

PROJET DE SERVICE



2016

SOMMAIRE

INTRODUCTION	P. 4
METHODOLOGIE	P. 5
1. La création du comité de pilotage	P. 5
2. La mise en place de la démarche qualitative	P. 5
2.1. Les usagers	P. 5
2.2. Les partenaires	P. 6
2.3. Les professionnels du service	P. 6
I. PRESENTATION DU SERVICE	P. 7
1. Historique du service	P. 7
2. Les missions et le cadre juridique du service GDV	P. 9
2.1. Les missions du service	P. 9
2.2. Le cadre juridique	P. 11
2.3. La légitimité de l'action menée	P. 12
3. Le public accueilli	P. 14
3.1. Les origines des Gens du Voyage	P. 14
3.2. Le renforcement des contrôles	P. 15
3.3. Le statut des « Gens du Voyage »	P. 16
3.4. La culture et les valeurs des « Gens du Voyage »	P. 17
3.5. Quelques chiffres sur l'activité du service	P. 18
4. L'organisation et le fonctionnement du service GDV	P. 20
4.1. La zone d'intervention géographique	P. 20
4.2. Les moyens humains	P. 20
4.3. Les moyens matériels	P. 22
4.4. Les réunions	P. 23
4.5. La mise en œuvre d'un accompagnement social	P. 25
4.6. L'accueil du public	P. 27
II. ACTIVITES DU SERVICE	P. 28
1. Les principes d'intervention	P. 28
2. Les différents accompagnements	P. 30
2.1. La gestion de la domiciliation	P. 30
2.2. L'insertion sociale	P. 31
2.3. L'insertion socio-professionnelle	P. 34



3. Les spécificités du territoire	P. 37
III. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION DU SERVICE	P. 38
1. Les outils d'évaluation	P. 38
2. Les objectifs de développement du service	P. 40
2.1. La participation des usagers	P. 40
2.2. Le retour des partenaires	P. 41
2.3. Le retour des professionnels du service	P. 44
3. La réactualisation du projet de service	P. 48
CONCLUSION	P. 49
ANNEXES	P. 50
- Annexe 1 : Le questionnaire auprès des usagers	P. 50
- Annexe 2 : Le courrier aux partenaires	P. 51
- Annexe 3 : Le questionnaire auprès des professionnels du service	P. 52
- Annexe 4 : L'ancrage territorial	P. 53
OUTILS DE COMMUNICATION	
- Coordonnées du service	
- Plaquette de présentation du service	
- Contrat d'élection de domicile	
- Carte géographique représentant l'ancrage territorial	



INTRODUCTION

Ce projet de service est le résultat d'une réflexion menée dès 2013, en lien avec une réflexion institutionnelle, 'Alfa3a 2015', et l'aboutissement d'un travail méthodologique conduit en 2015 par l'équipe du service d'accompagnement des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage de la Haute-Savoie. Ce service n'avait jusqu'alors pas de projet directeur. C'est à l'occasion de sa reprise par l'association Alfa3a à la suite de l'ALAP que la nouvelle équipe en place a souhaité développer cet axe de travail et se conformer ainsi à l'obligation légale introduite par la loi du 2 janvier 2002.

Ce projet de service a pour objectif de renforcer le cadre et préciser les missions menées auprès des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage du département.

Cet écrit est aussi l'occasion de rappeler l'histoire du service depuis sa création ainsi que le cadre réglementaire et législatif qui lui confère aujourd'hui sa légitimité.

Il a vocation à être un document de référence, à l'attention des professionnels du service, des partenaires et des usagers, qui conforte le sens aux actions menées mais également leurs limites. Les bureaux étant répartis sur quatre secteurs géographiques du département, il paraissait indispensable d'afficher une harmonisation des pratiques tout en prenant en compte les logiques de territoires.

Ce projet de service doit permettre d'améliorer la visibilité des missions au sein d'Alfa3a mais aussi auprès des partenaires.

Enfin, ce texte de référence qui définit ce qu'est le service aujourd'hui, se veut porteur de projets et d'objectifs pour l'avenir afin de continuer à améliorer son organisation et ses actions.



METHODOLOGIE

1. La création du comité de pilotage

Pour impulser la dynamique du projet de service, un comité de pilotage, appelé COPIL, s'est constitué en janvier 2015, avec l'appui de l'employeur. Composé de deux travailleurs sociaux, d'une secrétaire-accueil et du responsable de service, le COPIL a veillé à ce que les différents métiers et les quatre antennes soient représentés.

Acteur essentiel, le COPIL assure le bon déroulement de la mise en œuvre du projet. Il décide des choix stratégiques (objectifs généraux, communication autour du projet...), planifie les échéances dans le calendrier, valide les grandes étapes du projet et mobilise l'ensemble des acteurs autour du projet.

Les premiers temps, le COPIL s'est réuni deux fois par mois pour faire avancer le projet. Puis, les rencontres ont été fixées à des moments clés du projet.

2. La mise en place de la démarche qualitative

Pour réaliser ce projet de service, il a été décidé de s'entretenir avec le public, les partenaires et les professionnels du service afin d'avoir leurs retours et leurs attentes du service.

C'est pour cela que l'équipe a trouvé opportun d'adopter une démarche qualitative afin de mettre en avant les pratiques professionnelles et les objectifs du service.

Aussi, pour l'ensemble des personnes interrogées, le COPIL a procédé à des entretiens semi-directifs non enregistrés sous forme de questionnaire ouvert. Cette technique, permettant de centrer le discours de la personne interviewée autour de thématiques définies préalablement, lui laisse la possibilité de développer ses propos tout en gardant le fil conducteur de l'entretien.

Par cette technique, le COPIL a pu récolter le point de vue et les opinions de la personne interrogée ainsi que ses propositions et/ou suggestions.

Chaque questionnaire (annexes 1, 2 et 3) a été conçu et adapté en fonction des personnes rencontrées (usagers, partenaires, professionnels du service) tout en gardant en lien les thématiques du projet de service.

2.1. Les usagers

Pour les usagers, le COPIL a procédé à un échantillonnage en tenant compte du nombre de familles suivies sur chaque antenne.

Ainsi, le nombre d'usagers interrogés se répartit de la façon suivante :



Antenne	Nombre d'usagers interrogés
Annecy	15
Annemasse	15
Cluses	6
Thonon	10
Total	46

Tous les professionnels du service, travailleurs sociaux et secrétaires-accueil, ont interrogé le public, soit lors d'un rendez-vous avec la famille, soit lors du retrait du courrier.

Toutefois, il est important de préciser que tous les éléments n'ont pas été réunis pour mener une enquête quantitative plus affinée, le COPIL ayant mis l'accent sur la démarche qualitative.

2.2. Les partenaires

Pour les partenaires, le COPIL a établi une liste de personnes avec lesquelles le service d'accompagnement des Gens du Voyage est en lien étroit, que ce soit pour le suivi social des familles ou pour la mise en œuvre de projets communs.

Un courrier a été adressé à ces partenaires (annexe 2) via l'envoi d'un message électronique dans lequel le COPIL explique l'objet de sa démarche et sollicite leur participation.

Ainsi, le COPIL a envoyé un courriel à 19 partenaires. 15 partenaires ont répondu à ce courriel et 13 partenaires ont accepté de rencontrer le service.

Ces 13 entretiens se sont toujours déroulés en binôme, composé de la responsable de service et d'un membre du COPIL.

2.3. Les professionnels du service

Pour les professionnels, 3 membres du COPIL, hors responsable de service, se sont répartis l'ensemble de l'équipe en veillant à ne pas interroger les collègues de leur antenne respective.

Les membres du COPIL se sont déplacés directement sur les antennes pour recueillir les informations auprès des professionnels du service.

Ainsi, 9 professionnels ont été interviewés, les membres du COPIL n'ayant pas participé au questionnaire.

En conclusion, ce travail a permis de récolter des retours d'informations et de questionner le public accompagné dans la perception du service.

Les informations recueillies auprès des partenaires vont permettre de construire ce projet de service.



I. PRESENTATION DU SERVICE GENS DU VOYAGE

1. Historique du service GDV

✓ De l'association ALAP...

Association loi 1901, l'ALAP (Association Logement Accueil et Promotion des Travailleurs et des Familles) a été créée en Haute-Savoie en 1973 afin de favoriser l'accueil, le logement des travailleurs migrants et leurs familles dans le département. En 1982-1983, la DDASS demande à l'ALAP de reprendre la mission d'accompagnement des gens du voyage qui auparavant était assurée par une association départementale portée par des religieuses catholiques.

Le service se professionnalise. En 1989, il compte deux antennes sur Annecy et Annemasse composée de trois professionnels par site.

L'association est instructeur du RMI (revenu minimum d'insertion) et gère des « prêts caravanes » accordés aux familles par la CAF.

Le premier schéma départemental d'accueil des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage est réalisé en 1992 avec la 1^{ère} loi Besson.

En 1995, l'antenne de Thonon est créée.

✓ ... à la reprise par Alfa3a

En parallèle, l'association Alfa3a (Accueil pour le Logement, la Formation et l'Animation) est créée en 1971 afin de répondre en urgence aux problématiques d'habitat insalubre des populations immigrées travaillant en France.

En juillet 2013, Alfa3a est désigné par le Tribunal pour reprendre les activités d'ALAP dont le service Gens du Voyage.

Aujourd'hui implantée dans huit départements des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté, Alfa3a agit en qualité de conseiller ou gestionnaire de services auprès des collectivités locales, des particuliers et des entreprises dans le champ de l'action sociale et culturelle.

L'association intervient en matière de logement, d'accueil de la petite enfance, d'animation pour les enfants, d'accompagnement social, d'aide à l'insertion professionnelle, de santé et d'accueil des étrangers.

Alfa3a est une entreprise à vocation sociale et culturelle dont la mission est de servir l'Homme, dans sa dimension individuelle et collective, en permettant son évolution en tant que Personne et son intégration dans la société.



Le projet 'ALFA3A 2015'¹ place « la personne au cœur de notre action », socle fondateur de l'association, comme l'un de ses cinq engagements de qualité.

