. Les difficultés se posent à la fois pour le public mais aussi pour les professionnels dans le cadre de l'accompagnement réalisé.

Pour le public, cette question est directement liée aux situations d'illettrisme rencontrées par beaucoup de Voyageurs. Mais aussi par une méconnaissance des institutions et des démarches administratives. La dématérialisation des démarches administratives est venue amplifier cette problématique et a fortement impacté l'autonomie acquise par certains Voyageurs.

La dématérialisation ne pose pas seulement des problèmes du fait de l'illettrisme des personnes, mais aussi de connexion, d'équipement et d'usage des outils numériques. Il est noté également une désorganisation de certains Voyageurs dans la gestion de leurs documents administratifs avec la perte de certains courriers.

Le manque d'anticipation pour l'ouverture ou le renouvellement des droits est aussi noté (CMUC, AAH, élection de domicile…). Certaines personnes peuvent aussi être en difficultés pour s'exprimer aux guichets des administrations et nécessitent de se faire accompagner. L'ensemble de ces freins impactent les ressources parfois très précaires des familles concernées.

Pour les professionnels, la question porte davantage sur les partenariats avec les administrations pour permettre de répondre au mieux aux difficultés du public pour éviter des ruptures de droits. Nous n'avons pas forcément des interlocuteurs privilégiés pour traiter en direct des situations (CAF, CARSAT, Pôle Emploi…).

Les règles de droits sont très complexes et multiples et les professionnels manquent d'informations et/ou de connaissances sur les différentes procédures et dispositifs. L'accompagnement des personnes retraitées ou handicapées est également complexe, en effet, celles-ci, qui jusque-là percevaient le rSa, pouvaient bénéficier de l'accompagnement des professionnels du service insertion de l'association Itinérance au titre du rSa mais relèvent normalement ensuite du droit commun (MdD).

L'accompagnement doit être pour ce public adapté et nécessite une bonne connaissance des problématiques de ce public.

Les professionnels de l'association Itinérance effectuent un travail important d'explication des courriers et démarches administratives, ils jouent également un rôle d'écrivain public dans une logique d'autonomie des personnes en créant des outils spécifiques (modèles de courrier…).

L'association Itinérance s'est rapidement emparée de la question de la fracture numérique face à la dématérialisation des démarches administratives. Elle a créé en 2017 un espace numérique itinérant qui avec des financements spécifiques sur 3 ans bénéficie de moyens matériels et humains dédiés pour répondre à ces difficultés sur nos différents territoires d'intervention.

Les actions proposées :

- Poursuite des actions de l'espace numérique itinérant par la pérennisation du poste d'animateur numérique.
- Mettre en place en lien avec les organismes de formation compétents des partenariats et /ou des actions de lutte contre l'illettrisme.
- Développer les liens et les collaborations avec les différentes administrations et institutions relatives à l'accès aux droits.
- Instaurer une veille juridique interne sur les questions d'accès aux droits.

L'accueil et l'habitat :

Cette thématique renvoie aux orientations et à la mise en œuvre du schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage. La quasi-totalité des personnes ayant répondu à l'enquête souligne le nombre important de demandes et de besoins en matière d'habitat (habitats adaptés ou terrains familiaux locatifs) et l'absence de réponses proposées sur le département des Côtes d'Armor.

Les aires d'accueil existantes ne proposent pas toutes les mêmes conditions d'accueil et certaines sont relativement dégradées. De plus, compte tenu de l'absence de réponse en matière d'habitat, elles ne remplissent plus leur fonction initiale d'accueil temporaire.
Les Voyageurs peuvent être amenés à faire l'acquisition de terrains et s'y installer en dehors des règles d'urbanisme ce qui amènent des contentieux et des tensions avec les municipalités. Les professionnels sont un peu démunis face à ces situations complexes qui nécessitent une technicité importante au regard des règles et des différents documents liés à l'urbanisme sans savoir vers quelle structure ou guichet les orienter pour une information y compris avant l'achat.

Le manque de reconnaissance et de prise en compte de l'habitat caravane ne permet pas l'accès aux aides aux logements, (FSL, chèque énergie…) alors même que certaines familles sont en situation de précarité et que le coût du stationnement est assez conséquent (droit de place, coût des fluides, assurances, prêt et entretien des caravanes…). Le maintien des fluides (eau, électricité) n'est pas possible pour les Gens du voyage notamment durant la période hivernale.

L'acquisition de prêts pour l'achat de caravanes et leur assurance restent encore très difficiles ou à des taux prohibitifs pour de nombreux Voyageurs qui font face à de réelles discriminations.

Les actions proposées :

- Contribuer au développement de réponses en matière d'habitat avec un accompagnement adapté.

- Identifier et/ou mettre en place des lieux d'information sur les questions d'habitat et d'urbanisme (tant pour les professionnels que pour le public).
- Mobiliser et adapter les dispositifs de droit commun liés au logement (FSL, Fonds précarité énergie, ASLL…).

La scolarité et la formation :

Au-delà des difficultés rencontrées par le public, c'est avant tout le rapport et le sens de l'école et des apprentissages pour les parents et leurs enfants que les professionnels interrogent. L'école n'est pas valorisée par certains parents et donc les enfants et les jeunes n'y trouvent pas de sens non plus. Un discours négatif des parents sur leur propre scolarité empreint de méfiance envers l'institution scolaire qui perdure aujourd'hui.

Si des évolutions sont constatées pour la scolarisation en primaire, il est encore relevé un manque d'assiduité scolaire et ce plus particulièrement pour les grands Voyageurs du fait des changements fréquents d'établissement scolaire.
La scolarisation en maternelle a également évolué positivement. Néanmoins se pose la question de l'impact de l'obligation d'instruction dès 3 ans pour la prochaine rentrée scolaire 2019. Comment vont réagir les familles du voyage et quelles modalités de contrôle vont être mises en œuvre ?

Des parents qui sont parfois démunis dans le suivi de la scolarité et des devoirs des enfants car ils ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture (exemple du cahier de liaison enseignants-parents).
Le collège reste encore très difficile à accepter pour les familles et les jeunes. Le recours au CNED semble davantage être pris pour une obligation que pour une continuité d'apprentissage. Des parents qui parfois ne voient pas l'intérêt de scolariser leurs enfants au-delà de la troisième, des inscriptions au CNED systématiques pour la scolarité au collège, cette situation évolue avec le nouveau positionnement de l'Inspection académique.

Les enfants qui n'ont pas de possibilité de soutien CNED, sont en difficulté avec peu de regard des parents sur les cours et les devoirs à rendre. Le "modèle" parental reste ancré au sein de la famille, les hommes travaillent à l'extérieur, les femmes non. Les jeunes hommes "formés" par leurs pères ne voient pas l'intérêt de faire des formations professionnelles.

Certains Voyageurs manquent d'informations en ce qui concerne la formation professionnelle car ils sont déscolarisés très tôt. Vont également se poser les nouvelles obligations de professionnalisation pour les 16/18 ans et leurs mises en œuvre.

Les actions proposées :

- Amener les Voyageurs à changer leur regard sur la scolarisation et la formation professionnelle qualifiante. Travail de fond et sur le long terme à mener avec les familles pour réduire certains préjugés : travail en lien avec les écoles et avec l'accord des parents, visites des collèges avec les familles qui ont des enfants scolarisés en primaire à poursuivre ou à mettre en place.
- Sensibiliser le plus tôt possible les familles sur les nouvelles lois (ex : scolarisation obligatoire à 3 ans, obligation de professionnalisation pour les 16/18 ans). Et ce en partenariat avec le CASNAV.

- Mettre en place un soutien pour les enfants qui rentrent au collège ou qui s'engagent dans une formation professionnelle.
- Mettre en place ou mobiliser les actions de lutte contre l'illettrisme (ateliers Compétences Clés / maîtrise des savoirs fondamentaux…).
- Poursuivre et amplifier les actions de soutien en cours (maternelle, primaire, entrée au collège) en travaillant davantage avec les enseignants auprès des familles
- Être en capacité d'orienter vers des formations pour les jeunes adultes.

La santé :

- **L'ouverture et la continuité des droits en matière de santé :**

La continuité des droits en matière de santé est parfois difficile à assurer, cette question rejoint celle d'accès aux droits d'une façon générale (demande et renouvellement de CMUC). De plus, certains professionnels de santé n'acceptent pas les personnes bénéficiaires de la CMUC.
Cette difficulté est encore plus importante pour les personnes qui voyagent et qu'on ne revoie plus pendant un moment (perte de droit mutuelle, dossier de demande APA en suspens…).

- **La prévention en matière de santé :**

Les Voyageurs fonctionnent davantage dans une démarche curative plutôt que préventive. Certaines personnes ont du mal à anticiper les soins nécessaires à leur bonne santé (soins dentaires par exemple) et les campagnes de prévention sont éloignées de leurs préoccupations.

- **La mobilisation des professionnels de santé :**

Comme la population générale, certains Voyageurs rencontrent des difficultés à trouver un médecin, un spécialiste ou un infirmier qui accepte de les soigner, phénomène amplifié par la démographie médicale que connaissent certains territoires. Cette mobilisation est encore plus difficile quand le professionnel de santé doit se rendre sur l'aire d'accueil ou un terrain privé.
Il est également relevé des difficultés face aux dépassements d'honoraires demandés par les hôpitaux privés, des difficultés à être pris en charge par l'hôpital public, des délais de prise en charge trop longs et certaines situations de discrimination.

- **L'hygiène de vie et l'environnement :**

L'hygiène de vie et l'environnement agissent directement sur la santé des personnes, les Voyageurs semblent peu préoccupés par ces questions et leur mode de vie est parfois rude dans un environnement parfois dégradé. L'hygiène alimentaire, le sport, la vigilance sur les risques de leur environnement ne sont pas suffisamment pris en compte par les familles.

- **Le manque d'éléments de diagnostic ;**

Si nous ne disposons pas de données quantitatives et qualitatives précises sur les difficultés de santé des Voyageurs sur les Côtes d'Armor, nous avons néanmoins des données nationales ou d'études locales notant l'importance des difficultés de santé pour les Voyageurs (espérance de vie réduite de 10 à 15 ans, certaines pathologies, comme la rougeole, importantes chez les Voyageurs, des études sur certains territoires apportent aussi des indicateurs inquiétants du fait du mode de vie de ceux-ci comme le saturnisme…).

- **Le vieillissement et la dépendance :**

La question du vieillissement est directement liée aux difficultés de santé et à un certain vieillissement prématuré. Jusque-là, on constatait une prise en charge des personnes vieillissantes et de leur dépendance par le groupe familial sans que le droit commun soit mobilisé. Nous commençons à noter une évolution sur ce point et il nous arrive de rencontrer des personnes âgées présentant une dépendance, isolées sur une aire d'accueil. Ces situations sont à ce jour encore peu nombreuses mais sont par contre très chronophages avant qu'un plan d'aide puisse être mis en place et pose la question de la limite et de la responsabilité des professionnels de l'association.

- **La souffrance et la maladie psychique :**

Il est difficile pour les Voyageurs de reconnaître la maladie psychique et d'aborder ce sujet afin d'entamer des soins à ce niveau.

Les actions proposées :

- Mener des actions d'information sur l'importance de la prévention en matière de santé (hygiène de vie, alimentation, risques environnementaux, bilans de santé, suivi médical régulier, hygiène bucco-dentaire…)
- Réaliser un diagnostic en matière de santé avec des moyens dédiés (santé, vieillissement et dépendance).
- Sensibiliser les pouvoirs publics sur les risques sanitaires liés à l'habitat des Gens du voyage afin d'améliorer leurs conditions de vie.
- Travailler avec les professionnels de santé et les sensibiliser sur les spécificités de ce public.

<u>L'emploi et l'insertion professionnelle :</u>

L'emploi et l'insertion professionnelle des Voyageurs sont très liés aux difficultés relevées précédemment sur la thématique de la scolarité et la formation.

- **Des modèles et représentations spécifiques à ce public :**

Les modèles familiaux restent fortement ancrés chez les Voyageurs, avec pour les garçons la reproduction du métier du père et des difficultés pour les filles à se projeter sur une profession qui de plus, sera difficilement acceptée par le milieu familial. La formation et la qualification professionnelle restent à la marge, "l'école de la vie" reste la meilleure. La projection à moyen terme reste difficile donc en non-adéquation avec les étapes à construire pour un projet de formation ou un projet professionnel ("je ne sais pas où je serai demain").

La mobilité peut-être un frein à certains projets. En ce qui concerne l'emploi, les hommes ont peu de problèmes d'insertion professionnelle, les difficultés qu'ils peuvent rencontrer sont davantage en lien avec les documents professionnels, renforcées par les situations d'illettrisme (déclarations RSI…). Les femmes rencontrent plus de difficultés en raison des nombreuses tâches du quotidien qu'elles doivent gérer, de plus dans leur "culture", les femmes travaillent peu même si des évolutions sont constatées avec les nouvelles générations et les institutions plus exigeantes au travers de l'accompagnement social.

- **Des évolutions économiques qui impactent les Voyageurs :**

Les travaux traditionnellement effectués par les Voyageurs disparaissent ou sont traités ailleurs et par d'autres. Leurs pratiques commerciales ne sont plus adaptées avec une difficulté nouvelle dûe à la demande de formation et diplômes pour exercer leurs activités.

Les Voyageurs ont également des difficultés avec une hiérarchie, ils ont besoin d'indépendance dans leur travail.

Certains Voyageurs pensent être discriminés face à l'emploi (lié entre autre au langage, à l'adresse administrative...), ils en parlent mais ne peuvent pas apporter des éléments de preuve pour s'en défendre.

Ils sont également peu armés pour engager une recherche d'emploi. L'illettrisme et la dématérialisation des démarches les impactent fortement.

Les actions proposées :

- Travailler la question de l'illettrisme du public, clés de voûte à une insertion sociale et professionnelle.
- Rendre plus accessibles les actions de formation et de qualification notamment pour les jeunes. Les engager dans des démarches de stage, d'apprentissage même si cela n'aboutit pas dans un premier temps, le message va finir par passer.
- Se rapprocher des missions locales en lien avec le service insertion du Conseil départemental pour travailler la question de l'insertion professionnelle des jeunes Voyageurs (accompagnement vers le droit commun et / ou actions spécifiques).
- Poursuivre la réflexion commune entre le service insertion du Conseil départemental et l'association Itinérance pour les travailleurs indépendants Voyageurs allocataires du rSa (niveau d'exigence, réponses pouvant être apportées…).
- Développer un partenariat avec des agences d'intérim.

<u>L'éducation et la parentalité :</u>

Comme cela a pu être constaté lors des échanges avec nos partenaires lors des réunions territoriales, cette thématique pose des questions dans l'accompagnement du public et de la légitimé de nos interventions sur ce point.

