



## BILLET

### Participation des usagers, un sujet central pour la Fnars et Aurore

Depuis la création de la Loi dite 2002-2, il y a dix ans, la question de la participation des usagers est devenue centrale. Lors de son congrès 2012, la Fnars a fait de la question de la participation des usagers un sujet central. La fédération a fait intervenir des personnes accueillies au cours des débats et des forums et, parmi les cinq propositions adressées aux candidats à la présidentielle, il faut souligner celle installant les usagers au cœur de l'élaboration des politiques publiques. La Fnars porte par ailleurs depuis peu le pilotage des Conseils Consultatifs des Personnes Accueillies, auquel participe l'un des résidents d'Aurore. À Aurore aussi la participation des usagers est devenue centrale. Les premiers CVS ont été mis en place

« Soutenir l'émergence d'une parole collective des personnes accueillies. »

dès 2003, avec pour certains la particularité d'être multi-établissements. Il faut ici remercier des partenaires comme l'Unafam et Advocacy qui ont accompagné la « formation » des acteurs de ces instances. Au fil des années, ces conseils se sont étoffés, structurés, ouverts. Éléments importants de nos évaluations, nos conseils sont appréciés par les évaluateurs externes et surtout par les

participants qui ont le sentiment d'y trouver une écoute et des réponses aux questions ou propositions qu'ils portent. Ni alibis, ni lieux de conflits majeurs, nos conseils sont des espaces où, dans le respect, des questions sérieuses concernant la vie quotidienne et le vivre ensemble sont abordées. Au-delà du respect des textes, nous sommes aussi satisfaits de quelques projets portés avec les usagers. Le projet européen Grundtvig, lancé en 2003, avait pour objectif les échanges et la découverte des bonnes pratiques françaises, grecques et belges autour de la citoyenneté des personnes en difficulté. À la suite de cette première phase, un groupe d'usagers souhaitant poursuivre le travail a impulsé le lancement d'un second projet. Par ailleurs, l'atelier *Cent voix !* offre aux usagers des espaces d'expression par le prisme de la photo et de la vidéo. Depuis le canal Saint-Martin où le clivage entre les propositions d'hébergement et le rejet massif de ces solutions par les personnes à la rue était frappant, les choses évoluent. Pour ce dixième anniversaire de la Loi 2002-2, nous devons penser l'avenir. Si les usagers sont présents dans nos instances via des associations telles que l'Unafam et l'AFTC, il faut penser pour demain comment intégrer rapidement un collègue « personnes accueillies » dans notre conseil d'administration et dans nos groupes de travail et de réflexion. Pour cela, soutenir l'émergence d'une parole collective des personnes accueillies au sein de nos structures est un préalable indispensable. Poursuivons en ce sens.

Éric Pliez,  
Directeur général

## N° SPÉCIAL CONGRÈS

Aurore.com spécial congrès 2012 de la Fnars

Aurore était présente les 13 et 14 janvier derniers à Nantes, pour le congrès 2012 de la Fnars. Un numéro spécial vous est proposé à cette occasion. Retrouvez les témoignages vidéos du congrès sur le site d'Aurore : [www.aurore.asso.fr/congres](http://www.aurore.asso.fr/congres)

## AURORE À NANTES

À l'occasion du congrès de la Fnars qui se déroulait à Nantes, nous nous sommes rendus à l'Entr'act. Découvrez les Appartements de Coordination Thérapeutique, un service en lien étroit avec la Fnars des Pays de la Loire.

C'est en juin 2007 que L'Entr'act accueille les premiers résidents des ACT. À son ouverture, la collaboration avec l'antenne régionale de la Fnars est une évidence pour tous et notamment pour



Commission santé de la Fnars, à l'Entr'act.