Alfa3a est fondée sur des valeurs qui donnent du sens aux actions menées.

- L'humanisme

« *Accueillir, Associer, Accompagner* » vers l'autonomie, la responsabilité et la liberté. La Personne est au centre des préoccupations et des missions d'Alfa3a. Les personnels présents sur les territoires portent une attention particulière à la situation de chacun, dans le respect de son identité en ayant à cœur son épanouissement et avec le souci de faire cohabiter les diversités.

Veiller au développement de la Personne suppose la recherche du « plus être » grâce à une approche personnaliste et à une démarche éducative appropriée.

- L'engagement partenarial local

Alfa3a n'agit pas seul mais avec un réseau de partenaires (Etat, collectivités, entreprises, associations...) avec lequel les relations de confiance sont tissées.

Le partenariat local s'exerce par l'application du principe de subsidiarité et la mise en place d'actions de proximité.

- La solidarité

- Agir contre l'exclusion et l'isolement des personnes,
- Faciliter leur intégration dans la société, au niveau économique et social,
- Favoriser la cohésion sociale et le bien vivre ensemble,

autant d'actions qu'Alfa3a mène au quotidien avec une attention particulière aux personnes les plus fragiles.

- Le savoir-être et l'esprit d'équipe

Accompagner les personnes à toutes les étapes de leur vie, insérer et former, héberger, faciliter l'accès aux droits des plus démunis... suppose une diversité et une richesse de savoir-faire de la part des collaborateurs d'Alfa3a. L'engagement des bénévoles et des salariés, le respect mutuel et la coopération doivent être reconnus et sont les bases de l'esprit d'équipe, au service du projet Alfa3a.

¹ Retrouver le projet ALFA3A 2015 sur www.alfa3a.org rubrique « nos publications »



2. Les missions et le cadre juridique du service GDV

Le service d'accompagnement des gens du Voyage entre dans le champ des établissements sociaux et médico-sociaux au titre de l'article L.312-1 8° de la loi du 2 janvier 2002 :

« les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ».

2.1 Les missions du service

2.1.1. L'accompagnement global des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage

Le service 'Gens du Voyage' lié par une convention avec le Conseil Départemental de la Haute-Savoie, intervient sur deux volets :

- l'action sociale :
 - o connaître, prévenir et remédier à toutes situations pouvant engendrer de l'exclusion
 - o créer les conditions d'un accompagnement des familles visant leur intégration et leur autonomie
 - o promouvoir la santé de l'enfant, de la famille par un accompagnement individuel ou collectif portant sur la prise en compte des rythmes de vie, de l'alimentation, de l'hygiène, des conditions de vie au sens large
 - o veiller à permettre aux populations les plus démunies l'accès ou le maintien dans un logement décent pérenne

- l'insertion :
 - o assurer la domiciliation des grands voyageurs et des semi-sédentaires
 - o instruire le dossier de RSA
 - o désigner le référent de suivi social ou professionnel
 - o élaborer le contrat d'engagements réciproques
 - o accompagner l'activité économique des travailleurs indépendants
 - o signaler les problèmes de contractualisation.

Il intervient plus particulièrement sur les domaines de :

- l'insertion sociale
- l'activité économique et l'insertion professionnelle
- la scolarisation des enfants
- la santé
- les conseils éducatifs et le soutien à la parentalité



- le soutien administratif
- l'accès au logement ou l'accompagnement à la sédentarisation en collaboration avec les communes/élus
- les accompagnements spécifiques : violences conjugales, comportements déviants, mise sous tutelle, actions budget
- l'accompagnement vers les services de droit commun
- l'intervention sur les aires de passage.

Le service d'accompagnement des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage intervient également sur des missions spécifiques.

2.1.2. La gestion de la domiciliation

L'association Alfa3a est agréée par les services de la Préfecture, plus précisément la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS), afin de délivrer des attestations de domiciliation aux personnes issues de la communauté des Gens du Voyage (familles de grands voyageurs et semi-sédentaires).

2.1.3. Le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage

Le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage 2012-2017 de la Haute-Savoie permet d'organiser l'accueil par territoire et d'assurer une coordination départementale de l'accueil dans le respect de leur besoin de mobilité, en lien avec le PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées).

Il a été élaboré avec des représentants des communes concernées, des représentants des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage et des associations intervenant auprès de cette population, dont Alfa3a.

La mise à jour du schéma départemental a été réactualisée en mai 2016 par le service.

2.1.4. Les actions santé

Via une convention triennale signée avec l'ARS (Agence Régionale de Santé), des actions de prévention autour de la santé sont proposées aux familles issues de la communauté des Gens du Voyage, avec comme axe principal, la nutrition pour promouvoir l'équilibre alimentaire et l'activité physique.

Ces interventions peuvent avoir lieu sur les aires de passage ou au sein des antennes directement.



2.2 Le cadre juridique

Le service d'accompagnement des Gens du Voyage est encadré par des textes législatifs de référence.

2.2.1. Le secret professionnel

- La loi du 2 janvier 2002 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Dans le travail social français, la profession d'assistant de service social est la seule profession sociale nommément soumise au secret professionnelle.

L'article L411-3 du code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose que « les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal ».

2.2.2. La domiciliation

- la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (loi DALO)

Elle reconnaît le droit à la domiciliation. Deux décrets du 15 mai et du 20 juillet 2007 ont précisé les modalités de la mise en œuvre de cette réforme, complétés par la circulaire DGAS du 25 février 2008 qui précise que « toute personne qui ne dispose pas d'une adresse lui permettant d'y recevoir et d'y consulter son courrier de façon constante ».

- la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR)

Elle vise à simplifier le dispositif de domiciliation par les dispositions suivantes :

- l'unification des dispositifs généralistes (DALO) et Aide Médicale de l'Etat (AME) (article 46) ;
- l'élargissement des motifs de domiciliation à l'ensemble des droits civils, qui consistent pour les étrangers en situation irrégulière en des droits dont la loi leur reconnaît par ailleurs déjà l'exercice (article 46) ;
- l'intégration de l'élection de domicile à l'article 102 du code civil, favorisant l'élargissement du champ social aux droits civils ;
- l'intégration au plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) des schémas de la domiciliation qui en constituent une annexe arrêtée par le préfet de département (article 34).

Le Plan Pluriannuel contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale (PPLPIS), adopté le 21 janvier 2013, oblige les préfets de département à établir un schéma départemental de la domiciliation.



Le service a été sollicité pour participer au comité de pilotage de ce schéma qui devrait être publié début janvier 2017.

2.2.3. Le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage

- La loi n° 2000-614 du 5 juillet 2000 relative à l'accueil et à l'habitat des Gens du Voyage

Elle renforce les obligations des communes à l'égard de la communauté des Gens du Voyage. Elle prévoit qu'un schéma départemental détermine les secteurs géographiques d'implantation des aires permanentes d'accueil, ainsi que les communes où celles-ci doivent être réalisées : il peut s'agir de terrains destinés à des séjours longs – voire permanents -, au simple passage, ou à une utilisation temporaire liée à des rassemblements occasionnels.

2.3. La légitimité de l'action menée

2.3.1. Une convention avec le Conseil Départemental

Cette convention définit le cadre de l'accompagnement social global des familles Gens du Voyage.

Elle est conclue pour une durée triennale, du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017, et formalise les modalités de collaboration entre le Conseil Départemental et l'association.

La convention explique que la mission confiée à l'association s'exerce sur l'ensemble du département de Haute-Savoie.

Elle précise également que l'accompagnement social à mettre en œuvre doit tenir compte des caractéristiques de la communauté des Gens du Voyage qui se compose de plusieurs groupes et dont les besoins diffèrent.

2.3.2. Un arrêté préfectoral en matière de domiciliation

L'arrêté préfectoral n° 2014-080-0007 est délivré pour une durée de trois ans, du 21 mars 2014 au 21 mars 2017, et fixe la liste des organismes agréés pour domicilier des personnes sans domicile stable sur le département de la Haute-Savoie.

Un cahier des charges est joint à cet arrêté et définit la mission de domiciliation. Toutefois, le décret n° 2016-641 du 19 mai 2016 portant sur la réforme de la domiciliation, modifie la durée de l'agrément des organismes domiciliaires qui est désormais délivrée pour 5 ans.



2.3.3. Une convention avec l'Agence Régionale de Santé (ARS)

Elle permet de mener des actions de prévention autour de la santé.

La convention est conclue pour une durée triennale, du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017, et précise les modalités de mise en œuvre de l'action de santé ciblée.

Il s'agit pour l'association de mener une action d'information, de sensibilisation et d'éducation à la nutrition destinée aux familles issues de la communauté des Gens du Voyage.

L'objectif principal de cette action est de contribuer à l'amélioration de l'état de santé des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage avec, comme axe principal, la nutrition pour promouvoir l'équilibre alimentaire et l'activité physique.



3. Le public accueilli

Le service est chargé de l'accompagnement social global des familles itinérantes et sédentaires en Haute-Savoie.

Un retour sur les origines et l'histoire des Gens du Voyage est primordial pour comprendre leur fonctionnement et ainsi donner du sens à l'existence du service social.

3.1. Les origines des Gens du Voyage

De tout temps, les personnes issues de la communauté des Gens du Voyage ont été victimes de discriminations.

Originaires du Nord-Ouest de l'Inde qu'ils ont quitté vers l'an 1000, les Tsiganes² ont traversé l'Empire Byzantin et sont arrivés en Europe Occidentale au Xvème siècle. Protégés par des sauf-conduits édités par des princes de Hongrie, Bohême, Pologne, France, ils circulent librement.

Leur mobilité leur est reprochée très rapidement et les Etats prennent des sanctions à leur encontre (sédentarisation forcée). De nombreux Tsiganes fuient vers les frontières. Les mouvements migratoires se multiplient.