En effet, nous sommes confrontés à des modes et des repères éducatifs qui interrogent mais qui nous laissent le plus souvent démunis. Des différences de codes et de valeurs entre gadjé et Voyageurs qui amènent une possible incompréhension dans la vision de l'éducation.

De plus, le poids de la religion est important pour certains parents face aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer avec leurs adolescents. Ces situations dépendent également du degré de précarisation des familles.

Il est également difficile parfois d'orienter les Voyageurs vers les services de droit commun pour une mixité entre Voyageurs et sédentaires (collège, PMI, centres de loisirs, MJC, structures d'accueil du jeune enfant...).

Les actions proposées :

- Travailler la parentalité et l'éducation dans le respect des valeurs des Voyageurs.
- Développer sur les différents territoires des collaborations avec les services de droit commun pour des actions auprès du public.
- Développer les sorties familiales ou amener les Voyageurs à intégrer les sorties familiales organisées par les centres sociaux.

Autres thématiques abordées :

- **L'accès aux loisirs et à la culture :**

L'association Itinérance, à travers son centre social, développe des actions d'accès aux loisirs et à la culture. Ces actions visent à orienter petit à petit les Voyageurs vers les réponses de droit commun mais permettent aussi une meilleure connaissance par les sédentaires de ce public souvent mal connu et source de préjugés.

Ces actions favorisent également un travail conséquent sur les questions d'éducation et de parentalité et génèrent des échanges riches sur les valeurs et les modes de vie gadjé/Voyageurs. De plus, les professionnels ont pu constater des réticences de la part de certaines structures de loisirs pour accueillir des Voyageurs ("il fallait nous prévenir que vous veniez avec des enfants Voyageurs").

- **La mobilité :**

Des aires d'accueil éloignées des arrêts de bus qui rendent difficile le déplacement des personnes qui n'ont pas le permis de conduire.
Le coût du permis de conduire est important pour certaines familles ayant des ressources précaires ou modestes.

V. LE DIAGNOSTIC EXTERNE :

1. Le regard de nos partenaires :

Concernant le diagnostic externe avec nos partenaires, nous avons organisé 3 réunions territoriales (Est – Ouest et Centre). Préalablement à ces rencontres, un questionnaire en ligne a été diffusé à chaque partenaire invité, pour recueillir ses réflexions sur les demandes et besoins du public Voyageurs.

- ✓ La réunion territoriale sur le secteur Est, concernait les EPCI de Lamballe Terre et Mer, de Dinan Agglomération et de Loudéac Communauté. Elle s'est déroulée le mardi 19 mars après-midi à Lamballe et a réuni 13 de nos partenaires.
- ✓ La réunion territoriale sur le secteur Ouest concernait les EPCI de Guingamp Paimpol Agglomération, de Lannion Trégor Communauté et de Leff Armor Communauté. Elle s'est déroulée le mardi 26 mars après-midi à Guingamp et a réuni 14 de nos partenaires.
- ✓ La réunion territoriale sur le secteur Centre concernait l'EPCI de St-Brieuc Armor Agglomération. Elle s'est déroulée le jeudi 28 mars après-midi à St-Brieuc et a réuni 11 de nos partenaires.

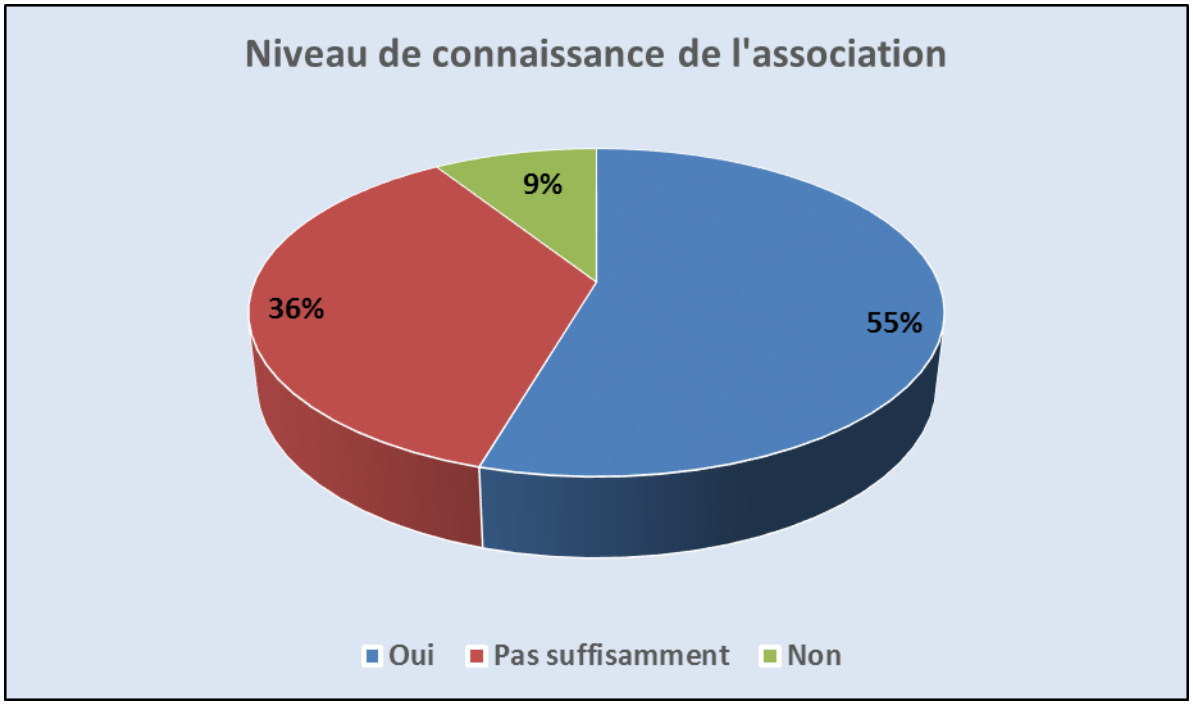
Le questionnaire en ligne qui a été diffusé préalablement interrogeait des éléments relatifs :

- ✓ A la structure et à la personne ayant répondu.
- ✓ Au niveau de connaissance de l'association Itinérance et de ses missions.
- ✓ Aux difficultés rencontrées par les Voyageurs.
- ✓ Aux difficultés rencontrées par la structure dans l'accueil et l'accompagnement des Voyageurs.
- ✓ Aux problématiques prioritaires identifiées et aux réponses qui pourraient être mises en œuvre.

75 questionnaires ont été envoyés et nous avons reçu 22 réponses (7 concernaient le secteur Est, 6 le secteur Ouest, 4 le secteur Centre et 5 l'ensemble du département). Les réponses émanaient pour :

- ✓ 5 de CCAS
- ✓ 4 de centres sociaux.
- ✓ 5 des services du Conseil départemental (MdD et DDS).
- ✓ 4 des EPCI.
- ✓ 2 d'organismes d'insertion.
- ✓ 2 d'autres partenaires (Education Nationale et chargé de mission Gens du voyage).

<u>Le niveau de connaissance de l'association par nos partenaires :</u>



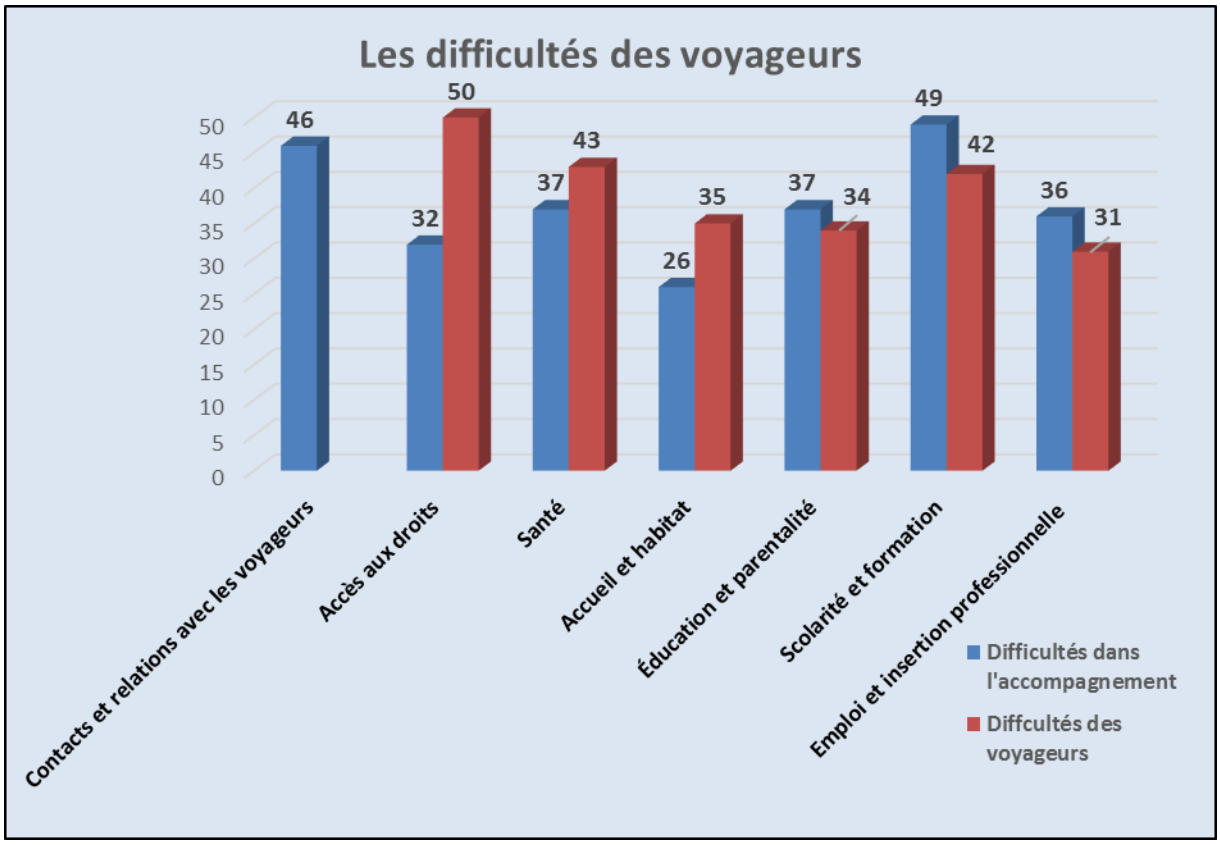
45 % de nos partenaires disent ne pas connaitre ou pas suffisamment l'association et ses missions. Ce chiffre est relativement important et induit certainement un travail de communication à faire auprès de nos partenaires.

Néanmoins dans le détail des réponses, nous notons des différences suivant la personne ayant répondu. Un technicien aura peut-être une meilleure connaissance de l'association et de ses actions qu'un cadre.

Pour exemple, nous sommes allés dans chaque MdD en 2017 et 2018 présenter l'association aux professionnels alors que certaines MdD ont répondu négativement à cette question.

Par contre, nous constatons que l'association va devoir travailler davantage avec les différents CCAS pour mieux se faire connaitre mais aussi les appuyer face à l'évolution législative concernant les Gens du voyage et plus particulièrement pour l'élection de domicile.

<u>Les difficultés des Voyageurs :</u>



Nous avons dissocié dans le questionnaire les difficultés rencontrées par les Voyageurs de celles rencontrées par les partenaires lors de l'accueil et l'accompagnement. Pour chacun de ces items recensés, nous demandions d'évaluer sur une échelle de 1 à 5 le niveau de difficulté pour les personnes ou dans leur accompagnement. Nous avons agrégé l'ensemble de ces résultats pour chaque item.

Trois thématiques sont identifiées comme posant le plus de difficultés :

- La scolarité et la formation posant un peu plus de difficultés dans l'accompagnement que pour le public.
- L'accès aux droits et la santé, deux items identifiés comme posant davantage de difficultés pour le public que lors de l'accompagnement.

Après cette présentation synthétique, les réunions territoriales se sont organisées autour d'échanges alimentés à partir du contenu des réponses aux questionnaires sur chacune des thématiques.

La scolarité et la formation :

Cette thématique est identifiée par les partenaires comme celle posant le plus de difficultés mais davantage pour l'accompagnement que pour le public lui-même. Il est souligné des écarts entre le cadre légal de la scolarisation et nos attentes avec les représentations des Voyageurs en matière de scolarisation et de formation. Si nous constatons des évolutions dans la scolarisation des enfants pour le primaire, les familles souhaitent globalement que leurs enfants sachent lire, écrire et compter mais n'envisagent pas une poursuite d'études et l'acquisition d'une qualification. Sur ce point, les évolutions sont moindres. Pour autant l'acquisition des savoirs fondamentaux est soulevée et pose réellement problème en matière d'insertion professionnelle et d'accès aux droits.

La scolarisation en primaire :
L'assiduité en primaire ne pose plus trop de difficultés, excepté pour quelques familles, et il est souligné de nombreux progrès dans le département, en particulier grâce à l'action des différents partenaires autour de la mise en œuvre des protocoles de scolarisation. Cela nécessite par contre d'informer chaque partenaire.

Certains territoires réfléchissent à des tarifs unifiés et des aides pour les frais de cantine qui peuvent constituer des freins à l'assiduité scolaire pour certaines familles précaires.

La scolarisation précoce :
La scolarisation en maternelle a évolué positivement. Néanmoins les participants se posent la question de l'impact de l'obligation d'instruction dès 3 ans pour la prochaine rentrée scolaire 2019. Comment vont réagir les familles du voyage et quelles modalités de contrôle vont être mises en œuvre ?

La scolarisation au collège :
Unanimement il est constaté un manque de continuité de la scolarisation après le primaire et vers le collège. La peur du collège pour beaucoup de familles et l'absence de poursuite au-delà de l'âge réglementaire impactent l'insertion professionnelle des jeunes. Les représentants de l'Education Nationale ont détaillé les nouvelles modalités d'attribution de la gratuité au cours du CNED (plus d'accord systématique mais étude au cas par cas de la réelle mobilité des familles).

A terme, ces nouvelles dispositions devraient amplifier la scolarisation des adolescents du voyage au collège. Certains participants pointent le manque de soutien au cours du CNED sur des territoires puisqu'ils existent uniquement sur St-Brieuc et sur Guingamp. Il est relevé la nécessité d'accentuer la scolarisation des adolescents, la poursuite des études et la formation qualifiante.

La formation des adultes :
Le CLPS nous informe que la condition d'une inscription à Pôle Emploi pour bénéficier des actions de formation « Compétences Clés » vient d'être supprimée. Ce qui va favoriser l'accès des Voyageurs à ces actions.

L'apprentissage et la formation restent difficiles avec une insertion professionnelle classique plus difficile et une perte des métiers traditionnels. La mauvaise maitrise de la lecture et de l'écriture freine l'accès à une qualification.

Beaucoup de jeunes à partir de 16 ans se retrouvent sans activité et sans qualification. Ce constat est plus fort pour les jeunes filles pour lesquelles la garde d'enfants, lorsqu'elles sont mamans, n'est pas simple.

