

# #11 Assurer l'accueil, l'accompagnement et la réinsertion des personnes en difficulté.

*Cette fiche technique a été rédigée par Emmaüs.  
Voir également les mesures 12, 23, 24, 25, 26, 27 et 30.*

## Contexte et enjeux

Le principe de l'accueil inconditionnel, inscrit dans le droit français, a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptés. C'est un droit fondamental, auquel tous et toutes, quelque soit notre situation, devons avoir accès. Espace de vie et de diversité, la commune a ainsi pour devoir d'accueillir et de proposer un service social à toutes les personnes qui la sollicitent, quelques soient leurs situations sociale, administrative ou physique.

L'échelle de la commune est porteuse de solutions et de possibilités d'action pour une meilleure prise en charge de tous, y compris des personnes vulnérables. Depuis quelques années, les villes organisent elles-mêmes les décomptes des personnes sans domiciles présentes sur leur territoire (A Paris ce sont 3622 personnes à la rue qui ont été recensées le 7 février 2019 par les maraudes citoyennes de la Nuit de la solidarité pour 3035 l'année précédente). En effet, c'est en connaissant au mieux les besoins de ses habitant-es que la ville peut apporter les réponses les plus essentielles et efficaces pour accueillir, accompagner et réinsérer les personnes en difficulté.

En jouant sur la proximité, la ville peut jouer un rôle clé dans l'accompagnement adapté aux personnes vivant sur son territoire, et sur l'inconditionnalité de sa prise en charge sociale. Compétence facultative, chaque commune est libre de mettre en place une politique sociale volontariste pour promouvoir des valeurs d'accueil et d'inclusion sur son territoire. Échelle de gouvernance la plus proche des citoyens, elle peut s'assurer de l'accès aux droits de tous ses habitants et habitantes, en leur proposant des services dans ce cadre-là.

L'engagement sur cette problématique passe par deux principaux volets : celui de la mise à l'abri immédiate et inconditionnelle des personnes en situation de vulnérabilité, et par le fait de proposer un accompagnement à tous ceux et elles qui en ont besoin (droit, emploi, santé, accès au logement...). Ces compétences appartiennent bel et bien au volet d'action sociale de la commune.

## Niveaux

- 1** Assurer l'accueil inconditionnel pour toutes et tous dans les structures gérées par la commune :
  - Assurer l'accueil des publics vulnérables et aux besoins particuliers, comme les gens du voyage, notamment au travers d'un service de domiciliation dans les CCAS (centre communal d'action sociale), avec une ligne dédiée dans le budget de la mairie. Éviter les critères trop strictes de lien avec la commune pour la domiciliation comme l'emploi, l'âge etc.
  - Mettre en place de coffres forts numériques pour que les personnes puissent stocker et mettre leurs documents administratifs en sécurité, en respectant la confidentialité des documents des personnes.
  - Créer des espaces dédiés pour les personnes sans domicile stable pour les accompagner à sortir de cette situation et plus généralement, proposer dans ces lieux un accompagnement des personnes accueillies (sdf, migrants, femmes victimes de violence, victime d'homophobie, gens du voyage)
  - Pour les petites communes, rencontrer les associations locales actives auprès de ces personnes, les soutenir du point de vue logistique et identifier la manière dont elles pourraient interagir de manière plus efficaces avec la mairie.
- 2** Dans l'accueil, prendre en compte les spécificité des publics pour les orienter vers un accompagnement adapté à leurs besoins

- Former les personnels de mairie à l'orientation des personnes vers des structures répondant à leurs spécificité, au travers d'outils d'inter-connaissances locales comme un annuaire des associations compétentes.
- Assurer un financement suffisant et pérenne des associations gérant les CHRS spécialisés, par exemple pour les personnes migrantes, les sortant-es de prisons, les victimes de violence sexuelles...
- Prévenir le basculement dans l'exclusion des publics vulnérables en proposant des accompagnements pour les personnes et familles en difficulté, notamment au travers des financements de solidarité, pour des difficultés relatives au paiement du loyer, des charges et des frais relatifs à la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques.

### 3

Proposer localement un accompagnement spécialisé et à visée d'insertion

- Atteindre l'objectif de zéro personne à la rue et faciliter l'accès aux droits de toutes et tous en réduisant drastiquement le non-recours grâce à des campagnes de sensibilisation et d'information sur ce sujet.
- Création par la commune d'un nombre de structures suffisant pour accueillir, accompagner et réinsérer les personnes vulnérables par type de public en les dotant de moyens suffisants pour mener à bien leur mission, notamment en disposant de ressources humaines suffisantes et formées sur les besoins spécifiques des personnes en situations de vulnérabilité avec un budget dédié au CCAS ou CIAS.

## En pratique

Une commune qui prend en compte tous ses habitants et habitantes doit s'attacher à assurer l'accueil, l'accompagnement et la réinsertion des personnes en difficulté qui y vivent.

Cette prise en charge peut passer par l'animation d'une action générale de prévention et de développement social sur le territoire de la commune par le biais d'un CCAS ou CIAS ou de la mairie si la commune a moins de 1 500 habitant-es. Ces lieux de premier accueil sont en charge d'assurer le service minimal d'accueil des personnes en difficulté, et de leur fournir un ancrage administratif, essentiel à leur accès aux droits. La commune est donc un acteur essentiel pour les personnes sans domicile, mais également pour les gens du voyage.

Ce rôle social de la commune peut aussi se développer au travers de l'aide à la constitution des dossiers de demande d'aide sociale et leur transmission à l'autorité compétente, au besoin.