On distingue alors plusieurs groupes ethniques :

- les manouches : arrivent par le Nord de l'Europe et résident dans les pays germanophones. Ils parlent le manouche.
- les gitans : arrivent par le Sud (Afrique du Nord, Grèce, Italie, France dans la péninsule ibérique). La langue parlée est le Kalo.
- les roms : originaires d'Europe Centrale, ils sont restés des esclaves bulgares jusqu'au XIXème siècle puis ont immigré jusqu'à traverser l'Atlantique. Ils sont appelés aussi « les Hongrois ».
- les yéniches : venus des pays alémaniques, ils n'ont pas de langue particulière.

L'anti-tsiganisme atteint son paroxysme durant la seconde Guerre Mondiale : de nombreux tziganes sont arrêtés et internés dans les camps.

² *Tsiganes et Voyageurs : identité, rapport au voyage, économie, éducation et rapport à l'école dans le contexte de la société contemporaine*, Alain Reyniers, Anthropologue



3.2. Le renforcement des contrôles

✓ Du carnet anthropométrique...

Le 16 juillet 1912³, une loi est votée pour surveiller et restreindre la liberté de circulation des Tsiganes. Elle impose le carnet anthropométrique.

Ce carnet est inspiré de la méthode mise en place par Alphonse Bertillon dans les années 1880 pour ficher les criminels en inscrivant leurs mesures anthropométriques : taille, hauteur du buste, longueur et largeur de la tête, des oreilles, des pieds, des mains...

Le carnet anthropométrique est accompagné de deux photos, et des empreintes digitales. Il doit être visé à chaque fois qu'un Tsigane arrive et quitte une commune. Pendant l'occupation allemande sous la Seconde Guerre Mondiale, le gouvernement de Vichy se servira de ce carnet pour interner les « nomades ».

✓ ... ou titre de circulation

En raison de leur mode de vie itinérant, les « Gens du Voyage » sont soumis à la loi du 3 janvier 1969 relative à l'exercice des activités ambulantes et au régime applicable aux personnes circulant en France sans résidence ni domicile fixe.

À ce titre, toute personne du voyage de plus de 16 ans avait l'obligation de posséder un titre de circulation à faire viser tous les trois mois par les autorités et être rattachée administrativement à une commune.

Par un lien avec la commune, on entend les personnes qui sont installées sur son territoire. Toutefois, celles qui ne satisfont pas cette condition et qui se sont installées sur le territoire d'une autre commune sont également considérées en lien avec la commune dans les cas suivants :

- elles exercent une activité professionnelle
- elles bénéficient d'actions d'insertion
- elles exercent l'autorité parentale sur un enfant qui est scolarisé sur la commune.

Le rattachement à une commune permet ainsi aux « Gens du Voyage » :

- la célébration du mariage
- l'inscription sur la liste électorale, sur la demande des intéressés, après six mois de rattachement ininterrompu dans la même commune,
- l'accomplissement des obligations fiscales,
- l'accomplissement des obligations prévues par les législations de sécurité sociale et la législation sur l'aide aux travailleurs sans emploi,
- l'obligation du service national (recensement et Appel de Préparation à la Défense).

³ *Hors d'ici, Anti-tsiganisme en France*, Le Centre Européen pour les droits des Roms





Le 5 octobre 2012, le Conseil Constitutionnel a décidé de supprimer un des titres de carnet de circulation.

De même, le Conseil Constitutionnel a censuré la disposition qui imposait aux personnes sans domicile ni résidence fixe, trois ans de rattachement ininterrompu dans la même commune, pour être inscrites sur les listes électorales.

Désormais, elles peuvent s'inscrire sur les listes électorales de leur commune de rattachement, sans condition de délai.

Des modifications pourraient intervenir prochainement puisque la proposition de la loi Raimbourg relative au statut, à l'accueil et à l'habitat des Gens du Voyage a été adoptée par l'Assemblée Nationale le 09 juin 2016 et actuellement étudiée par le Sénat.

3.3. Le statut « Gens du Voyage »

Le statut 'Gens du Voyage' est créé par l'administration en 1972. Il qualifie les populations de nationalité française qui résident en 'abri mobile terrestre'.

Le terme « tsigane » est plutôt une appellation socio-culturelle.

Actuellement, on estime les personnes issues de la communauté des Gens du Voyage entre 300 000 et 400 000 en France. Cet écart s'explique par le fait qu'il n'existe pas de recensement ethnique.

Le service « Gens du Voyage » d'Alfa3a distingue trois groupes selon la mobilité des personnes :



- Les sédentaires :

Ils sont installés de manière permanente sur un terrain ou dans un logement.

- Les semi-sédentaires :

Personnes qui se déplacent sur le département de Haute-Savoie ou limitrophe et qui sont bien souvent dans l'attente d'une sédentarisation. Ils restent sur la région Rhône-Alpes pour des raisons économiques ou commerciales.

- Les grands voyageurs :

Ils voyagent toute l'année sur l'ensemble du territoire français et stationnent en principe sur les aires d'accueil.

3.4. La culture et les valeurs des Gens du Voyage

Il est nécessaire d'appréhender la culture des Gens du Voyage pour comprendre leur fonctionnement.

Public spécifique et atypique, la population tsigane se dissocie des autres peuples en appelant les individus ne faisant pas partie de la communauté les « gadjés », « la gadji », « le gadjo ».

✓ La famille, base de la communauté

L'homme et la femme sont reconnus dans le groupe dès lors qu'ils ont des enfants auxquels ils portent une attention particulière.

La famille s'entend au sens le plus large (clan, lignage) puisque très souvent, parents et fils mariés continuent souvent à cohabiter dans les mêmes espaces.

L'homme assume de manière générale un rôle social important tandis que la femme assure la partie domestique du foyer (ménage, éducation...).

✓ Le travail

Les grands voyageurs sont majoritairement des travailleurs indépendants. Ils exercent des métiers liés au bâtiment, à la vente à domicile, à la vente sur les marchés, les fêtes foraines, les espaces verts, la cueillette de fruits...

Les métiers traditionnels comme la vannerie, la ferraille, le rempaillage ou encore la restauration de meubles restent minoritaires.

Leur mobilité leur permet de se déplacer d'une région à une autre et de répondre à des besoins occasionnels. Ils organisent leurs déplacements en fonction des saisons et des créneaux économiques.

La négociation et le démarchage sont des techniques utilisées par les travailleurs indépendants pour développer leur activité économique.



Leurs connaissances sont fondées sur les savoirs faire et l'expérience qu'ils se transmettent de génération en génération et qu'ils apprennent très jeunes en regardant leurs aînés.

✓ La scolarisation

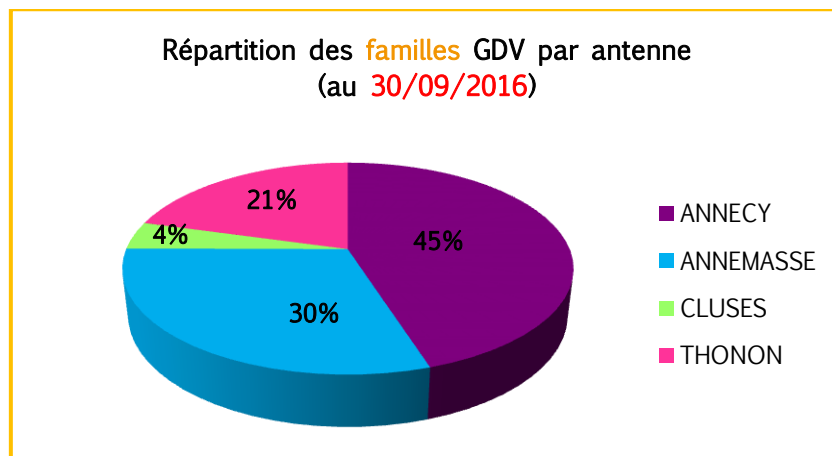
Le mode de vie des familles itinérantes rend difficile la scolarisation des enfants du fait de leurs déplacements fréquents.

De plus, certains parents ont des représentations négatives de l'école du fait de leur propre histoire. Ils éprouvent parfois des craintes vis-à-vis de l'institution scolaire. En effet, ils ont peur pour leurs enfants, notamment à l'âge du collège (racket, consommation de drogues...) et craignent de voir leurs enfants s'éloigner de la communauté des Gens du Voyage. Ils appréhendent que leurs enfants perdent leur identité au contact des autres enfants.

Le plus important pour beaucoup d'entre eux, c'est que les enfants sachent lire, écrire et compter.

Dans le département de la Haute-Savoie, les enfants itinérants en classe de collège suivent des cours dispensés par le CNED (Centre National d'Enseignement à Distance).

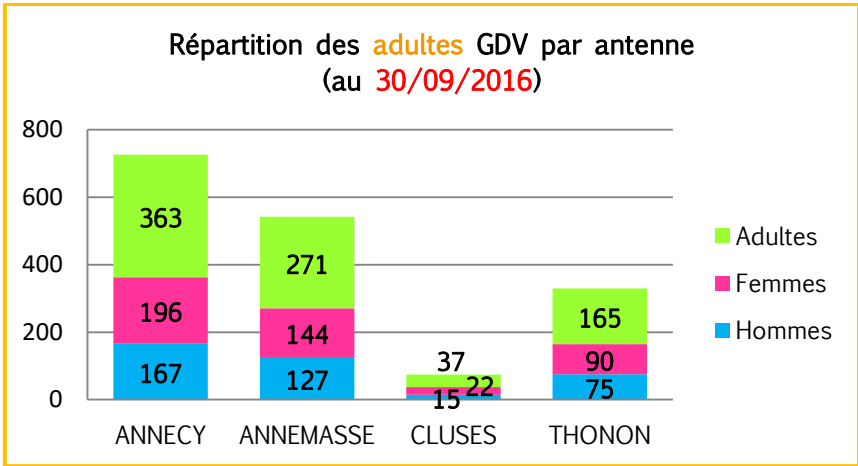
3.5. Quelques chiffres sur l'activité du service



Au 30 septembre 2016, le service d'accompagnement des Gens du Voyage de Haute-Savoie accompagne 546 familles représentant ainsi 836 personnes.