Les participants s'interrogent également sur la mise en œuvre pour les jeunes du voyage de l'obligation de formation pour les 16 / 18 ans, prévue dans le plan pauvreté.

Les actions proposées :

- Revisiter et mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire les protocoles de scolarisation.
- Favoriser la scolarisation précoce des enfants.
- Travailler davantage avec les enseignants pour une meilleure connaissance des Voyageurs.
- Développer des partenariats avec les collèges publics pour permettre une inclusion des enfants du voyage en préparant mieux l'entrée au collège.
- Faire preuve d'une plus grande rigueur face aux problèmes d'assiduité.
- Mener des actions spécifiques ou avec des contenus spécifiques pour l'acquisition des compétences clés.
- Mettre en place sur l'ensemble du département des actions de soutien pour les enfants étudiant via le CNED.
- Construire des formations adaptées à ce public et prenant en compte leur spécificité y compris dans des dispositifs s'adressant à tout public.

L'accès aux droits :

La thématique de l'accès aux droits est identifiée par les partenaires comme celle posant le plus de difficultés pour le public mais de façon légèrement moins importante pour l'accompagnement.

Globalement, l'accès aux droits et aux services reste complexe pour les Voyageurs car l'illettrisme et maintenant l'illectronisme représentent des freins importants. Cette situation n'est pas décrite par nos partenaires comme spécifique aux Voyageurs mais plus d'une façon générale aux personnes vulnérables. Il est noté, pour certaines familles, une méconnaissance des droits et des devoirs (déclarations trimestrielles...), et des difficultés accrues face aux démarches administratives.

Ces difficultés sont augmentées par une mauvaise connaissance et compréhension du rôle et des missions des différentes institutions qui ne permet pas d'identifier le bon interlocuteur,

Les Voyageurs rencontrent des difficultés accrues face à la dématérialisation des démarches administratives et avec des sites dédiés, au-delà même des situations d'illettrismes encore très fréquentes.

Néanmoins, des solidarités familiales existent et les enfants voir petits-enfants viennent en soutien pour la lecture de courrier ou pour effectuer des démarches en ligne (il n'est pas rare que ceux-ci donnent leur adresse mail pour ce faire).

Lorsque les familles réussissent à effectuer seules ces démarches en ligne, elles ressentent néanmoins le besoin d'être rassurées de peur d'avoir commis des erreurs lourdes de conséquences.

Les Voyageurs sollicitent peu ou pas les structures et services de droit commun que ce soit les Maisons du Département, les CCAS ou les Espaces Numérique Public. Est-ce par crainte ou par méconnaissance ?

Il est également noté que les Voyageurs ne peuvent bénéficier de l'ensemble des droits. Les aides financières des CCAS ou autres ne pouvant pas être mobilisées car ils ne stationnent pas dans le département de leur élection de domicile.

De plus, l'habitat caravane n'étant pas reconnu, les aides légales et extra-légales en matière d'habitat ne leur sont pas accessibles (aides au logement, Fonds de Solidarité Logement, chèque énergie, protection face aux coupure de fluides…). Cet état de fait complexifie l'accès aux droits des Voyageurs et précarise encore davantage certaines familles.

Le mode de fonctionnement des Voyageurs est également interrogé avec pour certains des problèmes de régularité dans le retrait de leurs courriers et dans le renouvellement de la demande d'élection de domicile.

Les difficultés relationnelles et comportementales restent ponctuelles avec certaines personnes et sont principalement liées à un manque de compréhension orale et écrite. Le manque de rigueur dans les démarches administratives est également pointé avec peu d'anticipation et le désir d'avoir une réponse immédiate.

Les actions proposées :

- Développer tous les moyens d'actions permettant d'accéder à une autonomie administrative et financière des ménages.
- Soutien à la dématérialisation des démarches administratives et à la création de « coffres-forts numériques ».

<u>La santé :</u>

La thématique de la santé est identifiée par les partenaires comme posant des difficultés pour le public mais de façon légèrement moins importante pour l'accompagnement. Chacun fait un certain nombre de constats sans pour autant pouvoir amener des éléments de diagnostic suffisamment étayés et argumentés car nous disposons de peu de données en la matière.

Néanmoins, ces difficultés sont de différents ordres :

L'accès aux soins d'une façon générale et la prévention :
Comme la population générale, certains Voyageurs rencontrent des difficultés à trouver un médecin, un spécialiste ou un infirmier qui accepte de les soigner, phénomène amplifié par la démographie médicale que connaissent certains territoires.

Les partenaires pointent pour les Voyageurs un manque de connaissance des risques sanitaires, un manque de prévention (vaccins, alimentation, rythme de vie, alcool, environnement de l'aire d'accueil…). Pour les intervenants sociaux, il est également difficile de savoir si leurs droits en matière de santé sont ouverts.

Il est relevé une difficulté pour les Voyageurs de solliciter les services de droit commun à l'instar de l'accès aux droits, mais également des difficultés pour les services de droit commun à aller au-devant des Voyageurs.

Les services de la PMI rencontrent peu les familles du voyage, néanmoins les expériences menées de permanences de professionnels de la PMI ou du secteur de la santé sur les aires d'accueil ont plutôt été positives.

Le vieillissement :
Même si ces situations restent peu nombreuses pour l'instant, il est noté certaines difficultés face à la prise en charge des personnes âgées dépendantes. Les familles ne sollicitent pas les dispositifs de droit commun. Le vieillissement des Voyageurs et les difficultés de santé qui sont liées semblent se manifester de façon prématurée.

Le handicap :
Comme pour le vieillissement, les démarches de reconnaissance des situations de handicap sont très complexes pour les Voyageurs. La personne handicapée (comme la personne âgée) est prise en charge par le groupe familial sans que soient sollicités les dispositifs de droits communs et sans que le handicap soit reconnu.

La santé mentale :
Les questions de souffrance psychique et de troubles du comportement restent encore taboues au sein des familles du voyage, le poids de la religion est important sur ces questions et empêche une forme de rationalisation. De ce fait ? il reste difficile de prendre en charge les problèmes psychologiques voir psychiatriques (violence, troubles psychiques, dépression, addictions…).

Les actions proposées :

- Intégrer les questions de santé dans les projets sociaux des aires d'accueil.
- Disposer d'un réseau de médecins itinérants.
- Nécessité d'un diagnostic départemental et d'un réel accompagnement individualisé.
- Instaurer des permanences de certains services comme la PMI sur les aires d'accueil pour mieux faire connaitre les services proposés.

<u>L'éducation et la parentalité :</u>

Cette thématique pose davantage de questions dans l'accompagnement du public, en effet les partenaires sociaux sont confrontés à des modes et des repères éducatifs qui interrogent mais qui les laissent le plus souvent démunis. Les familles du voyage nous reconnaissent peu de légitimité pour intervenir ou les conseiller sur ces questions et vivent difficilement nos interventions dans ce domaine.
Celles-ci peuvent être abordées plus aisément de part et d'autre à partir du moment ou un accompagnement s'est mis en place et ou une forme de confiance s'est installée dans la relation. Nos services sociaux sont distanciés de la réalité culturelle des familles et certaines

situations demanderaient un suivi plus poussé (accompagnement social et éducatif). Les situations d'enfants en risque ou en danger sont difficiles à évaluer et les familles ont tendance à fuir très vite dès les premières investigations menées par les travailleurs sociaux.

Les enfants peuvent être perçus dans une forme de toute puissance (enfant roi) d'autres professionnels trouveront qu'ils sont peu pris en compte, avec une forme d'éducation qui manque de constance et qui oscille entre laxisme et rigidité, sans que l'on puisse objectiver ces situations. Plus vraisemblablement, comme pour les sédentaires les situations varient d'un groupe familial à un autre. Néanmoins les jeunes du voyage entrent très tôt dans la vie d'adulte sans y être forcément préparés.

La question de la place des femmes et des violences conjugales est également soulevée sans que celle-ci puisse être objectivée non plus. Quelle réalité et quel traitement pour ces questions qui nous renvoient également pour les Voyageurs à notre légitimité d'intervention ?

Les actions proposées :

- Mieux faire connaitre et comprendre aux acteurs sociaux, la culture et la représentation de la fonction parentale des Voyageurs.
- Développer sur les différents territoires des collaborations avec les services de PMI pour des actions auprès du public.

L'emploi et l'insertion professionnelle :

Cette thématique est identifiée par les partenaires comme posant davantage de difficultés pour l'accompagnement que pour le public. Malgré quelques situations concrètes intéressantes et notamment chez des jeunes femmes, l'insertion professionnelle des Voyageurs reste difficile.

Celle-ci se joue le plus souvent au sein du groupe familial pour les garçons par une reproduction du modèle d'activités du père. En dehors de ce cercle familial, l'insertion professionnelle reste compliquée du fait d'une réticence de la part des employeurs à embaucher des Voyageurs mais aussi pour les Voyageurs à choisir l'emploi salarié. Le plus souvent ils préfèrent exercer une activité indépendante mais le développement de celle-ci en vue d'une autonomie financière reste complexe.

Il est noté un manque de connaissance des questions liées aux aspects juridiques et comptables du travail indépendant. Certains Voyageurs effectuent des missions d'intérim mais préfèrent un travail de nuit ou de week-end qui leur évite d'avoir à faire directement avec une hiérarchie qui est assez pesante pour eux.

Il est également relevé le manque de connaissance par les Voyageurs des services et dispositifs de droit commun (offres de formation, missions locales, agences d'intérim d'insertion, chantiers d'insertion, pôle emploi…). Le lien avec ces institutions et notamment Pôle Emploi reste difficile pour ce public. Les Voyageurs sont peu demandeurs sur ce point avec un manque de régularité dans les parcours professionnels et une difficulté d'inscription dans la durée.

L'insertion professionnelle des jeunes est difficile, ils quittent très tôt leur scolarité sans aucune qualification, voir avec des difficultés d'illettrisme. Ils restent dans un entre deux au sein du groupe familial sans activité et vivent brutalement l'entrée dans le monde adulte sans

y être vraiment préparés. Ces jeunes sortent peu de l'aire d'accueil et méconnaissent les dispositifs et services d'insertion.

Les actions proposées :

- Faire connaître les dispositifs existants, l'offre de formation et les possibilités de passerelle entre activité professionnelle et formation.
- Orienter davantage les Voyageurs vers des actions visant l'acquisition des compétences clés.
- Développer des collaborations avec les agences d'intérim pour favoriser l'insertion et l'autonomie financière des Voyageurs.
- Construire des micro-projets en lien avec les différents partenaires pour répondre aux besoin des jeunes.

L'accueil et l'habitat :

Cet item qui pourtant conditionne d'autres thématiques comme la santé et l'accès aux droits, n'est pas identifié par les partenaires comme important au regard des réponses au questionnaire. Mais il est vrai que l'accueil et l'habitat ne relève pas directement du champ d'action d'un centre social mais davantage des orientations du schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.

En matière d'accueil, quasiment toutes les aires d'accueil ont été réalisées même si certaines sont vétustes et mal aménagées. Par contre en matière d'habitat, rien de très concret et de stable n'a été réalisé ces dernières années et n'est pour le moment proposé aux Voyageurs.

Les réponses en matière d'habitat sont le plus souvent vécues comme une difficulté pour la population et les élus alors qu'elles représentent, si ces installations sont suffisamment réfléchies et accompagnées, une réelle plus-value qui évite des conflits et des contentieux avec les municipalités.

Les partenaires notent également des difficultés pour les Voyageurs à obtenir des logements sociaux et/ou adaptés à leur mode de vie pour les demandes de sédentarisation.

Le manque de reconnaissance et de prise en compte de l'habitat caravane comme il a été dit pour l'accès aux droits ne permet pas l'accès aux aides aux logements, au FSL et au chèque énergie.

L'acquisition de prêts pour l'achat de caravanes et leur assurance restent encore très difficiles pour de nombreux Voyageurs qui font face à de réelles discriminations.

Les actions proposées :

- Favoriser la compréhension et la prise en compte des besoins des Voyageurs en matière d'habitat (logements sociaux, habitat adapté, terrains familiaux locatifs…).
- Contribuer au développement de réelles offres d'habitat stables et durables.
- Permettre l'information des Voyageurs sur les questions d'habitat (achats, assainissement…).
- Travail avec les notaires pour qu'ils apportent une information claire sur les achats de terrains et les règles d'urbanisme.

- Créer une plateforme départementale sur internet pour avoir toutes les infos sur les aires d'accueil et leurs disponibilités à l'instant « T ».
- Contribuer à la mise en place d'un plan d'action de travaux et de rénovation des aires d'accueil.

Les relations avec les Voyageurs :

Dans leurs relations avec les Voyageurs, les partenaires témoignent du peu de conflits mais qui peuvent être assez violents lorsqu'il y en a. Il est parfois nécessaire de rappeler le règlement intérieur, le cadre et les règles de vie. Un CCAS souligne le comportement très respectueux des Voyageurs. La question de la temporalité est soulevée par plusieurs répondants qui notent l'urgence des demandes des Voyageurs. Ceux-ci anticipent peu leurs demandes et il est parfois difficile de travailler avec eux sous forme de rendez-vous. Néanmoins une fois le cadre posé, cette situation évolue positivement.

La méconnaissance de la culture et des aspects socio-culturels propres à ce public peuvent constituer des freins à la relation. D'autres partenaires relèvent que les actions et les collaborations avec les professionnels d'Itinérance facilitent les relations avec les Voyageurs.

Les CCAS qui assurent l'élection de domicile des Voyageurs sont aussi sollicités pour la compréhension des documents administratifs reçus. Cette situation s'amplifie davantage avec la fermeture des guichets d'accueil dans beaucoup d'administrations.

Certains partenaires peuvent déplorer le manque de conscience par certains Voyageurs de leur impact sur l'environnement (consommation d'eau excessive, pas de tri sélectif…).

Autres demandes – Le partenariat :

Au-delà des thématiques traitées, il est ressorti des questionnaires et des réunions une demande de collaboration et de partenariat avec l'association Itinérance :

- Des permanences d'Itinérance sur l'ensemble du département.
- Un renforcement de l'interconnaissance institutionnelle des interlocuteurs accompagnant les familles du voyage.
- Un travail partenarial de partage d'informations.
- Un travail partenarial avec les services et les associations pour mener des actions propres au public en lien avec le droit commun (chantiers éducatifs, stages entreprises, formations...).
- Davantage de liens avec le CIDFF, les points « écoute » femmes, les MdD et les professionnels de santé…

2. L'expression du public Voyageurs :

Concernant le diagnostic externe avec le public, nous avons réalisé 26 entretiens dans le cadre de nos activités. Ceux-ci se déroulaient soit au siège de l'association soit sur les aires d'accueil lors de nos permanences de veille sociale. Les entretiens étaient menés par deux personnes et le plus souvent par un salarié et un administrateur de l'association. Les entretiens se voulaient semi-directifs à partir d'items listés ci-après.