Jocelyn Leclerc, délégué régional de la Fnars Pays de la Loire : « L'arrivée d'un acteur expérimenté sur le médico-social nous a permis de consolider la commission santé de notre antenne régionale. Pierre-Emmanuel Nicolau, chef de service de L'Entr'act, a pris place au sein de cette commission pour en devenir rapidement co-animateur. C'est notamment grâce à son expérience et à sa vitalité que nous avons pu participer à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (instance de concertation de l'Agence Régionale de Santé) pour les questions médico-sociales », ajoute-t-il. En 2004, Aurore, alors membre de la FNH-VIH, avait repéré un manque important de places d'ACT sur la région du Grand Ouest et plus précisément sur Nantes. Au regard des autorités de santé, la région n'était pourtant pas prioritaire, alors que le CISIH (service d'infectiologie) de l'hôpital de Nantes concentrait les personnes touchées par le VIH/Sida sur la ville. Pendant un an, Pierre-Emmanuel Nicolau, originaire de Loire-Atlantique, a étudié les besoins de la région et rencontré les partenaires (CISIH, RE-VIH-HEP, AIDES, SidaInfoService...) qui ont manifesté un vif intérêt pour le projet d'Aurore. Ils ont été associés à l'étude ainsi qu'au projet et l'ont soutenu activement. Fort de cet appui, et d'une étude argumentée, le projet présenté à la DDASS et déposé en CROSMS en 2006 a vu le jour en juin 2007 avec 7 places financées. « Alors que la ville n'était pas prioritaire vis-à-vis du schéma d'organisation des soins, en quatre ans nous avons

été sollicités 3 fois par nos financeurs pour ouvrir un total de 10 places supplémentaires», souligne Pierre-Emmanuel Nicolau. « Notre expérience sur la région parisienne, notre travail en réseau et l'étude de terrain fournie ont donné confiance aux partenaires et aux financeurs. Sur ce projet des ACT, nous avons initié une prise de conscience des pouvoirs publics régionaux. C'est aussi l'un des rôles des associations », explique-t-il. Aujourd'hui, si les procédures d'appel à projets mettent l'ensemble des opérateurs du social et du médico-social sur un même pied d'égalité, elles freinent en même temps les initiatives des acteurs de terrain. Pierre-Emmanuel Nicolau l'a notamment constaté pour le

projet de SAMSAH Psychique sur lequel il travaille avec Nicolas Apolinarski, éducateur à L'Entr'act : « Les associations se lancent dans l'étude d'une problématique et préconisent des solutions dans l'intention de porter plus tard le projet qui en découlera. Avec les appels à projets, même si nous arrivons à convaincre les pouvoirs publics, nous ne serons pas nécessairement le porteur choisi ». Ils poursuivent tout de même leur engagement sur ce projet d'accompagnement de personnes handicapées psychiques, épaulés par l'UNAFAM, les partenaires du secteur de la psychiatrie et la Fnars Pays de la Loire, convaincus de son utilité et espérant que leur expérience pèsera sur le choix des financeurs.

## HÉBERGER



Le congrès vu par Moussa Djimera

Moussa Djimera est chef de service de l'Équipe de rue.

« Le congrès réunissait travailleurs sociaux, usagers, responsables associatifs... C'était la France du social en miniature ! Les échanges ont été très riches et m'ont conforté dans l'idée que la solidarité ne doit pas se cantonner au monde du social. Il faut l'inscrire dans notre quotidien en impliquant tous les citoyens à nos actions. C'est la méconnaissance qui divise et exclut. Je retiendrai de ce week-end le concert du vendredi soir. Pour la première fois sur ce type de rencontre, on nous a proposé un moment festif qui, le temps d'une soirée, a mis entre parenthèses nos rôles et nos statuts. Directeurs, chefs de service et usagers se sont retrouvés autour de la musique, sans distinction. Inclure de la culture a fait partie des idées neuves de ce congrès. »

« Inclure de la culture a fait partie des idées neuves de ce congrès. »



Les Clark and the famous suspects ont ouvert le concert du congrès de la Fnars.

## SOIGNER



Le congrès vu par Morad Fenas

Morad Fenas est chef de service du CSAPA Clémenceau et des Lits Halte Soins Santé.

« Je suis venu au congrès avant tout pour rencontrer les partenaires associatifs. En poste sur Gagny depuis un an et demi, je poursuis la construction de mon réseau. Les échanges informels autour des repas et du concert ont été très riches.