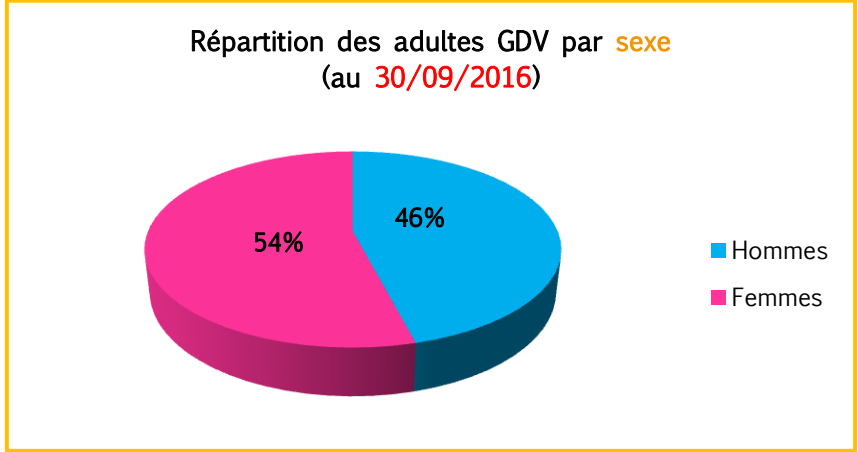
45% de ces familles sont suivies sur l'antenne d'Annecy.



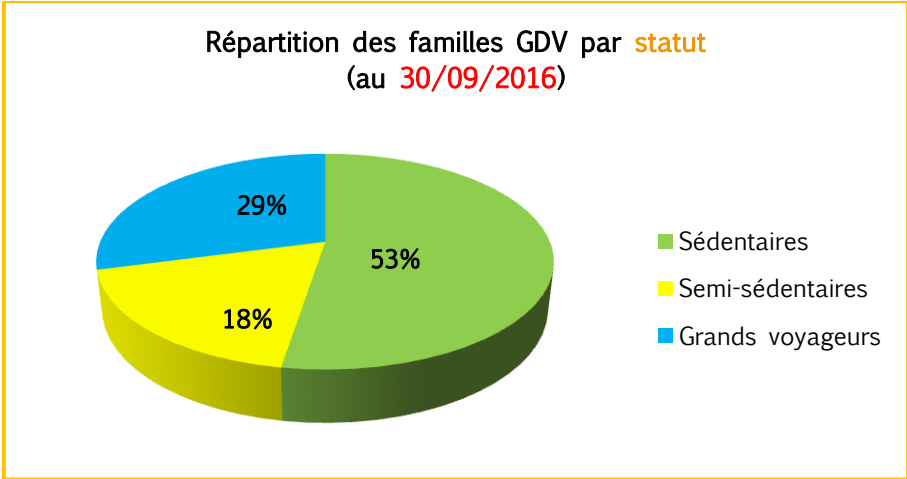


Sur chaque antenne, le nombre de femmes accompagnées est toujours supérieur à celui des hommes.

D'ailleurs, les femmes représentent 54% de l'ensemble des adultes accompagnés sur le département.



La majorité des familles accompagnées par le service sont des sédentaires (53 %). Ce sont des personnes qui vivent de manière permanente en Haute-Savoie, contrairement aux grands voyageurs qui se déplacent à l'année dans toute la France et aux semi-sédentaires qui voyagent sur la région Rhône-Alpes.

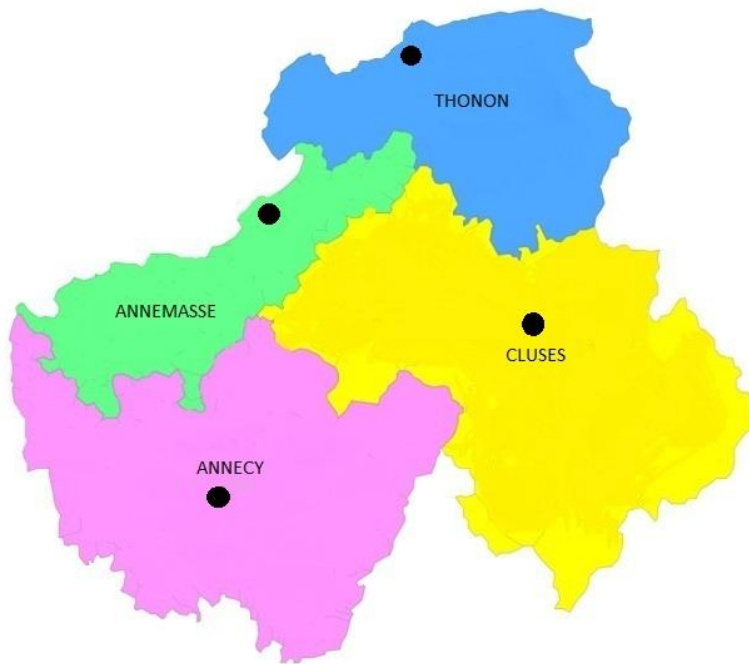


4. L'organisation et le fonctionnement du service GDV

4.1. La zone d'intervention géographique

Le service 'Accompagnement des Gens du Voyage' intervient sur l'ensemble du département de Haute-Savoie.

Quatre antennes sont implantées sur quatre territoires spécifiques afin de faciliter le travail de proximité avec les usagers mais également de répartir équitablement les familles suivies par référent social.



4.2. Les moyens humains

L'équipe est composée de :

- 1 responsable de service : 1 ETP
- 9 travailleurs sociaux : 8,5 ETP
- 4 secrétaires : 2,5 ETP
- 1 chargé de mission d'accompagnement économique des travailleurs indépendants : 0,80 ETP

✓ La responsable de service

Elle coordonne les équipes sur les différentes antennes et assure le bon fonctionnement du service. Elle fait le lien avec les partenaires extérieurs et accompagne les professionnels notamment dans la gestion de situations complexes. Elle veille également à l'application du cadre tant au niveau des pratiques et des postures professionnelles.

Elle représente l'employeur au sein du service.



La responsable de service est amenée à rencontrer les familles dans les situations litigieuses. Elle reçoit également les personnes pour les demandes de domiciliation et les demandes de sédentarisation.

✓ Les travailleurs sociaux

L'équipe des travailleurs sociaux est pluridisciplinaire puisqu'elle regroupe des professionnels issus de formations différentes : assistante de service social, conseillère en économie sociale et familiale et éducatrice spécialisée.

Ils effectuent un accompagnement social global auprès des familles issues de la communauté des Gens du Voyage afin de favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

Chaque famille est suivie par un référent social désigné.

✓ Les secrétaires-accueil

Les secrétaires sont le premier interlocuteur physique et/ou téléphonique avec le public accueilli. Elles ont en charge principalement la gestion du courrier des familles domiciliées auprès de l'association et effectuent une première orientation dans les démarches que celles-ci doivent réaliser. Elles sont également l'interface entre les familles et les travailleurs sociaux. Elles gèrent l'agenda des travailleurs sociaux.

✓ Le chargé de mission d'accompagnement économique et d'insertion professionnelle

Cette personne est chargée d'accompagner les travailleurs indépendants dans la création et le développement de leur activité professionnelle ainsi que l'insertion professionnelle.

Le chargé de mission se déplace régulièrement sur les différentes antennes du département en fonction des demandes des usagers mais également des travailleurs sociaux.

	Travailleurs sociaux	Secrétaires-Accueil
Annecy :	3 postes = 3 ETP	1 poste = 1 ETP
Annemasse :	4 postes = 3 ETP	1 poste = 0,5 ETP
Cluses :	1 poste = 0,5 ETP	1 poste = 0,5 ETP
Thonon :	2 postes = 1,5 ETP	1 poste = 0,5 ETP

A noter que deux travailleurs sociaux assurent un temps plein partagé sur les antennes d'Annemasse-Cluses et Annemasse-Thonon.



Il en est de même pour une des secrétaires qui répartit son temps de travail sur l'antenne d'Annemasse et de Thonon.

Ce fonctionnement permet un décloisonnement des secteurs et assure un lien permanent entre les différentes antennes ce qui tend à harmoniser les pratiques au sein du service.

4.3. Les moyens matériels

Les quatre antennes du département sont installées dans des locaux dont la configuration est très différente, d'où une organisation propre à chaque antenne.

✓ Les locaux

Selon les antennes, il existe un point d'accueil pour pouvoir recevoir le public. Les secrétaires ont un ordinateur et un téléphone fixe.

Des armoires permettent de ranger les boîtes aux lettres des familles qui sont domiciliées auprès de l'association.

Un espace est proposé aux familles afin qu'elles puissent prendre connaissance de leur courrier.

Selon les locaux, chaque salarié dispose d'un bureau doté d'une ligne téléphonique fixe, d'un poste informatique équipé des outils de bureautique nécessaires et d'armoires contenant les dossiers des familles accompagnées par le service.

Ces espaces individuels permettent de recevoir les familles en entretien pour préserver la confidentialité des informations.

La configuration d'une des antennes a permis d'organiser une salle polyvalente dans laquelle des actions collectives peuvent être menées.

✓ Les véhicules de service

Le service compte six véhicules de service. En effet, chaque antenne est équipée d'une voiture de service permettant aux travailleurs sociaux d'effectuer leurs déplacements professionnels, que ce soit au domicile des familles ou pour des réunions extérieures avec les partenaires ou avec le service. La responsable de service et de surcroît le chargé de mission ont un véhicule à leur disposition dans la mesure où ils se déplacent sur tout le département dans le cadre de leur action respective.

✓ Les téléphones portables

Tous les travailleurs sociaux et le chargé de mission disposent d'un téléphone portable, outil indispensable pour l'exercice de leurs missions en raison de leurs déplacements fréquents, ce qui permet de maintenir un contact avec le service en



cas de nécessité (recherche d'une information, annulation d'un RDV...) lorsque les professionnels sont à l'extérieur.

4.4. Les réunions

L'ensemble des réunions fait l'objet d'un compte-rendu rédigé par un professionnel désigné en début de séance.