Outres des questions pour mieux appréhender le panel des enquêtés (sexe – âge – type d'habitat), le questionnaire abordait donc les thématiques suivantes :

- ✓ C'est quoi être Voyageur aujourd'hui ?
- ✓ La scolarité.
- ✓ L'accueil et l'habitat.
- ✓ Le travail et la formation.
- ✓ La santé.
- ✓ Le bien vivre ensemble (relations entre Voyageurs et gadjé / Voyageurs).
- ✓ L'accès aux droits.
- ✓ La mobilité.
- ✓ Les loisirs.
- ✓ Autres thématiques abordées.

Sur le plan méthodologique pour garder une forme de spontanéité dans les entretiens, nous ne nous sommes pas arrêtés à la chronologie de cette grille mais elle nous servait davantage pour relancer l'entretien et pour vérifier si l'ensemble des champs avaient été abordé.

Nous envisagions au départ un panel de 50 entretiens, mais au regard des délais impartis au diagnostic et de notre activité, il nous a été difficile d'atteindre cet objectif. Nous en avons réalisé 26.

- 19 femmes et 7 hommes (en journée les femmes sont plus présentes sur les aires d'accueil).
- 3 ont moins de 25 ans, 7 entre 26 et 35 ans, 3 entre 36 et 45 ans, 3 entre 46 et 55 ans, 6 ont plus de 56 ans et pour 5 questionnaires cette information n'était pas renseignée.
- 18 vivaient en caravane, 4 en maison, 2 en habitat mixte (maison et caravane) et pour 2 questionnaires cette information n'était pas renseignée.

Dans le traitement des questionnaires, au regard du nombre d'enquêtés, il ne nous a pas été possible d'effectuer un traitement spécifique en fonction de l'âge, du sexe ou de l'habitat. Néanmoins, nous avons noté certaines tendances dans l'analyse que nous avons effectuée.

<u>C'est quoi être Voyageur aujourd'hui ? :</u>

« C'est une façon de vivre, on ne pense pas et on ne vit pas pareil que les sédentaires. Par exemple on s'adapte : si on n'a pas de courant, même pendant 2-3 jours, si on n'a pas d'eau, on s'adapte. On vit à l'ancienne. Vivre en caravane toute l'année, c'est ma vie ! » propos d'une jeune femme de 26 ans.

Etre Voyageur est caractérisé par quatre aspects pour les personnes interviewées :

- **La vie en caravane**, « *je suis né sous 4 roues et n'imagine pas vivre autrement, la maison c'est difficile, on entend rien la nuit* ».
- **Une forme de liberté,** *« pouvoir partir du jour au lendemain, pouvoir voyager librement sans se faire embêter »*. Une personne souligne néanmoins la difficulté à gérer le temps car ils peuvent partir à tout moment.
- **Le voyage,** associé à la liberté de voyager librement même si beaucoup reconnaissent qu'ils bougent beaucoup moins qu'avant.

- **L'appartenance à un groupe, une identité, une culture,** vécue avec fierté. « *Etre Manouche c'est dans le sang* ». Une appartenance qui permet un entre soi et qui procure un sentiment de sécurité où la vie avec les autres et la famille est décrite comme importante.

Une certaine nostalgie du passé avec la crainte d'une assimilation aux sédentaires, est néanmoins évoquée face à ces quatre aspects et notamment pour les plus âgés :

- Une perte de liberté avec la création des aires d'accueil (on ne s'installe plus librement).
- On ne bouge plus beaucoup, on vit comme des sédentaires.
- Nos conditions de vie s'améliorent mais nous communiquons moins entre nous et nous nous soutenons moins (chacun sa petite vie).
- La langue manouche qui se perd et les enfants ne la parlent plus.

<u>La scolarité et la formation :</u>

L'école et l'instruction sont décrites par la majorité des personnes interviewées comme importantes et reconnaissent des évolutions sur ce point ces dernières années. Certains parents renvoyant leurs difficultés actuelles dans leur vie quotidienne à l'illettrisme et ne souhaitent pas que leurs enfants se retrouvent dans la même situation. Néanmoins, si l'importance de l'école primaire fait consensus, la scolarisation au collège est beaucoup plus discutée. Beaucoup de parents disent préférer une poursuite de la scolarisation jusqu'à 16 ans via le CNED. Le collège fait toujours peur (délinquance, drogue, perte de culture...).

Les parents associent la scolarisation aux apprentissages fondamentaux (savoir lire, écrire et compter) pour se débrouiller dans la vie. Mais l'instruction et l'apprentissage d'une qualification a peu de sens pour beaucoup de parents « o*n n'avait pas besoin de faire d'études pour nos métiers, les jeunes du Voyage apprennent seuls* ».

D'autres parents soulignent des difficultés face à l'inscription des enfants à l'école et aux tarifs de cantine scolaire.

Majoritairement les familles expriment une forte demande de soutien dans la scolarisation de leurs enfants (aide aux devoirs et soutien CNED sur l'ensemble du territoire). Ces familles se disent en difficulté au regard de leur propre situation d'illettrisme.

<u>L'accueil et l'habitat :</u>

L'évolution quantitative et qualitative des aires d'accueil est notée par les Voyageurs même si certaines aires sont devenues aujourd'hui vétustes et dégradées. Des Voyageurs et notamment les plus âgés regrettent de ne plus pouvoir stationner librement en dehors des « places désignées ». Même s'ils reconnaissent que les aires d'accueil ont permis plus de confort et de meilleurs conditions de vie (sanitaires, eau, électricité, machines à laver).

Certains interviewés déplorent que les aires d'accueil soient toujours mobilisées par les mêmes familles, ce qui empêche une rotation et des stationnements ponctuels. Ils réclament le respect de la durée de trois mois de stationnement.

Pour leur part, les Voyageurs restant la plupart du temps sur une aire d'accueil expliquent cette situation par l'importance de la scolarisation des enfants mais aussi par la précarité de leurs ressources qui ne leur permet plus de voyager et l'absence de réponse en matière d'habitat (habitat adapté et terrains familiaux locatifs).

Le coût du stationnement et des fluides mais aussi de la caution demandée par certaines EPCI est décrit comme beaucoup trop cher. Des personnes déplorent le manque d'harmonisation des tarifs pratiqués entre les différents territoires.

D'autres souhaiteraient davantage d'individualisation, des tarifications en fonction de la qualité d'aménagement de l'aire d'accueil mais aussi de la situation de la famille (personne seule ou famille, dégrèvements personnes âgées et handicapées…). Il est demandé par certaines personnes un réaménagement de certaines aires vieilles et vétustes (sanitaires dégradés et froids l'hiver, manque d'aménagements et de poubelles, pas d'aires de jeu pour les enfants, pas de Wifi).

Des familles disent clairement rester par obligation sur une aire d'accueil mais préfèreraient stationner sur un terrain (location ou achat). Ils disent subir une proximité et un voisinage d'autres familles qui ne se comportent pas bien et provoquent de nombreuses nuisances. Les demandes de terrains familiaux ou d'habitat adapté sont nombreuses *« un terrain avec un petit chalet où il y a douche, WC, salon, cuisine mais pas une maison je veux dormir dans ma caravane »*.

<u>Le travail et la formation :</u>

Beaucoup de Voyageurs interviewés relatent une dégradation des conditions de travail qu'ils renvoient aux difficultés économiques.

« C'est dur de travailler sur les marchés maintenant, c'est plus comme avant, on a trop de mal. L'hiver a toujours été difficile mais on se refaisait l'été, plus maintenant. Les gadjé viennent maintenant sur nos activités, c'est beaucoup plus dur qu'avant ».

« Avant on vivait de la Chine, plus maintenant. Le porte à porte est beaucoup plus difficile ».

D'autres Voyageurs parlent d'une forme de stigmatisation envers les Voyageurs.

« En intérim les sédentaires sont appelés et pas nous. Depuis que l'agence d'intérim sait que je suis Voyageur, ils ne m'appellent plus alors qu'avant je faisais des missions ».

« Le fait de ne pas avoir d'adresse les gens n'ont pas confiance, je ne dis jamais aux clients que je suis Voyageur, on a une étiquette dans le dos ».

Les femmes mettent en avant qu'il leur est difficile de gérer l'éducation des enfants, l'entretien de la caravane avec un emploi, même si certaines se disent prêtes à effectuer quelques missions d'intérim l'hiver.

Compte tenu de l'évolution de ces difficultés plusieurs interviewés pensent que les jeunes devront davantage se former pour pouvoir exercer un métier et demandent un soutien auprès d'Itinérance y compris en accompagnant physiquement les jeunes dans les missions locales.

D'autres estiment que le métier doit s'apprendre par une transmission entre le père et le fils et qu'un diplôme n'est pas forcément utile pour travailler.

La santé :

Les avis sont assez partagés concernant cette thématique. Parmi les 26 personnes interviewées, beaucoup se disent bien soignées et ne rencontrent pas de difficultés majeures pour avoir et rencontrer leur médecin traitant. Certaines se disent même prêtes à faire pas mal de route pour voir leur médecin.

D'autres disent ne pas avoir de médecin traitant et recourir fréquemment aux services hospitaliers ou aux cabinets médicaux ce qui n'est pas toujours simple. Par contre, l'accès aux spécialistes semble plus complexe avec des délais très longs comme l'ensemble de la population.

Quelques personnes reconnaissent que leurs difficultés de santé freinent leur mobilité afin de rester proche de leur médecin.

Les questions de prévention (vaccination, hygiène de vie, conditions d'habitat) ne sont pas du tout abordées par les personnes interviewées.

Il est demandé par certains Voyageurs des permanences de santé sur les aires d'accueil.

Le bien vivre ensemble :

Comme cela a été soulevé pour la thématique de l'habitat, les relations entre Voyageurs ne sont pas toujours simples au regard du comportement de certaines personnes. Ils pensent également que ces comportements nuisent à l'image des Voyageurs. Ils insistent sur l'importance de l'éducation pour que leurs enfants ne se comportent pas de la sorte.

« On a envie d'être tranquilles, certains Voyageurs vivent la nuit et cassent tout, l'alcool fait beaucoup de dégâts ».

« C'est difficile entre Voyageurs, il y a des jalousies et des rivalités ».

Concernant les relations entre les Voyageurs et les sédentaires les avis sont également contrastés. Beaucoup d'interviewés disent ne pas avoir de difficultés et ont de nombreux contacts avec les sédentaires. Certains pensent même que cette mixité peut permettre aux enfants Voyageurs de mieux réussir dans la vie.

D'autres se disent avoir de la méfiance envers les sédentaires *« les gadjé ont du mal à nous comprendre, on ne pense pas comme eux, on est plus libre, on se débrouille », « Dans les magasins on est encore suivi comme des voleurs ».*

L'accès aux droits :

Les difficultés en matière d'accès aux droits concernent majoritairement les démarches administratives et sont liées aux situations d'illettrisme. La dématérialisation de ces démarches vient réactiver et amplifier ces difficultés. Ils relèvent une complexification de ces démarches au fil des années.

Les Voyageurs interviewés reconnaissent et apprécient le travail important mené par les professionnels de l'association Itinérance et sont très demandeurs pour que celui-ci se poursuive.

La difficulté voire l'impossibilité à obtenir des prêts pour l'achat de leur caravane mais aussi pour les assurer est également soulevé par de nombreux Voyageurs. Certains disent ne pas avoir d'autre choix que de rouler sans assurance.

D'autres abordent la dégradation globale des conditions de vie des Voyageurs et une forme de précarisation, *« La vie est plus dure qu'avant, tout est plus stricte, on n'arrive pas à vivre avec le rSa, on essaie de se débrouiller, mon mari va à la pêche »*. Ils souhaiteraient que certaines aides soient davantage ouvertes aux Voyageurs (logement, énergie, permis de conduire, banques alimentaires…).

Deux personnes souhaiteraient que l'on incite davantage les Voyageurs à aller voter.

La mobilité :

Comme il a été noté au début de l'étude, si la mobilité définit les Voyageurs, parmi les personnes entendues beaucoup reconnaissent ne plus bouger énormément et le regrettent. *« Le voyage c'est important, ça permet de se vider le cerveau et les enfants en ont besoin également »*. La raison principale avancée reste le coût actuel du carburant et la nécessité de scolariser les enfants. Les grands Voyageurs disent que sur certains territoires, il est parfois difficile de trouver un lieu où stationner.

Beaucoup de personnes insistent sur l'importance d'avoir son permis de conduire et notamment pour les jeunes mais disent que le coût en reste trop élevé au regard de leur budget. Ils souhaiteraient que l'association puisse travailler cette question.
La question des transports en commun est également abordée avec des arrêts de bus éloignés des aires d'accueil et des tickets de transport qui restent chers à l'unité pour une famille.

Les loisirs :

Pour les loisirs des enfants, leurs parents sont en demande auprès d'Itinérance pour que soient organisées davantage d'activités et d'animations. Les enfants jouent également entre eux sur les aires d'accueil mais sont rarement invités aux anniversaires de leurs copains de classes sédentaires.

Des sorties familiales sont également souhaitées et une famille dit avoir pu partir une semaine avec VACAF et avoir apprécié. Mais d'autres familles disent ignorer les aides possibles et notamment de la CAF.

Des activités qui ont pu être menées par l'association antérieurement sont également souhaitées par certaines femmes (atelier couture, esthétique…).

Certains adultes parlent de la pêche ou de la chasse, ou de ne rien faire, prendre le temps. Les missions sont également perçues comme un temps de vacances. *« Pour nous, c'est quand on part en missions, c'est notre bonheur, partir, rouler, arriver sur de la pelouse, changer de champs, être tous en famille, même si c'est avec des Voyageurs que l'on ne connait pas ».*

Autres thématiques abordées :

Les thématiques que nous avions choisies étaient assez larges mais la place des femmes a également été abordée par certaines femmes.

« C'est normal qu'une femme travaille à la maison et que l'homme donne des ordres ».
« Les hommes décident et les femmes obéissent ».
« Moi j'ai fait une ligature des trompes à 25 ans, mon mari n'en a rien su, 4 enfants c'était bien ».
« Les jeunes semblent se marier plus jeune, chez nous à 22 ans une fille célibataire c'est fini ».

VI. DEFINITION DES AXES STRATEGIQUES DES OBJECTIFS ET DES ACTIONS DU PROJET SOCIAL 2020 /2021

De nombreuses propositions d'actions ressortent des différents diagnostics réalisés, que ce soit des Voyageurs, de nos partenaires ou même des administrateurs et des salariés[13]. Sur les deux années du plan d'actions à venir toutes ne pourront pas se réaliser au regard des moyens d'actions dont nous disposons. Certaines ne correspondent pas non plus à la fonction de médiation avec les dispositifs de droit commun à laquelle les différents acteurs de l'association Itinérance tiennent beaucoup.