« J'ai été étonné de la place donnée aux usagers. »

D'autre part, j'ai été étonné de la place donnée aux usagers tout au long du congrès. J'ai d'ailleurs assisté au forum sur la participation des usagers. Leur contribution aux politiques publiques et au fonctionnement des structures était encouragée et j'ai apprécié qu'il soit souligné que la parole des usagers et celle des professionnels ne s'opposent pas, mais sont complémentaires. »



Un temps d'échanges réunissant usagers et professionnels.

## INSÉRER



Le congrès vu par Sylvie Gomes

Sylvie Gomes est directrice-adjointe du pôle Insertion professionnelle.

« J'ai présenté le Carré des Biffins au barcamp. Sur le modèle du speed-dating, je disposais de cinq minutes pour présenter le projet, puis d'une dizaine de minutes pour répondre aux questions des participants. J'ai ressenti un véritable intérêt de la part des participants qui m'attendaient à

« ... les données transmises régulièrement à la Fnars sont exploitées. »

la fin de l'exercice pour continuer la conversation. J'ai trouvé particulièrement intéressantes ces retrouvailles entre adhérents de toute la France. J'ai pu constater que les données transmises régulièrement à la Fnars sont exploitées. Nos travaux individuels consolident ce collectif que constitue la fédération et permettent, comme on l'a vu au congrès, d'avoir une vision d'ensemble des problématiques associatives. »



Sylvie Gomes, directrice-adjointe du pôle Insertion, à droite, lors du barcamp.

# DU POINT DE VUE DES USAGERS

## PARTICIPATION DES USAGERS : AUJOURD'HUI, UNE ÉVIDENCE

Alain Greuillet vit depuis 18 mois dans une maison relais gérée par Aurore. Militant depuis 30 ans, c'est naturellement qu'il s'est saisi des espaces de paroles qui lui ont été proposés tout au long de son parcours de bénéficiaire. Aujourd'hui élu au Conseil Consultatif des Personnes Accueillies (CCPA), il est intervenu au congrès de Nantes, où nous l'avons rencontré.



Alain Greuillet, rencontré au congrès de la Fnars.

### Quel parcours vous a amené à la fonction de représentant des personnes accueillies ?

J'ai d'abord été élu au Conseil de la Vie Sociale du centre dans lequel j'étais hébergé à l'époque. Au lancement de la refondation de l'hébergement, en mars 2010, Alain Régnier a appelé les usagers à participer à l'évaluation de cette réorganisation. Il a mis en place les Conseils Consultatifs des Personnes Accueillies, qui avaient pour mission, avec des associations, de donner leur avis sur la mise en place de ces réformes. J'ai été élu au CCPA, comme 10 autres bénéficiaires.

### Quel est le champ d'action du CCPA ?

Bien que nous constituions un conseil consultatif, notre parole ne reste pas sans écho. Nous avons, par exemple, déploré les conditions de l'hébergement d'urgence (promiscuité, manque d'hygiène, délabrement des centres). Je pense que le CCPA y est pour beaucoup dans la mise en place du programme d'humanisation des centres d'hébergements. Nous continuons à rencontrer Benoist Apparu tous les 3 mois pour assurer le suivi de la refondation et transmettre les préconisations du terrain. Le CCPA souhaite à présent

donner une autre dimension à son action. Le conseil sera régionalisé pour une meilleure représentation et pour élargir nos thèmes de discussion à la santé ou à l'emploi par exemple.

### L'engagement citoyen semble être important à vos yeux. Pourquoi ?

Je crois profondément, en la démocratie participative et, pour qu'elle fonctionne, il faut en être acteur. C'est la raison de mon engagement au sein de ces différentes instances et de ma présence au congrès de la Fnars.

### Vous êtes d'ailleurs intervenu au congrès. Que retenir-vous de cet événement ?

J'ai noté une nette évolution chez les travailleurs sociaux jeunes ou en formation : pour eux, la participation des usagers est devenue une évidence. Ils ne parlent plus de « faire pour », mais de « faire avec » ce qui n'était pas vrai il y a quelques années. Cette notion de co-construction fait partie des changements profonds du secteur. En témoigne aussi le changement de posture de la Fnars qui, pour la première fois, n'a pas porté la parole des usagers, mais l'a placée au cœur du congrès. □

## RÉACTIONS

Voici quelques extraits des réactions des résidents de l'Entr'act présents au congrès :

« Après le congrès, on se sent plus citoyen, mais je ne me sens pas de prendre la parole. » Jimmy

« Il aurait fallu plus d'usagers. » Éric

« Congrès très positif mais ça restera dans les tiroirs... On a bien rêvé. » Rama

À propos de Nicole Maestracci :  
« Elle parle avec ses tripes, ça percute ! » Alain □



La salle d'accueil de l'Entr'act.