✓ Les réunions d'antenne

Fréquence : 2 fois par mois

- Une première réunion sur l'organisation de l'antenne

Durée : 2h30

Participants :

- les intervenants sociaux
- la secrétaire
- la responsable de service

Objectifs :

- transmission d'informations générales
- point sur le fonctionnement du secrétariat et l'articulation faite avec les travailleurs sociaux
- présentation des nouvelles demandes de domiciliation, prise de décision sur l'acceptation ou non de ces demandes et désignation du référent social
- échanges sur les rencontres avec les partenaires, les nouveaux dispositifs mis en place
- point sur les différents projets menés

Une fois par trimestre, la personne en charge de l'accompagnement économique est conviée pour faire un point sur les entretiens menés avec les familles.

- Une seconde réunion sur les situations complexes des familles accompagnées

Durée : 2h00

Participants :

- les intervenants sociaux
- la responsable de service

Objectifs :

- point sur les situations complexes des familles suivies
- échanges autour des pistes de travail à mener pour résoudre les difficultés rencontrées



✓ Les réunions départementales

Fréquence : 1 à 2 fois par trimestre

Durée : 3h00 suivies parfois d'un repas pris en commun selon les horaires

Participants :

- les intervenants sociaux des quatre antennes
- les secrétaires des quatre antennes
- le chargé d'accompagnement économique
- la responsable de service

Objectifs :

- transmission d'informations générales
- point sur les projets menés par le service
- maintien d'une dynamique d'équipe afin d'impliquer chaque professionnel dans le fonctionnement global du service

✓ Les réunions de secrétaires-accueil

Fréquence : 1 à 2 fois par an

Durée : 1h30

Participants :

- les secrétaires des quatre antennes
- la responsable de service

Objectifs :

- échanges sur les missions des secrétaires-accueil
- uniformisation des pratiques professionnelles sur toutes les antennes
- réflexion sur des outils communs à mettre en place pour faciliter leur travail

✓ La supervision

Fréquence : 1 fois par mois sauf en juillet-août

Durée : 2h30

Participants : la participation se fait sur la base du volontariat.

- les intervenants sociaux
- le chargé de mission d'accompagnement économique et d'insertion professionnelle
- les secrétaires-accueil

A souligner que la responsable de service bénéficie d'1h30 de supervision par mois.



Intervenant extérieur :

- pour la responsable de service : un psychologue clinicien basé à Seynod
- pour l'ensemble de l'équipe : une psychothérapeute utilise gracieusement les locaux de la MJC de La Roche-sur-Foron via une convention MJC/Alfa3a

Objectifs :

- expression des difficultés rencontrées dans l'exercice des missions ou au sein de l'institution
- échanges sur les situations complexes
- confrontation et interrogation sur sa pratique professionnelle

4.5. La mise en œuvre d'un accompagnement social

Toute personne issue de la communauté des Gens du Voyage peut bénéficier d'un accompagnement social par le service et parfois d'une domiciliation.

	Accompagnement social seul	Accompagnement social avec domiciliation
1. Le premier contact	<p>Le service peut être saisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par la personne elle-même - par d'autres établissement sociaux et médico-sociaux : pôles médico-sociaux, associations accompagnant les Gens du Voyage... <p>Lors de ce premier contact, des informations sont recueillies sur la situation familiale et administrative de la personne souhaitant être accompagnée par le service. Ensuite, un rendez-vous est fixé avec la responsable de service.</p>	
2. L'entretien avec la responsable de service	<p>La responsable de service s'entretient avec la personne. Elle lui présente le service, son fonctionnement et ses missions. Il s'agit de recueillir les besoins de la personne souhaitant un suivi social afin de s'assurer que l'offre de service corresponde bien à ses attentes.</p>	
		<p>En cas de demande de domiciliation, la responsable de service s'assure que la personne n'est pas déjà domiciliée auprès d'un autre organisme. La personne est informée de ses droits et de ses obligations à respecter</p>



		dans le cadre de la domiciliation.
	La responsable de service précise à la personne qu'une réponse lui sera apportée dans un délai de 30 jours.	
3. La concertation avec l'équipe	Lors des réunions d'antenne, la responsable de service fait part des demandes de domiciliation et d'accompagnement social à l'équipe de professionnels. Après échanges, une décision est prise sur l'acceptation ou non du dossier de la personne. En cas d'accord, un référent social est désigné pour assurer le suivi social de celle-ci.	
4. La notification à la personne	A la suite de la décision prise par l'ensemble de l'équipe, la responsable de service contacte la personne pour l'informer de l'acceptation ou non de son dossier. En cas d'accord, le nom de son référent social lui est communiqué. La personne est invitée à prendre contact avec le secrétariat pour une prise de rendez-vous avec son travailleur social. En cas de refus, la responsable de service motive sa décision et devrait orienter la personne vers un autre organisme.	
		Une attestation d'élection de domicile est délivrée à la personne jusqu'à la fin de l'année en cours. Cette attestation formalise le lien entre la personne et le service. Elle sert de justificatif de domicile et permet à la personne d'effectuer des démarches pour obtenir ses droits sociaux et civiques (RSA, CMU, ouverture d'un compte bancaire...).
5. Le premier entretien avec le référent social	Le travailleur social rencontre la personne et commence son accompagnement social. Il recueille des informations relatives à la situation de la personne afin de dresser un état des lieux de ses demandes et de ses attentes.	



4.6. L'accueil du public

Chaque antenne a des horaires d'ouverture au public différents. Toutefois, l'accueil au public est fermé la journée du vendredi pour toutes les antennes.

Les secrétaires assurent l'accueil physique et téléphonique du public domicilié ou non et des partenaires.

Lors des permanences d'accueil, les personnes domiciliées peuvent se présenter dans les locaux pour récupérer leurs courriers.

Les secrétaires sont tenues de faire émarger les personnes qui retirent leurs courriers.

Elles prennent également des rendez-vous pour les travailleurs sociaux et le chargé de mission d'accompagnement économique et d'insertion professionnelle.

Les secrétaires-accueil peuvent apporter leur aide dans la lecture et l'explication du courrier reçu. Elles apportent une première réponse et/ou une orientation dans les démarches administratives à réaliser.

Parfois, les familles peuvent solliciter le personnel administratif pour rédiger un courrier qu'elles souhaitent adresser à un organisme.



II. LES ACTIVITES DU SERVICE

1. Les principes d'intervention

✓ Un accueil spécialisé

Le service d'accompagnement des Gens du Voyage est un service social qui propose un accueil inconditionnel de toute personne, sans distinction de sexe, de religion ou d'origine.

Compte-tenu des spécificités du public (illettrisme, habitat adapté, ...), le service propose un accompagnement spécialisé et personnalisé

✓ La personne au cœur de notre action

Les travailleurs sociaux du service veillent à rendre la personne actrice de son projet. Ils s'engagent à accompagner la personne vers l'autonomie en effectuant des démarches avec elle et non à sa place. Le travailleur social a un rôle de conseil auprès des personnes : il ne prend aucune décision à leur place et tente de n'imposer aucun choix dans leur parcours.

La finalité du service est d'accompagner les personnes vers le droit commun c'est pourquoi tout accompagnement devrait être provisoire.

✓ La confidentialité

L'ensemble des professionnels du service d'accompagnement des Gens du Voyage a un devoir de discrétion professionnelle et de confidentialité à l'égard des éléments de la vie privée des personnes recueillis au cours de l'accueil et de l'accompagnement. Les assistants de service social sont soumis au secret professionnel dans les conditions prévues par l'article 226 du Code Pénal. Les professionnels du service s'engagent à respecter la vie privée des personnes. La communication d'informations à des partenaires n'est possible que si la personne en est informée et a donné son accord. Le professionnel tente de garantir la confidentialité de chaque entretien dans la mesure du possible compte-tenu du manque d'isolation phonique des locaux et se doivent d'être rigoureux dans l'échange entre professionnels du service sur les situations des familles.

✓ L'adaptabilité

En tant que service social s'adressant à un public spécifique, les professionnels font preuve d'adaptation aux personnes, à leur culture et à leur mode de vie. Cela nécessite d'inclure de la souplesse dans la gestion des emplois du temps, dans les pratiques et les postures professionnelles, ainsi qu'une capacité de mobilité et de réactivité en fonction des situations. Cependant, les professionnels travaillent avec rigueur et respect envers l'utilisateur et en attendent autant de la part des personnes



accueillies. Il n'y a pas de travail dans l'urgence, seulement des priorités d'intervention.

✓ Le travail en équipe

Le référent social n'est pas seul dans son intervention auprès de l'utilisateur. Il travaille au sein d'une équipe qui contribue à la construction du projet de la personne. Il est en lien avec les secrétaires-accueil et rend compte de ses actions à son supérieur hiérarchique, la responsable du service.

✓ L'intervention de proximité

Le service est un service social de proximité. La convivialité est la bienvenue dans les contacts avec l'utilisateur. Le tutoiement et l'usage du prénom ne sont pas des manques de respect. Il est toutefois important de préciser qu'il s'agit toujours d'une relation professionnelle entre un salarié d'Alfa3a et une personne accompagnée y compris lors de rencontres en dehors du bureau. Ces visites à domicile ou rendez-vous à l'extérieur ont toujours un objectif défini dans le cadre du projet de la personne.



2. Les différents accompagnements

La mission d'accompagnement social global qui est confiée au service d'Alfa3a par le Conseil Départemental se décline en plusieurs thématiques auxquelles viennent s'ajouter des missions spécifiques.

Les personnes suivies par le service bénéficient d'un ou plusieurs accompagnements en fonction des problématiques rencontrées dans leur situation sociale et ce, avec l'appui des différents partenaires.

Pour les familles semi-sédentaires et grands voyageurs, l'association assure la domiciliation.

2.1. La gestion de la domiciliation

✓ La délivrance de l'attestation d'élection de domicile

L'élection de domicile est un service gratuit.