A travers ses deux centres sociaux et ses nouveaux moyens, l'association réaffirme en premier lieu sa fonction d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des Voyageurs. Et en renforçant sa présence sur les territoires.

L'accompagnement du public devra prioritairement viser l'accès aux droits, aux services et aux dispositifs de droit commun excepté pour les allocataires du rSa pour lesquels nous sommes conventionnés avec le Conseil départemental pour un accompagnement global. C'est pourquoi nous affichons clairement dans nos objectifs cette volonté d'amener les familles à fréquenter davantage ces espaces (centre sociaux, MDD, CCAS…) tout en maintenant, une présence sur les aires d'accueil pour aller à la rencontre des ménages et aussi développer des collaborations avec les gestionnaires.

L'accès et le maintien des droits sont également très importants avec un nouvel enjeu face la dématérialisation des démarches administratives qui impactent fortement les Voyageurs. La pérennisation des moyens de notre espace numérique ouvert en 2017 représente une des priorités de nos actions au regard des effets produits et du soutien apporté par cet espace.

[13] *Cf. annexe 2 : Synthèse des propositions des différents diagnostics.*

Nos actions éducatives viseront prioritairement les questions de scolarisation, d'éducation, de parentalité et de santé, et ce en lien avec nos partenaires et les bénévoles que nous devons soutenir et accompagner.

En matière d'insertion professionnelle nous souhaitons mettre l'accent sur les actions de lutte contre l'illettrisme et sur les jeunes de 16 à 18 ans dans le cadre des nouvelles orientations du plan pauvreté précarité.

Si, comme nous l'avons indiqué dans les différents diagnostics, la participation des Voyageurs reste complexe à mettre en œuvre, nous favoriserons celle-ci par des actions et des temps de convivialité que ce soit au siège de l'association ou sur les aires d'accueil. La créativité et l'innovation devront trouver leur place pour permettre cette expression et cette participation à la vie citoyenne pour une reconnaissance renforcée de la qualité d'habitant.

Forte de son expertise et de sa connaissance du public, l'association devra plus encore sensibiliser ses partenaires sociaux et institutionnels sur la question des Voyageurs.

A partir de ce diagnostic partagé, nous avons retenu quatre axes stratégiques qui se déclinent successivement en neuf objectifs généraux, en objectifs opérationnels et en actions.

- ✓ **Axe stratégique 1 : Accueillir, écouter, informer et orienter :**

  - Objectif Général 1 : Animer une fonction d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des publics Gens du voyage.
  - Objectif Général 2 : Communiquer, informer et renforcer nos collaborations avec les acteurs du territoire.

- ✓ **Axe stratégique 2 : Promouvoir l'insertion, l'autonomie et la citoyenneté :**

  - Objectif Général 3 : Développer les moyens d'actions permettant d'accéder à une autonomie administrative et financière des familles du voyage.
  - Objectif Général 4 : Développer une offre socio-éducative et préventive en direction des familles.
  - Objectif Général 5 : Renforcer l'accès à l'emploi et renforcer l'insertion professionnelle.

- ✓ **Axe stratégique 3 : Favoriser la participation des Voyageurs usagers du centre social et renforcer leur prise en compte sur les territoires :**

  - Objectif Général 6 : Soutenir et renforcer la participation des Gens du voyage.
  - Objectif Général 7 : Renforcer la prise en compte des Voyageurs sur les territoires.

- ✓ **Axe stratégique 4 : Renforcer la gouvernance et accompagner la mise en place d'un deuxième centre social :**

  - Objectif Général 8 : Renforcer la gouvernance.
  - Objectif Général 9 : Accompagner la mise en place d'un deuxième centre social.

Le plan d'actions proposé ci-dessous sur les deux années à venir ne se veut ni exhaustif, ni arrêté. En effet, c'est bien à partir du travail avec les bénévoles et nos différents partenaires mais surtout de la participation et de l'expression des Voyageurs que nous serons amenés à corriger et à adapter nos actions à leurs réalités et à leurs demandes. En sachant que l'enjeu majeur consistera à installer le nouveau centre social et à en optimiser les nouveaux moyens.

Axe stratégique 1 : Accueillir, écouter, informer et orienter :

✓ **Objectif Général 1 : Animer une fonction d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des publics Gens du voyage.**

L'accueil au siège de l'association :

- **Poursuivre le réaménagement matériel et organisationnel de l'accueil de l'association pour permettre des temps d'accueil et de convivialité tout en respectant la confidentialité des échanges.**
- **Poursuivre la réflexion engagée autour de la fonction d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation du public (avec quels objectifs et dans quelles limites de ce qui est proposé et réalisé avec ou pour les familles).**
- **Mener en 2020 une réflexion pour éventuellement assurer l'élection de domicile pour un nombre limité de Voyageurs en 2021.**

L'accueil à l'extérieur de l'association :

- **Redéfinir la forme, le contenu, les objectifs et les limites de la veille sociale sur les aires d'accueil.**
- **Développer davantage des temps d'accueil collectifs et conviviaux sur les aires d'accueil.**
- **Amplifier nos présences et nos collaborations avec les espaces de droit commun (centres sociaux, MdD…).**

✓ **Objectif Général 2 : Communiquer, informer et renforcer nos collaborations avec les acteurs du territoire.**

- **Développer et formaliser nos collaborations avec les EPCI et les professionnels intervenant sur les aires d'accueil (gestionnaires, médiateurs…).**
- **Développer nos collaborations avec certains partenaires (connaissance du public, interconnaissance des missions et des actions de chacun).**
- **Faire évoluer nos outils de communications (site internet, Newsletter, plaquette…).**

Axe stratégique 2 : Promouvoir l'insertion, l'autonomie et la citoyenneté :

✓ **Objectif Général 3 : Développer les moyens d'actions permettant d'accéder à une autonomie administrative et financière des familles du voyage.**

- **Poursuite des actions de l'Espace Numérique Itinérant par la pérennisation du poste d'animateur médiateur numérique pour un soutien à la dématérialisation des démarches administratives.**
- **Développer les liens et les collaborations avec les différentes administrations et institutions relatives à l'accès aux droits (CAF, MSA, CPAM, CARSAT, Impôts, URSSAF, Pôle Emploi…).**
- **Instaurer une veille juridique interne sur les questions d'accès aux droits.**

✓ **Objectif Général 4 : Développer une offre socio-éducative et préventive en direction des familles.**

Le soutien à la scolarité, l'éducation et la parentalité :

- **Développer le partenariat avec le CASNAV en lien avec le groupe de travail du Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat des Gens du voyage.**
- **Poursuivre les actions de soutien à la scolarisation (CLAS – Soutien CNED – Ateliers d'éveil…).**
- **Poursuivre l'intégration des questions d'éducation et de parentalité dans nos actions en direction des familles (soutien à la scolarisation, animation, sorties familiales…).**
- **Développer sur les différents territoires des collaborations avec les services de PMI pour des actions auprès du public.**

La santé :

- **Mener des actions d'information sur l'importance de la prévention en matière de santé (hygiène de vie, alimentation, risques environnementaux, bilans de santé, suivis médicaux réguliers, hygiène bucco-dentaire…).**
- **Développer les collaborations avec les infirmières des MdD.**

L'accueil et l'habitat :

- **Participer aux instances du Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat des Gens du voyage en matière d'accueil et d'habitat.**
- **Accompagner les familles du voyage lors de l'accès à des dispositifs en matière d'habitat (terrains familiaux locatifs et habitats adaptés).**
- **Travailler avec les points accueil-habitat et l'ADIL pour une prise en compte des besoins et demandes des familles du voyage.**

✓ **Objectif Général 5 : Renforcer l'accès à l'emploi et renforcer l'insertion professionnelle.**

- **Développer des actions en faveur des 16 / 18 ans.**
- **Poursuivre et amplifier les orientations du public vers les ateliers des savoirs fondamentaux du CLPS pour lutter contre l'illettrisme.**
- **Développer des collaborations avec des agences d'intérim et des associations d'insertion.**

<u>Axe stratégique 3</u> : Favoriser la participation des Voyageurs usagers du centre social et renforcer leur prise en compte sur les territoires :

- ✓ **<u>Objectif Général 6</u> : Soutenir et renforcer la participation des Gens du voyage.**

- **Mettre en place des temps de convivialité sans formalisme pour amener les Voyageurs à participer davantage aux actions et à la vie du centre social.**

- ✓ **<u>Objectif Général 7</u> : Renforcer la prise en compte des Voyageurs sur les territoires.**

- **Participer aux instances du schéma départemental d'accueil et d'habitat des Gens du voyage.**
- **Développer et formaliser nos collaborations avec les EPCI et nos partenaires en participant au renouvellement des projets sociaux des aires d'accueil et à leurs mises en œuvre.**

<u>Axe stratégique 4</u> : Renforcer la gouvernance dans le cadre de la création d'un deuxième centre social :

- ✓ **<u>Objectif Général 8</u> : Renforcer la gouvernance et accompagner la mise en place d'un deuxième centre social.**

- **Elargir le conseil d'administration et assurer son renouvellement.**
- **Développer des liens et collaborations entre administrateurs et salariés.**
- **Mobiliser et accompagner de nouveaux bénévoles.**
- **Mettre en place un accompagnement collectif des salariés (régulation d'équipe et analyse des pratiques professionnelles).**
- **Revoir l'organigramme et certaines fiches de postes au regard des deux projets de centre social et en accompagner la mise en œuvre dans une logique de cohérence et de complémentarité de l'ensemble de l'équipe.**

VII. ORGANIGRAMMES

1. De l'Association Itinérance

Présidente
VIEL Dominique
Bureau - Conseil d'Administration

Directeur d'ITINERANCE
Responsable du centre social Agglo de St-Brieuc

FAINDT Serge
1 ETP

Responsable du centre social départemental
Coordination des actions, accompagnement et conseil technique des salariés (50%)
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention (50%)

Poste à recruter
1 ETP

Référente familles
Centre social Agglo de St-Brieuc

MARTIN Amélie
1 ETP
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention

Référent RSA
Deux centres sociaux

LE BIZEC Willy
1 ETP
Accompagnement des Voyageurs allocataires du rSa travailleurs indépendants

Secrétaire accueil
Deux centres sociaux

HUPE Magalie
1 ETP
Accueil physique et téléphonique du public
Soutien administratif sur le volet rSa/ETI

Animateur médiateur de l'Espace Numérique Itinérant
CRAMBERT Samuel
1 ETP
Accompagnement et médiation dans les démarches dématérialisées des familles du voyage, sensibilisation et formation numérique (adultes et enfants)

Référente familles
Centre social départemental

JAFFRES Aude
0.90 ETP
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention

Référente RSA
Deux centres sociaux

LINNIG Nathalie
1 ETP
Accompagnement socio-professionnel des Voyageurs allocataires du rSa

Secrétaire comptable
Deux centres sociaux

FAUCHER Angélique
1 ETP
Assistante de direction
Secrétariat accueil/ Gestion sociale/ Comptabilité

2. Du centre social de l'Agglomération de Saint-Brieuc

Directeur d'ITINERANCE
Responsable du centre social Agglo de St-Brieuc

FAINDT Serge
1 ETP

Référente familles

MARTIN Amélie
1 ETP
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention

Référent rSa

LE BIZEC Willy
0.50 ETP
Accompagnement des Voyageurs allocataires du rSa travailleurs indépendants

Référente rSa

LINNIG Nathalie
0.50 ETP
Accompagnement socio-professionnel des Voyageurs allocataires du rSa

Secrétaire accueil

HUPE Magalie
0.50 ETP
Accueil physique et téléphonique du public
Soutien administratif sur le volet rSa/ETI

Secrétaire comptable

FAUCHER Angélique
0.50 ETP
Assistante de direction
Secrétariat accueil/
Gestion sociale/
Comptabilité

Animateur médiateur de l'Espace Numérique Itinérant
CRAMBERT Samuel
0.50 ETP
Accompagnement et médiation dans les démarches dématérialisées des familles du voyage, sensibilisation et formation numérique (adultes et enfants)

3. Du centre social départemental

Directeur d'ITINERANCE

FAINDT Serge

Responsable du centre social départemental
Coordination des actions, accompagnement et conseil technique des salariés (50%)
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention (50%)

Poste à recruter
1 ETP

Référente familles

JAFFRES Aude
0.90 ETP
Mission globale de développement local sur la zone d'intervention

Référent rSa

LE BIZEC Willy
0.50 ETP
Accompagnement des Voyageurs allocataires du rSa travailleurs indépendants

Référente rSa

LINNIG Nathalie
0.50 ETP
Accompagnement socio-professionnel des Voyageurs allocataires du rSa

Secrétaire accueil

HUPE Magalie
0.50 ETP
Accueil physique et téléphonique du public
Soutien administratif sur le volet rSa/ETI

Secrétaire comptable

FAUCHER Angélique
0.50 ETP
Assistante de direction
Secrétariat accueil/ Gestion sociale/ Comptabilité

Animateur médiateur de l'Espace Numérique Itinérant
CRAMBERT Samuel
0.50 ETP
Accompagnement et médiation dans les démarches dématérialisées des familles du voyage, sensibilisation et formation numérique (adultes et enfants)

VIII. BUDGETS

1. De l'association Itinérance

	Prévisionnel 2020	Prévisionnel 2021
PRODUITS		
PARTICIPATIONS DIVERSES	8 200	8 200
Adhésions Voyageurs	8 200	8 200
SUBV FONCTIONNEMENT	506 139	514 560
Conseil Départemental	215 000	215 000
Conseil Régional	2 000	2 000
CAF - CLAS	17 675	17 852
CAF (Anim.collec.+Anim.globale) 1er agrément	91 254	91 254
CAF (Anim.collec.+Anim.globale) 2ème agrément	91 254	91 254
CAF Actions + fonctionnement	20 000	20 000
Collectivités	59 500	59 500
DDCS		7 000
Fondation AFNIC	2 543	1 700
Fondations autres	2 350	9 000
ASP Emploi d'avenir CAE	4 563	
AUTRES PRODUITS	300	300
Collecte, dons, cotisations adhérents Itinérance	300	300
PRODUITS FINANCIERS	500	500
Revenus valeurs mob,placement	500	500
TRANSFERT DE CHARGES	5 829	5 831
Rbt ticket employeur	5 829	5 831
TOTAL des produits de fonctionnement	**520 968**	**529 391**
	Prévisionnel 2020	**Prévisionnel 2021**
DEPENSES		
ACHATS	13 231	13 340
Carburants et lubrifiants	3 000	3 030
Fournitures d'entretien & pt équipement	180	180
Fournitures de bureau	2 500	2 500
Fournitures d'activités	7 551	7 630
SERVICES EXTERIEURS	45 926	46 400
Loyers et charges, location de matériel	33 714	34 050
Entretiens, réparations, maintenance	6 762	6 830
Primes assurances	5 348	5 410
Documentations	102	110
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	27 898	28 194
Rémunérations d'intermé. et honoraires	10 421	10 530
Publicité, information	152	160
Déplacements activités	5 430	5 485
Missions, réception	152	160
Frais postaux, téléphone, fax	7 855	7 933
Autres (serv.banc.cotisations.divers)	3 002	3 040
Frais de formation	886	886
IMPOTS, Taxe et Vers. Assimilés	6 422	6 565
Taxes sur les salaires	1 227	1 271
Participation emploi formation prof.cont,	5 195	5 294
CHARGES DE PERSONNEL	410 925	419 445
Salaires Bruts (nets +charges soc.sal.)	276 326	281 515
Charges sociales patronales - Aidamt	116 793	120 098
Primes et gratifications	1 850	1 850
Autres frais de Personnel (T.R.+ CSE)	15 956	15 982
DOTATIONS AMORTISSEMENTS	16 566	15 447
Dotations aux amortissements	12 217	11 228
Dotations aux provisions retraite	4 349	4 219
TOTAL charges de fonctionnement	**520 968**	**529 391**