## PRESSE RETROUVEZ REPORTAGES ET INTERVIEWS SUR [WWW.AURORE.ASSO.FR/BLOG](http://WWW.AURORE.ASSO.FR/BLOG)

### LE CANARD SOCIAL - 11 JANVIER 2012

Le Canard social a interviewé Éric Pliez, en tant que trésorier de la Fnars nationale. Il précise dans cette interview les objectifs poursuivis par la fédération à travers ce congrès et les chantiers sur lesquels les politiques et les acteurs de terrain devront poursuivre leur travail.

### FRANCE INTER - 13 JANVIER 2012

À l'occasion du congrès national de la Fnars, la radio a recueilli le témoignage d'Alain Mesnoua, chef de service du centre d'hébergement Pasteur, à propos des places d'hébergement d'urgence en attente d'ouverture.

### RTL - 13 JANVIER 2012

La radio a rencontré Éric Pliez lors du congrès de la Fnars, à propos des difficultés budgétaires rencontrées par les associations d'hébergement.

## LA FNARS

La FNARS a été créée en 1956, par les présidents de 18 associations (Paris, Marseille, Lille, Troyes, Rouen, Strasbourg...), dont le président d'Aurore.

La FNARS fédère 860 associations et organismes publics qui, ensemble, gèrent plus de 2 700 établissements et services.

La FNARS analyse et évalue les actions et les dispositifs mis en place, examine la pertinence des réponses aux diverses demandes sociales, vérifie leur cohérence, mesure les résultats obtenus et suggère des pratiques de prévention.

La FNARS interpelle tous les acteurs de la société pour construire des politiques publiques ambitieuses de lutte contre l'exclusion et la pauvreté. Elle intervient pour peser sur les décisions politiques et les lois, tant au niveau national qu'au niveau local.

Elle propose diverses formations destinées aux acteurs associatifs, salariés et bénévoles.

Elle organise de grands événements comme les Etats généraux *L'exclusion n'est pas une fatalité*, ou la Conférence de consensus *Sortir de la rue* en 2007.

Pour mieux peser dans les débats politiques au cours de l'élection présidentielle, elle a organisé son congrès national en début d'année 2012. Plus de 800 personnes étaient présentes.



# LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION DOIT DEVENIR UNE PRIORITÉ POLITIQUE

Nicole Maestracci est la présidente sortante de la Fnars nationale. Après huit années d'un engagement fort elle a participé les 13 et 14 janvier à son dernier congrès national en tant que présidente. Nous l'avons rencontrée.

## Quels étaient les enjeux du congrès de la Fnars des 13 et 14 janvier ?

Nicole Maestracci : *L'enjeu du congrès était double. Tout d'abord la Fnars, qui fédère 860 associations de solidarité sur le territoire, a son mot à dire dans la campagne électorale à propos des politiques sociales : le bilan du gouvernement précédent et les priorités à venir. Nous voulons que la question de la lutte contre la pauvreté devienne une priorité politique et non pas seulement une question accessoire dont la responsabilité principale est renvoyée aux associations. C'est ce que nous avons choisi de faire en formulant des propositions sur lesquelles nous souhaitons que les candidats réagissent. Le second enjeu concerne nos pratiques professionnelles : comment préserver l'action des associations de solidarité dans un contexte de contrainte budgétaire ? Comment adapter notre action aux nouveaux publics que nous prenons en charge et aux nouveaux problèmes qu'ils rencontrent ? Pourquoi la réforme de l'hébergement et du logement que nous avons appelée de nos vœux, sur les bases de la conférence de consensus de 2007, piétine-t-elle ?*



Nicole Maestracci, présidente de la Fnars.