Lors d'une élection de domicile, le service doit remettre une attestation de domiciliation à la personne. Cette attestation formalise le lien entre Alfa3a et la personne sans domicile stable. Elle sert de justificatif de domicile et permet aux personnes d'entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir les droits suivants :

- la délivrance d'un titre national d'identité
- l'inscription sur les listes électorales
- l'aide juridique
- l'ouverture de droits aux prestations sociales légales.

Toutes les domiciliations sont consignées dans un registre annuel.

✓ La durée de l'attestation

L'élection de domicile est accordée pour une durée d'un an à compter de la demande initiale (article D. 264-1 du CASF). Elle est renouvelable de plein droit, après un nouvel entretien, dès lors que la personne remplit toujours les conditions de l'élection de domicile.

✓ Le retrait de l'attestation d'élection de domicile

Le service d'accompagnement social des Gens du Voyage peut mettre fin à l'élection de domicile avant l'expiration de cette date ou refuser de procéder à son renouvellement dès lors que :

- l'intéressé le demande
- le service est informé par l'intéressé qu'il a recouvré un domicile stable
- l'intéressé ne s'est pas présenté pendant plus de trois mois consécutifs, sauf si cette absence est justifiée par des motifs légitimes (raisons



professionnelles, médicales ou familiales graves, ...). Si possible, il est souhaitable que l'organisme soit informé à l'avance de cette absence.

✓ Le refus de domiciliation

La personne qui se voit refuser sa demande de domiciliation devrait être orientée vers un organisme en mesure d'accéder à sa demande. Pour cela, le service dispose de la liste des organismes agréés par la Préfecture.

Le service devrait notifier par écrit toute décision de refus ou de fin d'élection de domicile à l'intéressé avec mention des voies de recours devant le Tribunal Administratif.

✓ La réception, le tri et la mise à disposition du courrier

L'association est tenue de recevoir la correspondance des personnes domiciliées et de la mettre à leur disposition. Toutefois, pour les courriers adressés avec accusé de réception, la mission se limite à réceptionner uniquement les avis de passage. Les personnes se rendent elles-mêmes à La Poste pour retirer leur recommandé.

Lorsqu'une personne vient récupérer son courrier, elle doit signer une fiche de passage. En effet, l'enregistrement des visites est une obligation qui permet de vérifier la fréquence de retrait du courrier.

La personne domiciliée a l'obligation de relever son courrier a minima une fois tous les trois mois.

Lorsqu'elles quittent le département pendant quelques mois et qu'elles ne pourront pas venir récupérer leurs courriers, les familles peuvent demander au secrétariat de leur adresser leur courrier à l'endroit où elles se trouvent. Toutefois, elles doivent fournir des enveloppes de réexpédition.

2.2. L'insertion sociale

✓ L'accès aux droits

Dès leur passage à l'accueil, les personnes sont orientées par la secrétaire vers les services spécifiques correspondant à leur demande. Lorsque la demande relève de la compétence du service, la personne est reçue par son référent social qui a un rôle d'interface entre les institutions et la personne. D'après son évaluation et ses connaissances, il oriente la personne vers tel ou tel dispositif et peut être amené à instruire des demandes avec elle.

✓ L'aide aux démarches administratives

Le service a la particularité d'accueillir un grand nombre de personnes illettrées et/ou avec un faible niveau scolaire. C'est pourquoi la lutte contre l'illettrisme fait partie intégrante des missions du service. Les professionnels font en sorte que les



personnes s'approprient les documents écrits et notent un maximum d'informations elles-mêmes pour des dossiers à remplir par exemple. Lorsque la personne atteint ses limites, les intervenants sociaux ont un rôle d'écrivain public pour certaines démarches.

✓ L'accès à la santé

Le service est un lieu ressource pour les Gens du Voyage en matière d'accès à la santé. Les travailleurs sociaux aident les personnes tant dans leur accès aux droits que dans la consultation des professionnels de santé. Au cours des entretiens individuels, une sensibilisation aux problèmes santé est menée et une information sur les établissements ou les spécialistes à rencontrer peut être donnée. Dans certains cas où la personne le demande, le référent social peut l'accompagner physiquement à des rendez-vous médicaux.

En complément des accompagnements individuels, le service propose ponctuellement des actions collectives de prévention et de sensibilisation à la santé sur les aires de passage ou au sein des bureaux d'alfa3a. Ces actions ont lieu dans le cadre de la convention avec l'Agence Régionale de Santé, dont l'objectif est de contribuer à l'amélioration de l'état de santé des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage avec, comme axe principal, la nutrition pour promouvoir l'équilibre alimentaire et l'activité physique.

Afin de mener à bien la mission d'accès à la santé et au bien-être, les travailleurs sociaux sont en contact régulier avec les organismes d'assurance maladie et de complémentaire santé (CPAM, RSI, mutuelles privées...), les établissements de prévention et de soins (centres hospitaliers, permanences d'accès aux soins de santé, centres médico-psychologiques...), des professionnels de santé libéraux et des associations de promotion de la santé (IREPS...).

✓ L'accompagnement budgétaire

Les personnes accompagnées rencontrent parfois des difficultés budgétaires. Les travailleurs sociaux sont alors amenés à donner des conseils sur la tenue du budget. Lorsque le travailleur social en évalue la nécessité, une demande d'aide financière peut être instruite auprès des organismes appropriés (Conseil Départemental, centre communal d'action sociale, associations caritatives, ...) ou des dispositifs particuliers peuvent être sollicités : aide budgétaire, MASP (mesure d'accompagnement social personnalisé) en lien avec les partenaires concernés (CAF).



✓ Le soutien à la scolarité et à la parentalité

Une des missions du service est la promotion de la scolarité notamment la sensibilisation à l'école dès la maternelle et ce, dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme.

Les professionnels de l'équipe contribuent à faciliter les rapports entre les établissements scolaires et les familles en apportant un soutien dès l'inscription et tout au long de l'année scolaire.

Les travailleurs sociaux veillent à ce que les parents soient partie prenante de la scolarité de leurs enfants afin de soutenir les apprentissages.

Les parents sont également aidés dans les démarches d'inscription au cours par correspondance du CNED. Une aide technique peut être apportée concernant l'envoi des cours mais le service ne fait pas de soutien scolaire.

Pour rappel, dans le département de Haute-Savoie, l'inscription au CNED est faite pour les enfants itinérants en classe de collège.

L'action des travailleurs sociaux vise à responsabiliser les parents dans l'éducation de leurs enfants, la scolarité en faisant partie, tout en tentant de faire évoluer positivement les représentations sur l'école, le collège, le lycée et la formation des jeunes.

Le soutien à la parentalité concerne également la recherche de mode de garde pour les parents de jeunes enfants et l'accès à des activités culturelles et de loisirs. Les travailleurs sociaux sont aussi amenés à donner des conseils éducatifs à la demande des parents ou s'ils constatent des dysfonctionnements dans la prise en charge des enfants. Dans ce cadre, ils peuvent être amenés à travailler en collaboration avec les services de la protection de l'enfance.

✓ L'accompagnement lié à l'habitat

L'équipe d'Alfa3a accompagne les personnes dans leur projet d'amélioration de leurs conditions d'habitation quel que soit leur mode d'habitat. Les professionnels aident à la constitution de demandes de logements sociaux. Ils peuvent intervenir dans la médiation des rapports entre un locataire et un bailleur. En lien avec les bailleurs et les prestataires de mesures spécifiques, les travailleurs sociaux soutiennent les entrées en logement et favorisent l'installation des personnes dans de bonnes conditions ainsi que le maintien dans le logement.



Mission
spécifique

✓ La sédentarisation

De par son implication dans le recensement des besoins pour les services de l'État, le service est généralement sollicité dès l'émergence d'un projet concernant la sédentarisation.

Les professionnels sont amenés à participer aux premières réunions dans la réflexion de mise en œuvre de projets en lien avec la commune concernée et une équipe pluridisciplinaire (opérateur de chantiers, ...).

Le rôle du service est d'être une interface entre le public qui souhaite se sédentariser et la commune où le projet doit voir le jour.

Mission
spécifique

✓ L'intervention sur les aires de passage

Pour les quatre secteurs d'intervention du service, un travailleur social est référent des aires de passages. Son rôle est de passer régulièrement sur les aires pour effectuer une veille sociale et administrative pour les familles en demande d'aide. Une famille non connue du service mais sur le territoire du 74 durant quelques semaines peut ainsi solliciter l'intervention d'un travailleur social d'Alfa3a pour toutes les démarches qui relèvent de notre légitimité.

Le référent 'aire de passage' est aussi un interlocuteur privilégié pour les gestionnaires d'aires, partenaires incontournables de l'action sociale menée sur les aires.

Il peut aussi se mettre en contact, selon les problèmes rencontrés, avec le référent social de la famille basé sur un autre territoire.

Des rencontres sont organisées à fréquence variable en fonction des secteurs afin de faire le point sur la fréquentation des aires d'accueil et les besoins des familles.

2.3. L'insertion socio-professionnelle

La majorité des personnes accompagnées par le service est bénéficiaire du RSA. Le service est instructeur et les travailleurs sociaux sont des référents RSA.

Dans ce cadre, ils accompagnent la personne dans son projet d'insertion socio-professionnelle. Il s'agit de lever les freins qui mènent à l'emploi.

Les problématiques rencontrées peuvent être liées au logement, à la mobilité, au mode de garde ou à l'illettrisme. Les personnes sont orientées vers les dispositifs de l'insertion professionnelle tels que les structures de l'insertion par l'activité économique (IAE) ou les mesures d'accompagnement social effectuées par des prestataires du Conseil Départemental.

Le référent social travaille en partenariat avec tout professionnel ou service susceptible d'aider à l'insertion professionnelle de la personne. Des échanges



réguliers sont effectués avec les animatrices territoriales d'insertion du Conseil Départemental notamment pour les situations complexes.

Que les personnes soient bénéficiaires du RSA ou non, le référent social l'accompagne dans ses recherches d'emploi : consultations d'offres d'emploi, aide à la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation.