En fait, la commune peut mettre en place différents moyens de protéger ses habitant-es de l'extrême précarité en assurant un filet de sécurité aux personnes en risque de pauvreté, et agissant pour leur insertion, notamment au travers de la commission locale d'insertion sociale et professionnelle, ou le financement du don de solidarité pour le logement. Les communes ont également des compétences sur l'accès au logement, l'accompagnement au numérique, le premier accueil des personnes étrangères et l'insertion par l'emploi (à retrouver dans les fiches techniques des mesures 24, 25, 27 et 27)

L'élément crucial de l'action sociale de la commune est également l'information sur toutes ces dispositions qu'elle met en place : la communication et l'information des personnes concernées est un levier clé de la mise en place efficace de ces services.

## Arguments et idées reçues

Il existe en France une véritable crise de l'accueil d'urgence : l'hiver 2016-2017 a vu le nombre de demandes au 115 augmenter de 6 % par rapport à l'année précédente pour atteindre environ 530 000 sollicitations dans les 45 départements observés.

D'après une enquête flash menée par la FAS, sur une nuit, 63 % des moins de 18 ans concernés par une demande au 115 n'ont pas été hébergés, et seulement 43 % des enfants de moins de 3 ans ont pu dormir à l'abri, le plus souvent à l'hôtel (pour 67 % d'entre eux). C'est donc une situation d'urgence dont les communes doivent s'emparer au plus vite.

Au cours des quinze dernières années, le profil typique des personnes sans domicile fixe a beaucoup évolué avec l'augmentation du nombre de femmes, de familles et de personnes nées à l'étranger. Les femmes représentent notamment aujourd'hui 1/3 des personnes SDF. Or celles-ci sont particulièrement vulnérables et régulièrement victimes d'agressions sexuelles et de viols, dans la rue, mais également dans les centres d'hébergement "mixtes". Il est particulièrement important de proposer des dispositifs spécifiques d'accueil pour les femmes seules ou accompagnées d'enfants : structures d'accueil réservées, toilettes ou douches publiques non-mixtes ou surveillées...

L'enjeu principal est le respect des droits fondamentaux des personnes. L'accueil inconditionnel est écrit dans la loi, mais au delà de ça, ces lieux d'accueil sont de véritables porte d'entrée vers l'accès aux droits et l'exercice de la citoyenneté pour tous dans les villes.

Assurer la réinsertion des personnes en difficulté pour qu'ils puissent participer pleinement à la vie de la commune et ainsi la développer économiquement et socialement pour une meilleure cohésion.

Réduire la stigmatisation des publics vulnérables pour améliorer le vivre ensemble et réduire les tensions sociales.

## Ces communes qui l'ont déjà fait

**Grenoble** : Le Rondeau, un village d'accueil et d'insertion de 130 places créé en 2015, est un exemple de l'implication de la Ville de Grenoble en matière d'hébergement d'urgence. Construit fin 2014 pour accompagner les évacuations de bidonvilles, ce village d'accueil reçoit également les personnes sans hébergement orientées par le 115. Avec 130 places réparties dans une vingtaine de chalets, il est géré par les équipes du CCAS qui y accompagnent les familles tant pour la scolarisation des enfants que pour l'accès aux soins et l'insertion. Un dispositif encore élargi par la mise à disposition par la Ville de logements de fonctions d'instituteurs inoccupés au CCAS pour héberger 80 personnes. Grâce à ce travail de fond, 25 familles sont sorties du dispositif pour des logements autonomes. Dans le cadre de la MOUS\* métropolitaine, d'autres maisons ou appartements préemptés en vue de projets urbains sont mis à disposition à des familles venant de bidonvilles pour permettre leur insertion par le logement et un accompagnement renforcé vers le travail.

<http://unevillepourtous.fr/2018/02/02/grenoble-etend-son-offre-dhebergement-durgence-volontaire/>

En parallèle, la Ville de Grenoble a une politique volontariste en matière de soutien aux Structures de l'Insertion par l'Activité Économique via des subventions et des marchés publics réservés aux SIAE via des clauses sociales.

<https://www.lametro.fr/153-soutien-a-l-insertion-par-l-activite-economique.html>

**Paris** : en novembre 2018, la ville a consacré un lieu dans l'hôtel de ville spécialisé dans l'accueil des femmes sans abris

<https://www.nouvelobs.com/topnews/20181014.AFP7510/des-femmes-sans-abri-bientot-hebergees-a-l-hotel-de-ville-de-paris.html>

**Toulouse** : Comptage des personnes sans abris. Pour la première fois à Toulouse, un comptage de sans-abri a été effectué en mars dernier. Selon La Dépêche, entre 4800 et 5400 personnes « en situation précaire d'hébergement » vivent dans les rues de la ville rose. Un recensement organisé par le Service intégré de l'accueil et l'orientation (SIAO), la Ville de Toulouse, et diverses associations dont la Croix rouge, les Restos du cœur, Médecins du Monde et Secours populaire... Le dénombrement a été réalisé par les personnes issues des associations en charge des squats qui ont déambulé dans les rues.

## Ressources

Emmaüs Solidarité : <https://www.emmaus-solidarite.org/>

Sur l'accueil inconditionnel : des ressources de la Fédération des acteurs de la solidarité

<https://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/hebergement-logement/ressources-accueil-hebergement-menu/accueil-inconditionnel-accueil-hebergement-m>

Sur l'insertion des personnes sous main de justice ou en TIG

<http://www.reseaucocagne.asso.fr/wp-content/uploads/2019/05/dossier-publicjustice-vweb.pdf>