2. Des deux centres sociaux (Agglomération de St-Brieuc et départemental)

	CENTRE SOCIAL AGGLO ST BRIEUC	CENTRE SOCIAL DEPARTEMENT	CENTRE SOCIAL AGGLO ST BRIEUC	CENTRE SOCIAL DEPARTEMENT
	Prévisionnel 2020	**Prévisionnel 2020**	**Prévisionnel 2021**	**Prévisionnel 2021**
PRODUITS				
PARTICIPATIONS DIVERSES	4 100	4 100	4 100	4 100
Adhésions Voyageurs	4 100	4 100	4 100	4 100
SUBV FONCTIONNEMENT	261 530	244 611	265 676	248 882
Conseil Départemental	106 872	108 128	106 720	108 278
Conseil Régional	1 000	1 000	1 000	1 000
CAF CLAS	17 675		17 852	
CAF (Anim.Globale + Anim.Collect.) 1er agrément	91 254		91 254	
CAF (Anim.Globale + Anim.Collect.) 2ème agrément		91 254		91 254
CAF Actions + fonctionnement	10 000	10 000	10 000	10 000
Collectivités / EPCI	30 000	29 500	30 000	29 500
DDCS (P.I.L.E)			3 500	3 500
Fondation AFNIC	1 272	1 272	850	850
Fondations autres	1 175	1 175	4 500	4 500
ASP Emploi Avenir	2 282	2 282		
AUTRES PRODUITS	150	150	150	150
Collecte, dons, cotisations adhérents Itinérance	150	150	150	150
PRODUITS FINANCIERS	250	250	250	250
Revenus valeurs mob,placement	250	250	250	250
TRANSFERT DE CHARGES	2 909	2 921	2 910	2 921
Rbt ticket employeur	2 909	2 921	2 910	2 921
TOTAL des produits de fonctionnement	**268 939**	**252 032**	**273 086**	**256 303**
DEPENSES				
ACHATS	6 615	6 615	6 670	6 670
Carburants et lubrifiants	1 500	1 500	1 515	1 515
Fournitures d'entretien & pt équipement	90	90	90	90
Fournitures de bureau	1 250	1 250	1 250	1 250
Fournitures d'activités	3 775	3 775	3 815	3 815
SERVICES EXTERIEURS	22 963	22 963	23 200	23 200
Loyers et charges, location de matériel	16 857	16 857	17 025	17 025
Entretiens, réparations, maintenance	3 381	3 381	3 415	3 415
Primes assurances	2 674	2 674	2 705	2 705
Documentations	51	51	55	55
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	13 949	13 949	14 097	14 096
Rémunérations d'intermé et honoraires	5 211	5 211	5 265	5 265
Publicité, information	76	76	80	80
Déplacements activités	2 715	2 715	2 742	2 742
Missions, réception	76	76	80	80
Frais postaux, téléphone, fax	3 927	3 927	3 967	3 966
Autres (serv.banc.cotisations.divers)	1 501	1 501	1 520	1 520
Frais de formation	443	443	443	443
IMPOTS, Taxe et Vers. Assimilés	3 344	3 079	3 414	3 151
Taxes sur les salaires	638	589	660	611
Participation emploi formation prof.cont,	2 706	2 490	2 754	2 540
CHARGES DE PERSONNEL	213 784	197 142	217 982	201 463
Salaires Bruts (nets +charges soc.sal.)	143 883	132 443	146 435	135 080
Charges sociales patronales - Aidamt	60 914	55 880	62 547	57 551
Primes et gratifications	925	925	925	925
Autre frais de Personnel (T.R.+ CSE)	8 062	7 894	8 075	7 907
DOTATIONS AMORTISSEMENTS	8 284	8 284	7 723	7 723
Dotations aux amortissements	6 109	6 109	5 614	5 614
Dotations aux provisions retraite	2 175	2 175	2 109	2 109
TOTAL des charges de fonctionnement	**268 939**	**252 032**	**273 086**	**256 303**

IX. ANNEXES GENERALES

- ✓ **Annexe 1 : Calendrier et méthodologie d'élaboration du projet social.**

- ✓ **Annexe 2 : Synthèse des propositions des différents diagnostics**

- ✓ **Annexe 3 : Fiches de postes**

  - Direction
  - Responsable du centre social départemental
  - Référents familles
  - Référents rSa
  - Secrétaire/Accueil
  - Secrétaire/Comptable
  - Animateur/médiateur numérique

1. Annexe 1 : Calendrier et méthodologie d'élaboration du projet social

Pour le renouvellement de son projet de centre social itinérant pour les années 2020 à 2023, l'association Itinérance souhaite associer largement l'ensemble des acteurs de ce projet, les Voyageurs, ses partenaires, ses administrateurs, ses bénévoles et ses salariés. Pour ce faire, elle a mis en place une méthodologie, des instances et un calendrier prévisionnel pour mener à bien cette réflexion.

1. Les instances :

Concernant les instances, nous devons organiser la répartition des participations :

- **Le groupe d'appui technique (GAT) :**

  Participation aux réunions pour le diagnostic avec les partenaires.

	Salariés	Administrateurs	Date
Est	Serge Faindt (Animateur)	Dominique Viel (Animatrice)	Mardi 19 mars 14h00 16h30
	Aude Jaffres	Michèle Paul	
	Nathalie Linnig		
	Magalie Hupé		
	Samuel Crambert		
Ouest	Serge Faindt (Animateur)	Dominique Viel (Animatrice)	Mardi 26 mars 14h00 16h30
	Aude Jaffres	Pierre Salomon	
	Willy Le Bizec		
	Magalie Hupé		
	Samuel Crambert		
Centre	Serge Faindt (Animateur)	Dominique Viel (Animatrice)	Jeudi 28 mars 14h00 16h30
	Amélie Martin	Brigitte Le Pechon	
	Willy Le Bizec	Danièle Boutillon	
	Nathalie Linnig		
	Samuel Crambert		

- **Le groupe Equipe Projet :**

  Rencontre toutes les trois semaines pour l'animation de la démarche et participation aux trois réunions du Comité partenarial (COPAR).

Salariés	Administrateurs
Serge Faindt	Dominique Viel
Amélie Martin	Pierre Salomon
Samuel Crambert	Michèle Paul

2. Les partenaires :

Concernant les différents partenaires de l'association, nous avons souhaité organiser trois réunions territoriales :

- **Est** : Dinan Agglomération – Lamballe Terre et Mer – Loudéac Communauté Bretagne Centre.
- **Ouest** : Guingamp Paimpol Armor Argoat Agglomération - Leff Armor Communauté – Lannion Trégor Communauté – Communauté de communes du Kreiz-Breizh.
- **Centre** : Saint-Brieuc Armor Agglomération.

Préalablement à ces réunions territoriales un questionnaire en ligne sera diffusé à chaque partenaire invité pour recueillir ses réflexions sur les demandes et besoins du public Voyageur. Le traitement de ces questionnaires sera présenté et débattu sur chaque réunion territoriale.

Les partenaires identifiés sur chaque territoire : Centre sociaux – Maisons du Département – EPCI – Associations caritatives – CCAS ou CIAS – Chambres consulaires – SPIP – PJJ - Education Nationale – Pôle Emploi – Organismes de formation – ACI – Services de l'Etat….
Echéancier : Le diagnostic doit se réaliser de début février à fin mai 2019.

- **Début février 2019** : Envoi du questionnaire en ligne (date limite de réponse le 28 février 2019).
- **Du 1er au 15 mars** : Traitement des questionnaires (directeur et équipe projet).
- **Du 19 au 28 mars 2019** : Organisation des trois réunions territoriales.
- **Du 1er au 26 avril 2019** : Rédaction de la synthèse des réunions territoriales et intégration de cette synthèse dans le diagnostic.
- **Mai 2019** : Présentation du diagnostic au Comité Partenarial.

Contenu du questionnaire :
Le questionnaire tend à approfondir des éléments relatifs :

- A la structure et la personne ayant répondu.
- Au niveau de connaissance de l'association Itinérance et de ses missions.
- Aux difficultés rencontrées par les Voyageurs.
- Aux difficultés rencontrées par la structure dans l'accueil et l'accompagnement des Voyageurs.
- Aux trois problématiques prioritaires identifiées et aux réponses qui pourraient être mises en œuvre.

3. <u>Le public :</u>

Concernant le recueil de la parole des Voyageurs nous avons souhaité mettre en place des entretiens semi-directifs :

- **Au siège de l'association** :
    - Objectif de 25 entretiens réalisés dans le cadre des rencontres existantes avec les Voyageurs.
    - Sur 4 semaines du 25 février au 22 mars.
    - 2 à 3 entretiens d'une heure par demi-journée.
    - 2 personnes par entretien : 2 salariés ou 1 salarié et 1 administrateur (1 qui mène l'entretien et l'autre qui prend des notes).
- **Sur les aires d'accueil** :
    - Objectif de 25 entretiens réalisés sur les temps de veille sociale.

- Sur 4 semaines du 25 février au 22 mars.
- 4 demi-journées par semaine (cf. calendrier joint).
- 2 entretiens d'une heure par demi-journée.
- 2 personnes par entretien : 2 salariés ou 1 salarié et 1 administrateur (1 qui mène l'entretien et l'autre qui prend des notes).

Echéancier : Le diagnostic doit se réaliser de début février à fin mai 2019

.

- **Du 25 février au 22 mars 2019** : Réalisation des questionnaires.
- **Du 25 mars au 26 avril 2019** : Traitement des questionnaires et rédaction de la synthèse pour le diagnostic.
- **Mai 2019** : Présentation du diagnostic au Comité Partenarial.

RENOUVELLEMENT DU PROJET DE CENTRE SOCIAL 2020 – 2023
LES INSTANCES

COPAR – Comité Partenarial

Composition : Présidente et directeur Itinérance – CAF – Conseil départemental – EPCI – DDCS – Médiateur Gens du Voyage - Equipe Projet.
Fonction : Pilotage et suivi de la démarche.
Animation et secrétariat : Présidente et directeur Itinérance.
Fréquence des rencontres :

- Le 26 Février 2019 (après-midi) : Présentation de la démarche et démarrage du diagnostic.
- Mai 2019 : Présentation du diagnostic.
- Septembre 2019 : Présentation des orientations, des actions et moyens dédiés.

GAT – Groupe d'Appui Technique

Composition : 2 ou 3 salariés et 2 ou 3 administrateurs – Techniciens de la CAF, du Conseil départemental, des EPCI, de la DDCS des CCAS et des Centres sociaux - Médiateur Gens du Voyage.
Fonction : Réalisation du diagnostic territorial.
Animation et secrétariat : Présidente et directeur Itinérance.
Fréquence des rencontres : 3 réunion territoriales (Ouest – Centre – Est).

Equipe Projet

Composition : 2 ou 3 salariés et 2 ou 3 administrateurs.
Fonction : Animation de la démarche.
Animation et secrétariat : Présidente et directeur Itinérance.
Fréquence des rencontres : Toutes les 3 semaines.

Groupe Projet

Composition : Binôme administrateur – Salarié (Présidente et directeur).
Fonction : Suivi des travaux.
Animation et secrétariat : Présidente et directeur.
Fréquence des rencontres : 1h00 / semaine.

RENOUVELLEMENT DU PROJET DE CENTRE SOCIAL 2020 – 2023
ECHEANCIER 2018 / 2019

	QUOI ?	QUI ?QUAND ?
5 novembre 2018.	Formation des administrateurs.	Administrateurs et FCSB.
8 novembre 2018.	Présentation et validation de la démarche par les administrateurs	Conseil d'administration.
4 décembre 2018.	Formation commune administrateurs et salariés. Mise en place des instances.	Administrateurs / Salariés.
29 Janvier 2019.	Réunion de démarrage de la démarche.	Administrateurs et salariés.
		COPAR
26 février 2019.	Démarrage du diagnostic.	GAT
		GAT
		GAT
Mai 2019.	Fin du diagnostic.	COPAR
Juin 2019.	Définition des orientations.	
Septembre 2019.	Définition des actions et des moyens dédiés.	COPAR
1er octobre 2019.	Rédaction du document.	Directeur.
31 octobre 2019.	Dépôt du document.	Directeur.
Décembre 2019.	Commission sociale CAF.	

Equipe Projet

2. Annexe 2 : Synthèse des propositions des différents diagnostics

Axe 1 : Accueillir, écouter, informer et orienter.

Animer une fonction d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des publics Gens du voyage :

- *La fonction d'accueil tant au siège de l'association que sur les aires d'accueil. Avec quels objectifs ? Sous quelle forme ? Avec quel contenu ? Avec quelles limites dans ce que l'on réalise ou propose ?*
- *Notre présence dans les structures de droit commun.*

Communiquer et informer les acteurs du territoire :

- *Relations et collaborations avec les partenaires (connaissance du public interconnaissance des missions et des actions). Quels partenaires cibler en priorité ?*
- *Nos outils de communication. Quelles évolutions nécessaires ?*

Axe 2 : Promouvoir l'insertion, l'autonomie et la citoyenneté.

L'accès aux droits (développer les moyens d'actions permettant d'accéder à une autonomie administrative et financière des ménages) :

- Poursuite des actions de l'espace numérique itinérant par la pérennisation du poste d'animateur numérique. Soutien à la dématérialisation des démarches administratives et à la création de « coffres-forts numériques ».
- Développer les liens et les collaborations avec les différentes administrations et institutions relatives à l'accès aux droits.
- Instaurer une veille juridique interne sur les questions d'accès aux droits.