Mission
spécifique ✓

L'accompagnement économique et l'insertion professionnelle

Une grande partie des personnes accompagnées, majoritairement des hommes, crée leur activité indépendante dans des domaines comme la vente sur les marchés, l'entretien des espaces verts ou encore le travail sur les bâtiments, ou sur des activités en marge comme le rempaillage de chaises ou encore la ferraille. Ce mode de travail est souvent plus adapté que le salariat pour les Gens du Voyage. En effet, le travailleur indépendant peut conserver sa grande mobilité, est payé une fois le travail effectué, n'a pas de rapport hiérarchique et peut gérer son temps.

Le chargé de mission d'accompagnement économique et d'insertion professionnelle accompagne les travailleurs indépendants dans la création et le développement de leur activité professionnelle.

Il intervient également auprès des porteurs de projets, parfois très en amont de la création d'activité.

La prise en charge de ces demandes s'apparente pour les plus jeunes d'entre eux, en une évaluation de la pertinence du projet présenté et en un questionnement sur l'indispensable inventaire des compétences professionnelles de la personne.

Outre le niveau d'expertise auquel peut répondre le porteur de projet, le chargé de mission en accompagnement économique évoque avec l'intéressé la question relative à l'esprit d'entreprendre. Naturellement et culturellement développé chez les gens du voyage, il s'agit toutefois de cerner sur quelles motivations cet esprit d'entreprendre se fonde sur le plan individuel, pour occuper la posture de travailleur indépendant.

L'accompagnement économique consiste ensuite à identifier les qualités requises du futur chef d'entreprise, sa connaissance du statut de travailleur indépendant et les types de responsabilités qu'il se sent prêt à assumer.

Adaptée à l'activité choisie par la personne et aux critères requis à l'installation, une information précise sur les différentes démarches à effectuer est transmise aux intéressés. Une assistance administrative est proposée en amont de la déclaration d'activité et lors des formalités requises par le registre du commerce et/ou du répertoire des métiers.

Outre l'accompagnement à la création d'entreprise, le chargé de mission reçoit les travailleurs indépendants dans le cadre des contrats d'engagement mis en place



entre les bénéficiaires du RSA, la CAF et les services instructeurs du Conseil départemental.

C'est dans ce cadre que le chargé de mission se déplace régulièrement sur les différentes antennes implantées sur le département, en fonction des demandes de suivi des usagers mais également de celles des travailleurs sociaux. Ainsi, le service GDV peut suivre les différents moments de la vie de l'entreprise que chaque personne accompagnée porte avec beaucoup de dignité.

Le périmètre de l'entretien avec le travailleur indépendant est circonscrit par les obligations relevant du contrat d'engagement. Pour les porteurs de projet, l'accompagnement est préalablement assimilé à un bilan professionnel dont la vocation est de permettre à la personne de se projeter dans le profil du futur chef d'entreprise qui sera le sien.

La génération prioritairement concernée par de l'accompagnement en l'évolution professionnelle est celle des 16-25 ans. En effet, l'orientation professionnelle correspond de plus en plus à une étape de réflexion indispensable pour ouvrir, le plus largement, l'éventail d'un champ des possibles accessible.

Selon la nature de l'activité choisie, les conditions d'installation sont en effet de plus en plus drastiques.



3. Les spécificités du territoire

Intervenant sur l'ensemble du département, le service a pu constater certaines disparités entre les différents territoires : bassin annécien, le Genevois, la Vallée de l'Arve et le Chablais.

Les plans d'actions mis en place divergent d'un territoire à un autre, notamment au niveau des offres d'insertion (chantiers d'insertion, ...), du logement et des dynamiques territoriales concernant la mise en œuvre du schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage.

En effet, selon le secteur et l'adresse de rattachement, les dispositifs sont variés. Cela peut être une contrainte pour les voyageurs et les semi-sédentaires.

Au niveau du logement et de la sédentarisation, certains secteurs semblent plus actifs. Par exemple, le Chablais a fait appel à un syndicat (le SYMAGEV) pour la réalisation des aires d'accueil et des terrains familiaux. Cela semble simplifier les démarches. En effet, s'adresser à un interlocuteur concernant l'ensemble des projets de sédentarisation facilite le travail en partenariat et la mise en place de projets divers.

Les autres secteurs se répartissent cette mission entre les différentes communautés de communes, les communautés d'agglomération, et/ou des syndicats.

Le département de Haute-Savoie est un territoire ciselé qu'il faut prendre en compte dans les pratiques professionnelles et l'adapter, tout en essayant de faire remonter les divergences, afin d'améliorer et d'enrichir des pistes de travail et des projets.



III. LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DU SERVICE

1. Les outils d'évaluation

Plusieurs outils permettent d'évaluer le fonctionnement du service et de mesurer son activité.

✓ Le rapport d'activité

Chaque professionnel du service 'Accompagnement des Gens du Voyage' est amené à rédiger un rapport d'activité en début d'année.

Cet écrit individuel décrit le poste occupé, la mission menée, son territoire d'intervention et le public accompagné ou accueilli.

Il fait un bilan de l'année écoulée sur le nombre de familles suivies, les différentes actions menées et les projets réalisés ou en cours.

C'est également l'occasion pour les professionnels de faire part de leurs analyses et de leurs réflexions dans le travail effectué au quotidien.

Le rapport d'activité permet donc de retracer le travail réalisé dans l'année tant au niveau quantitatif que qualitatif.

✓ Le reporting

Chaque mois, les professionnels du service, travailleurs sociaux et secrétaires-accueil, complètent un reporting.

Pour les travailleurs sociaux, il s'agit de quantifier le nombre de contacts avec les familles et le mode d'intervention (téléphone, visite à domicile ou rendez-vous au bureau). Ils précisent également les problématiques abordées avec les familles (santé, scolarité, insertion professionnelle...).

Pour les secrétaires-accueil, il s'agit de quantifier le nombre de contacts avec les familles et les partenaires au quotidien. Elles indiquent également les démarches faites avec les personnes lors de leur passage à l'accueil.

Les travailleurs sociaux qui interviennent sur les aires de passage remplissent également un second reporting.

Ce reporting retrace le nombre d'interventions et le nom de l'aire, le nombre d'adultes et d'enfants vus sur les aires et les thématiques abordées en partenariat ou non.

Tous ces reporting permettent de recueillir des informations, de les synthétiser et de réaliser des statistiques pour la rédaction du rapport d'activité annuel du service.



✓ L'inventaire des familles suivies

En fin d'année, chaque intervenant social fait la liste des familles qu'elle accompagne en indiquant son âge, le nombre d'enfants à charge, son statut, son type d'habitat et ses ressources.

Ces informations permettent de dresser un état des lieux et de caractériser le public accompagné par le service.

Elles sont utilisées pour rédiger le rapport d'activité annuel du service.

✓ L'organigramme du service

Un organigramme du service a été réalisé il y a peu de temps.

Cet outil de communication interne représente les fonctions et les postes occupés par chaque professionnel dans le service. Il montre les différentes relations existantes et les liens de subordination au sein de la structure.

L'organigramme du service permet de faciliter la compréhension et la communication de l'ensemble des professionnels.

✓ La plaquette de service

Un groupe de travail a récemment conçu la plaquette du service d'accompagnement des Gens du Voyage.

Ce support présente le public accompagné et les missions du service. Il indique les coordonnées des différentes antennes et les financeurs.

Cette plaquette sera distribuée aux partenaires avec lesquels le service collabore.

Elle améliorera la visibilité du service.



2. Les objectifs de développement de service

La mise en œuvre du projet de service en 2014 a permis d'entamer des pistes de travail et de peaufiner les objectifs du service. En effet, les échanges avec les partenaires, les entretiens menés auprès des usagers et des professionnels ont fait émerger des perspectives qui pour certains ont été mise en application.

2.1 La participation des usagers

Lors de la réalisation de ce projet et dans une démarche qualitative, 35 usagers ont été interviewés. Il en ressort plusieurs éléments qui semblent important de mettre en lumière :

- l'amélioration de l'aménagement des locaux, par exemple en étage sans ascenseur pour les personnes à mobilité réduite (accès aux commodités, sanitaires)
- les demandes d'actions collectives auprès des enfants (loisirs, sorties) et également auprès d'adultes pour apprendre à faire certaines démarches
- donner suite aux demandes de sédentarisation et avoir connaissance des interlocuteurs à qui s'adresser pour connaître l'avancée des projets de sédentarisation.

Quelques demandes diverses sont à noter :

- demande de prêt caravane
- augmentation des effectifs de travailleurs sociaux
- davantage de rendez-vous à domicile.

Par ailleurs, les usagers trouvent qu'il y a une amélioration sur la qualité du service. En effet, les professionnels sont à l'écoute, disponibles et aident à l'autonomie. Les usagers sont également satisfaits de la domiciliation.

Cependant, quelques critiques sont à préciser :

- changement dans le personnel
- manque de convivialité

D'où l'importance d'avoir des objectifs en lien avec les retours des usagers notamment :

- créer des espaces où le public deviendrait acteur dans la mise en place d'activités, notamment en créant des outils qui amèneront à recueillir des suggestions, des propositions pour améliorer le « travail ensemble », (par exemple boîte à idées)
- développer les actions autour de la parentalité, les actions collectives auprès des enfants (sorties pédagogiques, loisirs...) et des adultes restent rares. Ces



actions sont surtout développées sur les aires d'accueil contrairement au public ayant un suivi régulier auprès du service

- apporter une meilleure compréhension du rôle du service dans l'accès à la sédentarisation (attribution de terrains familiaux) et mieux les orienter à ce sujet.

Il semble important de préciser que la demande des usagers a d'ores et déjà été prise en compte notamment concernant le changement des locaux sur Annemasse.

2.2. Le retour des partenaires

Plusieurs partenaires ont été entretenus, sur les attentes de notre service et leurs suggestions. A la suite, vous trouverez une synthèse des retours des partenaires.