## AGENDA

### VIE INTERNE

- 6 février :
  - Réunion du pôle Hébergement
  - Comité de direction
- 7 février :
  - Comité d'Entreprise
  - Commission de suivi des accords d'adaptation du pôle Urgence
  - Bureau
- 9 février :
  - Réunion du pôle Addictions Santé Précarité
- 21 février :
  - Élection du CHSCT

### PARTENARIAT

- 3 février :
  - Journée sur l'accueil de femmes victimes de violences à la mairie de Paris
- 8 février :
  - Signature de la convention avec l'ESTP
  - Rencontre avec la mairie de Montreuil et l'espace dynamique insertion Spass 24
  - Réunion-bilan de l'espace solidarité insertion Mazas avec la Dases
- 9 février :
  - Réunion d'information sur le projet Housing First auprès des partenaires parisiens
- 14 février :
  - Rencontre avec l'association Alva
- 15 février :
  - Comité de pilotage avec l'association EGO
- 20 février :
  - Comité de pilotage avec l'association Le Berceau
- 22 février :
  - Rencontre avec la DDCS à propos du rapprochement avec EGO
- 23 février :
  - Réunion à la Direction du Logement et de l'Habitat à propos de Louez solidaire

### ÉVÈNEMENT

- 9 février :
  - Dernière conférence de L'Olivier : « Mythes et réalités de l'insertion professionnelle », animée par Yann Fradin et Yvan Grimaldi.

## La Fnars a fait, à l'occasion du congrès de Nantes, cinq propositions concrètes pour remettre la solidarité au cœur des politiques publiques. Quel est le fil conducteur de ces propositions ?

N.M : *Pour chacune des propositions, nous faisons des constats dont nous tirons des conséquences. Nos principaux constats sont les suivants : le système de protection sociale, entre indemnisation du chômage limitée dans le temps et minima sociaux, n'est plus adapté au caractère chaotique et fragmenté des parcours professionnels. Les politiques publiques se révèlent inefficaces si elles n'associent pas les personnes pour lesquelles elles sont censées avoir été conçues. L'insertion professionnelle des plus éloignés de l'emploi suppose un suivi de longue durée y compris au sein de l'entreprise. L'organisation de services publics sociaux sur un territoire repose sur une logique de guichet. Or, les personnes en difficulté ont tendance à ne rien demander. Il faut donc aller vers elles et refonder la gouvernance.*

## Vous êtes présidente de la Fnars depuis 2004. Quelles sont pour vous les grandes évolutions du secteur social, de votre prise de fonction à ce jour ?

N.M : *Les évolutions sont importantes. Elles concernent d'abord les jeunes. Ils sont 20% dans les centres d'hébergement. Un jeune sur cinq vit au-dessous du seuil de pauvreté. Viennent ensuite les familles monoparentales, les étrangers qui fuient la guerre ou la misère, le développement des emplois précaires et des temps partiels subis, la fragmentation des parcours. Les politiques sociales n'ont pas su s'adapter à ces nouveaux enjeux.*

### Les 5 propositions de la Fnars :

- Pour une politique de solidarité efficace qui permette la régulation des services sociaux sur les territoires,
- Pour une consultation sociale de proximité permettant de prévenir et surmonter les accidents de la vie,
- Pour des firmes sociales et des entreprises engagées dans les politiques de solidarité,
- Pour une protection sociale universelle qui intègre un droit à l'activité,
- Pour une participation des personnes en situation de précarité à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.

## À votre sens, quel(s) rôle(s) vont jouer la Fnars et les associations dans la lutte contre les exclusions pour les cinq prochaines années ? (et notamment doivent-elles repenser leur fonctionnement et dans quel sens ?)

N.M : *Il est évident que la Fnars ne sera crédible dans ses revendications que si elle-même et les associations qui la composent sont capables de proposer de nouveaux modèles. Certes, les associations se sont adaptées et ont souvent fait preuve d'innovation et d'imagination. Mais elles l'ont fait à bas bruit, sans vraiment l'explicitier, de sorte que cela n'a pas permis l'émergence d'une nouvelle politique sociale. L'enjeu pour les prochaines années c'est de parvenir à sortir de notre bulle et à nous imposer non seulement dans le paysage de la solidarité mais également dans le paysage politique.*