La scolarité et la formation :

- Amener les Voyageurs à changer leur regard sur la scolarisation et la formation professionnelle qualifiante. Travail de fond et sur le long terme à mener avec les familles pour réduire certains préjugés : travail en lien avec les écoles et avec l'accord des parents, visites des collèges avec les familles qui ont des enfants scolarisés en primaire à poursuivre ou à mettre en place.
- Sensibiliser le plus tôt possible les familles sur les nouvelles lois (ex : scolarisation obligatoire à 3 ans, obligation de professionnalisation pour les 16/18 ans). Et ce en partenariat avec le CASNAV.
- Poursuivre et amplifier les actions de soutien en cours (maternelle, primaire, entrée au collège, soutien CNED) en travaillant davantage avec les enseignants auprès des familles.
- Mettre en place un soutien pour les enfants qui rentrent au collège ou qui s'engagent dans une formation professionnelle.
- Revisiter et mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire les protocoles de scolarisation.
- Faire preuve d'une plus grande rigueur face aux problèmes d'assiduité.

- Mettre en place ou mobiliser les actions de lutte contre l'illettrisme (Ateliers Compétences Clés / maîtrise des savoirs fondamentaux…).
- Rendre plus accessibles les actions de formation et de qualification notamment pour les jeunes. Les engager dans des démarches de stage, d'apprentissage.

L'emploi et l'insertion professionnelle :

- Se rapprocher des missions locales en lien avec le service insertion du Conseil départemental pour travailler la question de l'insertion professionnelle des jeunes Voyageurs (accompagnement vers le droit commun et / ou actions spécifiques, mise en place de microprojets).
- Poursuivre la réflexion commune entre le service insertion du Conseil départemental et l'association Itinérance pour les travailleurs indépendants Voyageurs allocataires du rSa (niveau d'exigence, réponses pouvant être apportées…).
- Faire connaître les dispositifs existants, l'offre de formation et les possibilités de passerelle entre activité professionnelle et formation.
- Développer des collaborations avec les agences d'intérim pour favoriser l'insertion et l'autonomie financière des Voyageurs.

L'accueil et l'habitat :

- Favoriser la compréhension et la prise en compte des besoins des Voyageurs en matière d'habitat (logements sociaux, habitat adapté, terrains familiaux locatifs…).
- Contribuer au développement de réponses en matière d'habitat avec un accompagnement adapté.
- Identifier et/ou mettre en place des lieux d'information sur les questions d'habitat et d'urbanisme (tant pour les professionnels que pour le public).
- Mobiliser et adapter les dispositifs de droit commun liés au logement (FSL, Fonds précarité énergie, ASLL…).
- Contribuer à la mise en place d'un plan d'action de travaux et de rénovation des aires d'accueil.

La santé :

- Mener des actions d'information sur l'importance de la prévention en matière de santé (hygiène de vie, alimentation, risques environnementaux, bilans de santé, suivi médical régulier, hygiène bucco-dentaire…)
- Réaliser un diagnostic en matière de santé avec des moyens dédiés (santé, vieillissement et dépendance).
- Sensibiliser les pouvoirs publics sur les risques sanitaires liés à l'habitat des Gens du voyage afin d'améliorer leurs conditions de vie.
- Travailler avec les professionnels de santé et les sensibiliser sur les spécificités de ce public.
- Intégrer les questions de santé dans les projets sociaux des aires d'accueil.
- Disposer d'un réseau de médecins itinérants.
- Instaurer des permanences de certains services comme la PMI sur les aires d'accueil pour mieux faire connaitre les services proposés.

L'éducation et la parentalité :

- Travailler la parentalité et l'éducation dans le respect des valeurs des Voyageurs.
- Développer sur les différents territoires des collaborations avec les services de droit commun pour des actions auprès du public.
- Développer les sorties familiales ou amener les Voyageurs à intégrer les sorties familiales organisées par les centres sociaux.
- Mieux faire connaître et comprendre aux acteurs sociaux, la culture et la représentation de la fonction parentale des Voyageurs.
- Développer sur les différents territoires des collaborations avec les services de PMI pour des actions auprès du public.

Axe 3 : Favoriser la participation des Voyageurs usagers du centre social et renforcer la prise en compte des Voyageurs des territoires

- Mettre en place des temps de convivialité sans formalisme pour amener les Voyageurs à participer davantage aux actions et à la vie du centre social.
- La prise en compte des habitants Voyageurs par les structures de droit commun.
- Assurer une veille juridique sur les questions relatives aux Gens du voyage.
- La participation aux instances du schéma départemental.
- Les collaborations avec les EPCI.

Axe 4 : Renforcer la gouvernance

- Elargir le conseil d'administration et assurer son renouvellement.
- Développer des liens et collaborations entre administrateurs et salariés.
- Mobiliser et accompagner de nouveaux bénévoles.
- Mettre en place un accompagnement collectif des salariés (analyse des pratiques).

3. Annexe 3 : Fiches de postes

- **Directeur**
- **Responsable du centre social départemental**
- **Référents familles**
- **Référents RSA**
- **Secrétaire/Accueil**
- **Secrétaire/Comptable**
- **Animateur/médiateur numérique**

Fiche de poste du directeur de l'association

Cadre général de la fonction

La fonction de directeur est par nature globale et suppose une responsabilité d'ensemble quant à la mise en œuvre et au développement des actions de l'association. Le directeur agit par **délégation du Conseil d'Administration** dont il met en œuvre les décisions. Il dispose pour ce faire d'une **autonomie importante dans l'organisation de ses missions** et la mise en œuvre des actions attachées à la fonction dont il veillera à rendre compte régulièrement auprès du bureau et du Conseil d'Administration de l'association.
Le directeur anime le projet global de l'association dans le respect du projet associatif et du projet social attaché à l'agrément centre social dont dispose l'association. A cette fin le directeur veille à mettre en place les moyens nécessaires à la réalisation des actions et activités de l'association, ceci dans le respect, d'une part, des attentes des adhérents et, d'autre part, des textes et cadres réglementaires en vigueur.

Enfin, le directeur veille à inscrire l'action de l'association dans des espaces de cohérence partagée au niveau local, départemental, régional et national, en particulier au travers du réseau de la Fnasat Gens du voyage.

Missions

Le directeur assume, dans le cadre d'une délégation totale ou partielle du Conseil d'Administration, l'ensemble des missions suivantes :

1. Animation et renforcement de la vie associative
2. Coordination et gestion des activités de l'association
3. Gestion du personnel
4. Gestion financière et administrative de l'association
5. Relations partenariales et représentation de l'association
6. Gestion des ressources matérielles
7. Interventions diverses complémentaires

Missions & activités

Ces missions s'organisent autour des activités et espaces d'intervention tels que précisés ci-après sans que cette présentation puisse être exhaustive.

Animation et renforcement de la vie associative

Véritable **animateur** du projet de l'association, le directeur intervient en qualité de **personne ressource** et d'aide aux prises de décisions en direction du Conseil d'Administration. Il assure pour cela des missions :

- ✓ D'assistance et d'appui au président, membres du bureau et du Conseil d'Administration dans la conduite de la vie associative et l'exercice de leurs responsabilités
- ✓ De préparation et d'appui à l'animation des instances statutaires (bureau, CA et AG)
- ✓ D'appui à la réalisation des comptes rendus des instances statutaires et à la tenue des registres associatifs
- ✓ De production des rapports statutaires et autres bilans d'activités pour proposition au Conseil d'Administration.
- ✓ De mise en place et éventuellement d'animation de groupes de travail ou commissions sur les orientations de l'association et/ou l'évolution du projet associatif.
- ✓ D'accompagnement et de soutien des initiatives des bénévoles et des adhérents.
- ✓ De production, pour proposition au Conseil d'Administration, de tout document ou support visant à mieux formaliser la dimension d'utilité sociale de l'association, son projet associatif et sa déclinaison opérationnelle (orientations stratégiques, fiches-actions, plans d'actions, charte qualité, etc.)
- ✓ D'organisation de la communication en direction des membres du Conseil d'Administration et des adhérents.
- ✓ De participation à la vie du réseau Fnasat Gens du voyage au plan régional et national par sa présence aux espaces de travail proposés (commissions, groupes de travail, Conseil d'Administration) et sa

participation aux temps statutaires et évènements ponctuels organisés. Le directeur veille à chaque fois à rendre compte au Conseil d'Administration de ces rencontres.

- ✓ De contribution, en lien avec le Président et les membres du bureau, au renouvellement des membres du Conseil d'administration et des bénévoles investis dans le fonctionnement de l'association et des activités.

Coordination et gestion des activités de l'association

Véritable **chef d'orchestre**, le directeur coordonne la mise en œuvre des actions de l'association et veille à leur cohérence au regard du projet global de l'association mais aussi des politiques publiques mises en œuvre sur le territoire. En lien avec le bureau et l'équipe salariée, il intervient sur ce point afin de permettre :

- ✓ L'élaboration des projets et programmes d'action, en particulier du projet social inhérent à l'agrément centre social, au regard de diagnostics locaux régulièrement renouvelés.
- ✓ La mobilisation des partenariats opérationnels et/ou financiers concernés par les actions ou programmes.
- ✓ La coordination et l'organisation de la mise en œuvre des activités et de la mobilisation des moyens humains, matériels et financiers nécessaires à leur bonne réalisation.
- ✓ L'appui et l'accompagnement des équipes salariées et/ou bénévoles dans la mise en œuvre des actions ou programmes.
- ✓ L'élaboration des budgets inhérents aux actions ou programmes et la recherche des financements correspondants.
- ✓ La gestion de la communication, promotion et valorisation des actions ou programmes.
- ✓ La mise en place de procédures et outils de suivi-évaluation des activités et programmes.
- ✓ La production des comptes rendus et bilans des activités ou programmes.
- ✓ Le développement ou l'exploration de nouvelles activités en fonction de nouveaux besoins ou d'une évolution de ceux-ci.

Gestion du personnel

Le directeur agit en tant que **chef du personnel** et bénéficie pour ce faire d'une délégation du Conseil d'Administration. En veillant à informer régulièrement le bureau de ses interventions, il assure, dans le respect de la réglementation en vigueur et de la sécurité des salariés :

- ✓ La mobilisation des personnels sur les orientations du projet de l'association, la coordination d'équipe et un appui méthodologique en direction de celle-ci
- ✓ La préparation du recrutement des personnels et participe aux commissions d'embauche du personnel permanent
- ✓ L'élaboration des profils et fiches de postes des personnels permanents
- ✓ L'organisation des entretiens professionnels et l'évaluation des personnels
- ✓ Le recrutement des personnels occasionnels et stagiaires
- ✓ L'activation des procédures de sanctions et mesures disciplinaires en tant que de besoin. L'éventuel licenciement d'un salarié reste cependant soumis à la décision du bureau de l'association
- ✓ La gestion de la formation des salariés et des évolutions de compétences et de carrières
- ✓ La gestion des plannings d'intervention, de congés et d'absences,
- ✓ L'application des règles d'hygiène et de sécurité
- ✓ Le cas échéant et conformément aux réglementations, la gestion des relations sociales (CE, comité d'hygiène et de sécurité, représentants du personnel, organisations syndicales).

Gestion financière et administrative de l'association

Le directeur veille à l'équilibre financier de l'association et de la bonne gestion de celle-ci. Il agit sous la responsabilité du trésorier et veille à informer très régulièrement celui-ci et le bureau, en se rapprochant en tant que de besoin du cabinet comptable et du commissaire aux comptes.

Il est en charge de :

- ✓ L'élaboration du budget prévisionnel de l'association (annuel et pluriannuel) et des budgets afférents aux principaux programmes ou projets. Concernant ces derniers, il veille à y associer les salariés en charge des actions.
- ✓ L'établissement des comptes de résultat et des bilans annuels.
- ✓ La mise en place de tableaux de bord analytiques.
- ✓ La recherche de financements et l'instruction des demandes de subventions ; le cas échéant, il instruit les réponses à appels d'offres ou appels à projets.
- ✓ La gestion et le suivi de la situation de trésorerie.
- ✓ La préparation et de l'engagement des dépenses de fonctionnement courantes en fonction du budget, de la situation de trésorerie et de la délégation dont il dispose. Sauf l'engagement des dépenses courantes qu'il peut opérer directement à hauteur de 1 500 €, le directeur prépare les dépenses pour les soumettre à la signature du trésorier.
- ✓ L'établissement de devis (fournitures, nouveaux équipements, achats de matériels, travaux de réparation, etc.) pour présentation au trésorier et bureau pour validation.
- ✓ La production du rapport financier annuel pour proposition au Conseil d'Administration.
- ✓ Des relations, en tant que de besoin, avec les organismes bancaires auxquels se trouve liée l'association.

Le directeur **administre** au quotidien l'association et est garant du respect des obligations administratives sous la responsabilité du président, en lien étroit avec le secrétariat de l'association et en se rapprochant en tant que de besoin du cabinet comptable et du commissaire aux comptes, il assure :

- ✓ La gestion et le suivi des démarches administratives liées à la réglementation en vigueur et aux questions financières, fiscales, administratives, d'assurances, etc.
- ✓ La gestion administrative des salaires, déclarations sociales et toute démarche afférente à l'embauche de salariés et aux contrats de travail.
- ✓ L'élaboration et le suivi des différents engagements ou contrats liant l'association.
- ✓ L'élaboration et le suivi de l'application du règlement intérieur.
- ✓ En tant que de besoin, la production de notes de service ou d'information relatives à l'organisation de l'association, des activités ou des services.
- ✓ Par délégation, la signature des déclarations utiles et nécessaires au fonctionnement de l'association.

Relations partenariales et représentation de l'association

Porteur du projet de l'association dans sa globalité, le directeur mobilise et entretient les relations en direction des partenaires de celle-ci. Au travers de ses interventions il **représente et engage l'association**. Pour ce faire, il veillera à chaque fois que possible à mobiliser autour de ces interventions le président ou un membre du bureau. Ses interventions concernent principalement :

- ✓ La gestion des relations de travail avec les partenaires associés aux activités de l'association
- ✓ L'exploration de nouveaux partenariats
- ✓ La participation et la représentation de l'association au sein des réseaux d'appartenance de l'association, dont celui de la Fnasat Gens du voyage
- ✓ La représentation de l'association auprès de différentes institutions ou dans différentes instances en lien avec les activités de l'association, notamment celles afférentes au schéma départemental d'accueil des Gens du voyage
- ✓ Le cas échéant, la délégation ou la mobilisation de salariés sur ces espaces de travail, selon les champs d'intervention et objets de travail.

Gestion des ressources matérielles

Le directeur veille au bon état, à la conservation et à l'entretien des équipements et locaux dont dispose l'association. Pour ce faire il assure :

- ✓ La gestion des locaux et entretien de ceux-ci
- ✓ La gestion du parc de véhicules ou des conventions de mise à disposition ou de location
- ✓ La gestion du parc informatique et des matériels de bureau

- ✓ L'optimisation des moyens matériels disponibles
- ✓ L'élaboration des procédures et outils d'usage et de suivi-entretien de l'ensemble des locaux, équipements et matériels.

Autres missions

Le directeur assure en complément des interventions précédemment précisées toute intervention visant à un meilleur fonctionnement des activités de l'association. Il peut à ce titre :

- ✓ Développer l'information interne et externe concernant la situation et les activités de l'association
- ✓ Veiller à une bonne circulation des informations en direction des adhérents, bénévoles, des membres du Conseil d'Administration et des salariés
- ✓ Assurer une veille concernant les activités de l'association et/ou les conditions de son organisation. Cette veille concernera en particulier l'évolution des politiques publiques et leur déclinaison sur le territoire de l'association (schémas départementaux, etc.)
- ✓ Organiser des temps de rencontre et d'échanges entre les membres du Conseil d'Administration, les autres bénévoles, les adhérents et les salariés
- ✓ Initier toute démarche visant à renforcer, valoriser et développer l'action de l'association.

Environnement de travail - Rattachement hiérarchique du poste

Le directeur exerce ses missions par délégation **du Conseil d'Administration et sous l'autorité du Président** de l'association à qui il rend compte régulièrement de ses interventions. En tant que de besoin, cette délégation pourra faire l'objet de délégations de pouvoirs spécifiques et temporaires qui seront alors formalisées par écrit. Cette délégation est précisée dans une annexe 2.
Les principaux interlocuteurs constitutifs de l'environnement de travail du directeur sont :

- Le président
- Les membres du bureau et du Conseil d'administration
- Les membres de l'équipe salariée
- Les partenaires associés à l'action de l'association
- Les réseaux d'appartenance de l'association, celui de la Fnasat Gens du voyage en particulier.

Au vu de l'évolution de la situation de l'association, la présente fiche de poste pourra en tant que de besoin et d'un commun accord faire l'objet d'évolutions ou de modifications.

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	RESPONSABLE DU CENTRE SOCIAL DEPARTEMENTAL

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Assurer la coordination des actions du centre social départemental sous l'autorité du directeur de l'association.** **Réaliser un accompagnement technique de proximité des intervenants sociaux de l'association.** **Concevoir, mettre en œuvre et évaluer les actions en direction des familles dans le cadre de l'animation collective familles en référence au projet social 2020/2021.**
MISSION 1 : Coordination des actions du centre social départemental.	Assure en concertation et sous la responsabilité du directeur de l'association la coordination et l'organisation de la mise en œuvre des actions du centre social départemental en conformité avec les axes stratégiques définis dans le projet de centre social. Assure la mobilisation des partenariats opérationnels concernés par les actions ou programmes sur son territoire d'intervention.
MISSION 2 : Accompagnement technique de proximité des intervenants sociaux de l'association.	Effectuer l'appui et l'accompagnement technique des équipes salariées et/ou bénévoles dans la mise en œuvre des actions ou programmes et dans l'accompagnement du public.
MISSION 3 : Conception, mise en œuvre et évaluation d'actions en direction des familles dans le cadre de l'animation collective famille en référence au projet social 2020/2021.	Coordonne les projets mis en place au sein du secteur familles et l'équipe de bénévoles. Organise les actions en direction des familles. Montage de projet (fiches actions), rédaction, préparation du budget et évaluation. Met en place des outils de suivi et d'évaluation des actions de son secteur. S'informe des réglementations, des circulaires, des appels à projets et des dispositifs concernant la famille et l'accueil de mineurs. Anime des actions en direction des familles. Met en place et accompagne des dynamiques de groupe (groupes de parole, ateliers famille…) Favorise l'accès des familles aux structures de droit commun. Veille à l'implication et à la participation des habitants.

MISSION 3 : Relations extérieures.	Assure une veille sur les dispositifs. Développe les partenariats, monte des projets, avec les intervenants de la zone de vie sociale en vue de travailler sur les difficultés repérées et les besoins des familles. Participe aux instances de coordination du travail social sur son secteur.
MISSION 4 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions d'équipe, aux réunions thématiques, aux actions de formation et aux commissions internes.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social départemental.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES	
Fonction de coordination et d'accompagnement technique des professionnels.	Connaissance du cadre et des dispositifs d'intervention sociale. Connaissance du public et de ses spécificités. Connaissance des partenaires locaux et départementaux. Capacité à l'analyse des pratiques professionnelles et à l'accompagnement d'équipe.
Fonction de conception, de mise en œuvre et d'évaluation d'actions en direction des familles.	Connaissance des problématiques familiales. Connaissance des projets liés au soutien parental. Connaissance des dispositifs, des partenaires et des institutions liés à l'activité. Maîtrise le suivi d'un budget d'activité. Maîtrise l'outil informatique.
	Se réfère aux outils d'évaluation interne et alimente en fonction des actions réalisées les outils de suivi et de pilotage des activités. **Capacité à travailler en transversalité et à partager les informations.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	REFERENTE FAMILLES

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Concevoir, mettre en œuvre et évaluer les actions en direction des familles dans le cadre de l'animation collective familles en référence au projet social 2020/2021.**
MISSION 1 : Coordination /montage de projets.	Coordonne les projets mis en place au sein du secteur familles et l'équipe de bénévoles. Organise les actions en direction des familles. Montage de projet (fiches actions) rédaction, préparation du budget et évaluation (CLAS et activités périscolaires le cas échéant). Met en place des outils de suivi et d'évaluation des actions de son secteur. S'informe des réglementations, des circulaires, des appels à projets et des dispositifs concernant la famille et l'accueil de mineurs.
MISSION 2 : Animation.	Anime des actions en direction des familles. Met en place et accompagne des dynamiques de groupe (groupes de parole, ateliers famille…). Favorise l'accès des familles aux structures de droit commun. Veille à l'implication et à la participation des habitants.
MISSION 3 : Relations extérieures.	Assure une veille sur les dispositifs. Développe les partenariats, monte des projets, avec les intervenants de la zone de vie sociale en vue de travailler sur les difficultés repérées et les besoins des familles. Participe aux instances de coordination du travail social sur son secteur.
MISSION 4 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions d'équipe, aux réunions thématiques, aux actions de formation et aux commissions internes.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et / ou centre social départemental.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES	Connaissance des problématiques familiales. Connaissance des projets liés au soutien parental. Connaissance des dispositifs, des partenaires et des institutions liés à l'activité. Maîtrise le suivi d'un budget d'activité. Maîtrise l'outil informatique.
	Se réfère aux outils d'évaluation interne et alimente en fonction des actions réalisées les outils de suivi et de pilotage des activités. **Capacité à travailler en transversalité et à partager les informations.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	**Référente accompagnement socio-professionnel des allocataires du rSa.**

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Accompagnement socio-professionnel des Voyageurs, allocataires du rSa et prioritairement les personnes relevant d'un accompagnement social.**
MISSION1 : Contractualisation/accompagnement.	Maintenir une relation contractuelle avec les bénéficiaires dans le cadre de la lutte contre les exclusions. Développer à partir du contrat d'engagement réciproque les capacités d'autonomie des personnes dans les différents aspects du logement, de la santé, du lien social et de l'emploi. Assurer des rencontres régulières avec les personnes. Etablir un lien avec les actions développées par le centre social.
MISSION 2 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions d'équipe, aux réunions thématiques, aux actions de formation et aux commissions internes.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et centre social départemental.

NOMBRE DE DOSSIERS ACCOMPAGNES

Au regard de la convention actuelle avec le Conseil départemental :

- Environ 200 dossiers pour les personnes relevant d'un accompagnement social.
- Environ 100 dossiers pour les personnes relevant d'un accompagnement au titre des travailleurs indépendants.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES.	Connaissance des dispositifs, des partenaires et des institutions liés à l'activité. Aptitude en entrer en relation avec le public. Aptitude à accompagner et trouver des solutions adaptées. Maîtrise l'outil informatique**.**
	Se réfère à la convention avec le Conseil départemental, aux outils de bilan et d'évaluation interne et **alimente en fonction des actions réalisées les outils statistiques de l'association.** **Capacité à travailler en transversalité avec l'ensemble des intervenants internes et externes de chaque situation.** **Partage d'informations dans le respect du cadre éthique et déontologique.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	**Référent accompagnement socio-professionnel des allocataires du rSa.**

- **ARCHITECTURE DU POSTE**

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Accompagnement socio-professionnel des Voyageurs, allocataires du rSa et prioritairement les personnes relevant d'un accompagnement au titre des travailleurs indépendants.**
MISSION 1 : Contractualisation/accompagnement.	Maintenir une relation contractuelle avec les bénéficiaires dans le cadre de la lutte contre les exclusions. Cibler des bénéficiaires exerçant une activité indépendante ayant des perspectives de viabilité, aider l'allocataire à développer son chiffre d'affaires et à dégager des revenus permettant de sortir du rSa socle. Assurer des rencontres régulières avec les personnes. Etablir un lien avec les actions développées par le centre social.
MISSION 2 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions d'équipe, aux réunions thématiques, aux actions de formation et aux commissions internes.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et centre social départemental.

NOMBRE DE DOSSIERS ACCOMPAGNES

Au regard de la convention actuelle avec le Conseil départemental :

- Environ 200 dossiers pour les personnes relevant d'un accompagnement social.
- Environ 100 dossiers pour les personnes relevant d'un accompagnement au titre des travailleurs indépendants.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES.	Connaissance des dispositifs, des partenaires et des institutions liés à l'activité. Aptitude en entrer en relation avec le public. Aptitude à accompagner et trouver des solutions adaptées. Maîtrise l'outil informatique**.**
	Se réfère à la convention avec le Conseil départemental, aux outils de bilan et d'évaluation interne et alimente en fonction des actions réalisées les outils statistiques de l'association. **Capacité à travailler en transversalité avec l'ensemble des intervenants internes et externes de chaque situation.** **Partage d'informations dans le respect du cadre éthique et déontologique.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	SECRETAIRE/AGENT D'ACCUEIL

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Accueillir, informer, orienter, organiser** **Dans les locaux de l'association**
MISSION 1 : Accueil/communication.	Assurer un accueil attentif et convivial dans le nouvel espace dédié à l'accueil. Décrypter et répondre à la demande. Recueillir les informations pouvant être utiles pour la mise en place d'actions individuelles et collectives. Faire vivre et animer l'accueil en fonction des actions prévues (pôle ressources emploi notamment). Mettre en place des outils d'information et de gestion quotidienne (affichage, annuaires, plaquettes).
MISSION 2 : Secrétariat.	Accueil téléphonique en partage avec la secrétaire comptable. Centralisation des informations. Création d'outils de recensement de fréquentation. Soutien administratif (aide à la gestion administrative des ETI adhérents à l'association), gestion des RDV rSa et rSa ETI, boite postale.
MISSION 3 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions d'équipe, aux réunions thématiques et aux commissions internes. Veille à l'implication et à la participation des habitants.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et centre social départemental.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES.	Avoir une attitude accueillante et être à l'écoute. Maitrise des outils rédactionnels et informatiques. Connaissance de la ville et des acteurs sociaux.
	Se réfère aux outils d'évaluation interne. **Capacité à travailler en transversalité et à partager les informations.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	ANIMATEUR MEDIATEUR NUMERIQUE

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Assurer l'animation de l'Espace Numérique Itinérant de l'association.** **Assurer la maintenance et le suivi des outils numériques de l'association.**
MISSION 1 : Animation de l'Espace Numérique Itinérant.	Réaliser un accompagnement individuel et / ou collectif des adultes pour leur apporter les prérequis de base en matière informatique pour favoriser l'accès et le maintien des droits. Assurer la sensibilisation des enfants du voyage à l'utilisation de l'informatique de façon ludique à travers les activités menées par les deux centres sociaux de l'association (séquences CLAS et animations du mercredi et des vacances scolaires sur les aires d'accueil).
MISSION 2 : Maintenance et le suivi des outils numériques de l'association.	Assurer le suivi et la maintenance du site internet de l'association. Assurer l'administration en lien avec l'entreprise IDCSOFT du système d'information, de suivi de population et d'activité de l'association (Winlis). Assurer la fonction de référent informatique et numérique au sein de l'association en lien avec le directeur.
MISSION 3 : Fonctionnement interne.	Participe aux réunions hebdomadaires d'équipe, aux réunions thématiques et aux commissions internes. Veille à l'implication et à la participation des habitants.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et centre social départemental.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES.	Bonne maitrise des outils numériques. Connaissance des dispositifs, des partenaires et des institutions liés à l'activité. Aptitude en entrer en relation avec le public. Aptitude à accompagner et trouver des solutions adaptées.
	Se réfère aux outils d'évaluation interne. **Capacité à travailler en transversalité et à partager les informations.**

FICHE DE POSTE

PRÉSENTATION DU POSTE

INTITULÉ DU POSTE	SECRETAIRE/COMPTABLE

ARCHITECTURE DU POSTE

MISSION OU FONCTION PRINCIPALE DU POSTE	**Exécution des tâches administratives générales liées au bon fonctionnement de l'association.** **Dans les locaux de l'association.**
MISSION 1 : Assistance et secrétariat de la Présidence et de la Direction.	Accueil téléphonique général hors rSa/ETI et gestion messagerie de la structure. Appoint en accueil selon la nécessité du service. Secrétariat courant : mise en forme et préparation des courriers, bilans, rapports, comptes rendus et procès-verbaux, préparation des dossiers présentés aux réunions internes et externes, publipostage, réception du courrier. Participation à la préparation de l'assemblée générale (rapport d'activité, organisation). Participation aux dossiers spécifiques : informatiques, assurances, lignes téléphoniques, la Poste et suivi des dossiers avec les prestataires.
MISSION 2 : Gestion sociale.	Suivi des opérations de paye et des déclarations sociales. Rédaction des contrats de travail sur la base des informations transmises par la direction. Suivi des dossiers arrêts de travail, dossiers de formation. Suivi des états congés et récupération. Elaboration des tableaux de bord : salaires, temps de travail, congés, tickets restaurant. Commande tickets restaurant, distribution et contrôle. Budget prévisionnel des salaires sur la base des informations transmises par la direction et de la convention collective. Mise à jour convention collective. Relation avec les organismes sociaux, le service social du cabinet comptable.

MISSION 3 : Comptabilité.	Préparation des budgets prévisionnels et réalisés. Préparation des dossiers de subventions et suivi de paiement. Suivi de la trésorerie, rapprochement bancaire, classement et saisie des factures. Préparation des règlements des factures et frais de missions (personnel et administrateurs). Préparation des reçus au titre des dons. Préparation des comptes pour rendez-vous avec l'expert-comptable et commissaire aux comptes (partie juridique). Mise à jour des tableaux de bord : suivi des factures, prestations externes, trésorerie. Relation avec la banque.
MISSION 4 : fonctionnement interne	Participe aux réunions hebdomadaires d'équipe, aux réunions thématiques et aux commissions internes.

TERRITOIRE D'INTERVENTION

Centre social de l'agglomération de St-Brieuc et centre social départemental.

LES EXIGENCES DU POSTE

RESSOURCES NECESSAIRES	Rigueur, confidentialité, conscience des intérêts de l'association, sens de la collaboration, disponibilité. Maîtrise des outils bureautiques, expression écrite et rédactionnelle.