2.2.1. Les partenaires liés à l'habitat (sédentarisation, aires de passage, schéma départemental)

- **Le Syndicat Mixte d'Accueil des Gens du Voyage sédentarisés et non sédentarisés du Chablais (SYMAGEV)**
 - être à l'initiative et impulser la dynamique de l'idée d'un projet social sur les aires de passage, et le cas échéant, être force de proposition dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet social des aires de passage préconisé dans le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage
 - clarifier l'accompagnement social en lien avec le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage notamment au niveau de la scolarité
 - améliorer l'engagement et/ou l'action de la polyvalence des secteurs, notamment sur le passage des familles dans les pôles médico-sociaux
 - être un élément moteur dans l'uniformisation des pratiques sur les aires de passage (règlement intérieur, tarifs appliqués et moyens déployés, scolarité).
- **Le Syndicat Intercommunal de Gestion des Terrains d'Accueil (SIGETA)**
 - avoir un maillage plus fin avec l'Education Nationale pour favoriser la scolarisation
 - renforcer les engagements liés au RSA notamment pour les familles intra départementales (insertion sociale et professionnelle notamment)
 - questionnement sur l'acceptation par l'Education Nationale de solariser des enfants dont les parents sont en stationnement illicites, ce qui n'encouragerait pas le stationnement sur des aires de passage⁴

⁴ Il semble important de noter que la position du SIGETA a évolué et que lors d'une réunion en décembre 2016, le Président s'est largement prononcé pour la scolarité des enfants, quel que soit le type de stationnement des familles.



- maintenir le concept de travailleur social 'réfèrent' aires de passage
- maintenir une veille sociale sur les aires de passage
- nécessité d'un projet social sur les aires de passage (santé, scolarité, soutien scolaire...)
- informer les partenaires sur les spécificités du public « Gens du Voyage »
- dans le cadre des rencontres liées à la sédentarisation, organiser des réunions une fois par trimestre autour de thématiques.

- **Annemasse Agglo**

- être consulté lors de la rédaction de la convention triennale signée entre le Conseil Départemental et Alfa3a
- en attente de retours du service des démarches concrètes effectuées auprès des familles sédentarisées via Annemasse Agglo (notamment action sur le budget) et sur le mode de fonctionnement des familles (consommation des fluides)
- clarifier la complémentarité PMS/service Alfa3a ;
- souhaite d'une meilleure coordination des acteurs et des professionnels sur le territoire
- estime nécessaire que les professionnels aillent vers les familles au vu de leur non demande concernant des impayés
- lister les familles en besoin sur le département
- nécessité que le service renforce un rôle de médiateur différent de celui de porte-parole (notamment lors de revendications dans le cadre de leur sédentarisation en cours ou réalisée)
- les attentes spécifiques d'Annemasse Agglo pourraient nécessiter une convention Annemasse Agglo/Alfa3a et intégrer lesdites demandes dans la convention signée avec le Conseil Départemental
- travailler sur un projet en tenant compte des logiques de territoire.

- **La Communauté de Communes du Pays Rochois (CCPR)**

- dans le cadre d'un projet de sédentarisation en cours, renforcer le rôle de médiation et connaître davantage le « Pôle Immobilier » d'Alfa3a
- rendre lisible les interventions auprès des collectivités locales.

- **La Communauté de l'Agglomération d'Annecy (C2A)**

- mettre en place des rencontres régulières (soit tous les 3 mois).



2.2.2. Les services de l'État

- **La Direction Départementale des Territoires (DDT)**

- réaliser une mise à jour du schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage tous les deux ans, idéalement tous les ans
- cartographier les demandes de sédentarisation
- clarifier les cadres d'intervention sur les aires de passage
- lors de risques d'expulsion d'un terrain privé, faire remonter l'information aux services de l'État/Elus.

- **La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)**

- renforcer le lien partenarial de nos missions et valoriser le travail social auprès des partenaires
- revoir la question de l'agrément de la domiciliation
- regret sur le manque d'articulation entre Diag 360° et le schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage.

2.2.3. Les Mairies

- **Mairie d'Annecy**

- questionnement sur le rôle de chacun (C2A, Mairie, Alfa3a) concernant la sédentarisation
- discours commun en termes d'exigences, d'objectifs et de positionnement auprès des familles lors de l'élaboration de projets de sédentarisation (respect du cadre, scolarité, paiement des redevances...).

- **Mairie d'Annemasse**

- garder à l'esprit qu'un accompagnement auprès du service d'Alfa3a doit rester provisoire, toujours dans l'objectif de passer vers le droit commun
- poursuivre et renforcer les rencontres Mairie/Alfa3a
- compte-tenu des réalités de chacun liés à son positionnement, accepter les réponses différées et partielles
- veiller à une bonne communication
- poursuivre le travail de collaboration sur l'amélioration de l'habitat du Quai d'Arve
- développer le travail sur les financements des micro-crédits afin de monter des projets avec les familles.

- **Mairie de Thonon**

- confirme la connaissance du service.



2.2.4. L'Éducation Nationale

- **Le service scolarité en charge des élèves itinérants et allophones**
 - participer à la sensibilisation à la scolarisation
 - travailler autour de la question de l'absentéisme
 - être à l'initiative, moteur de rencontres inter-partenariales
 - identifier les familles qui ont des problèmes au niveau scolaire et social
 - travailler sur la préscolarisation.

2.2.5. Le Conseil Départemental

- **La Circonscription du Genevois**
 - passerelle à mettre en place et à améliorer entre la Circonscription et Alfa3a (plus formalisé)
 - nécessité de regards croisés sur les pratiques de chacun
 - besoin d'informations complémentaires sur la problématique des travailleurs indépendants car ils sont démunis
 - présentation du service au département.
- **Le Pôle Logement**
 - tour d'horizon sur la mission d'accompagnement social global
 - rappel des services relais selon le public (personnes âgées, handicap...)
 - travailler sur les transferts de dossiers PMS/Alfa3a et inversement.

2.3. Le retour des professionnels du service

- **Regrets des professionnels**
 - éloignement géographique des différentes antennes qui ne facilite pas l'esprit collectif
 - le poids du passé « ALAP » qui alourdit certaines situations.
- **Satisfactions des professionnels**
 - liberté d'action et marge de manœuvre possible dans le cadre de la mission
 - responsabilité et autonomie à conserver sur son poste de travail
 - proximité du public.
- **Suggestions et remarques des professionnels**
 - Liées à l'organisation du service
 - amélioration des locaux
 - plateforme informatique



- améliorer les moyens matériels (véhicules plus adaptés, entretiens des véhicules, nouveaux mobiliers et téléphonie)
- création d'un poste chargé de l'entretien et de la logistique
- amélioration des outils de communication avec les partenaires
- nécessité de réunions départementales régulières
- renforcer le travail transversal entre antenne.

→ Liées à la mission du service

- nécessité d'une plus grande appartenance aux valeurs de l'association Alfa3a
- redéfinir les champs d'actions auprès du public et des partenaires
- valoriser et clarifier la mission des aires de passage
- mettre en avant le pôle accueil/secrétariat en élargissant les compétences et harmoniser les pratiques sur le département
- renforcer la mission de domiciliation
- nécessité de la pérennisation de la mission économique
- mener plus d'actions et de projets collectifs
- dégagement de temps sur les projets
- demande de formations diverses priorisées par l'employeur (gestion des conflits, distance professionnelle, ...)
- questionnement sur la répartition des familles et le nombre de suivis
- création d'un dispositif « bail glissant » en interne
- être davantage dans une démarche de médiation et de lutte contre les discriminations
- échanges régionales avec d'autres associations du national qui œuvrent auprès du même public.

✓ Les pistes de travail réalisées

	Pistes de travail
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - cartographie de l'ancrage territorial des familles accompagnées par le service - rédaction d'un contrat d'élection de domicile - création d'un document de recueil d'informations pour les demandes de sédentarisation
Temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'un espace collectif sur l'antenne d'Annemasse : « Café Bohème »
Technique	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'une plateforme informatique
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - aménagement de nouveaux locaux (Annemasse)



✓ Les pistes de travail retenues

	Pistes de travail
Institution	<ul style="list-style-type: none"> - renforcer l'appartenance à l'association Alfa3a - poursuivre les formations individuelles et/ou collectives et prioriser certains thèmes
Temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> - mener davantage d'actions collectives : espace d'écoute et d'échanges hors démarches administratives, travail sur la fracture numérique...
Thématiques : Domiciliation	<ul style="list-style-type: none"> - se conformer à la nouvelle réglementation en matière de domiciliation
Scolarité	<ul style="list-style-type: none"> - l'articulation du passage primaire-collège - la lutte contre l'absentéisme - la préscolarisation
Activité économique	<ul style="list-style-type: none"> - travailler sur l'insertion professionnelle des familles, notamment des jeunes 16-25 ans et des femmes - développer l'accompagnement collectif - renforcer l'appui du service pour ouvrir les perspectives professionnelles à toutes les tranches d'âge et pour toutes les manières d'exercer un métier
Aires de passage	<ul style="list-style-type: none"> - renforcer la mission sur les aires de passage : veille sociale, actions collectives, développement d'animations socio-culturelles, type centre social itinérant - se conformer aux exigences de la loi en matière de projet social sur les aires de passage (impulsion, élaboration et mise en œuvre du projet social)
Développement du service	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'un « pôle ressource » lié à la connaissance du public et de ses spécificités - réflexion à terme sur la réorganisation des compétences des professionnels du service via des chargés de mission, des porteurs de projets en responsabilité de thématiques spécifiques - échanges et rencontres régionales avec d'autres associations du national qui œuvrent auprès du même public



Habitat	<ul style="list-style-type: none">- mise à jour annuelle des demandes de sédentarisation- renforcer la complémentarité des compétences entre Alfa3a (Pôle Immobilier et Service Social Spécialisé) en pensant à des projets d'habitat adapté en direction des publics précaires
Public	<ul style="list-style-type: none">- réfléchir sur le recueil de l'expression et la participation des usagers



3. La réactualisation du projet de service

Afin de mettre à jour le projet de service, il a été décidé que le comité de pilotage se réunirait une fois par an.

Il s'agira d'évaluer si les pratiques professionnelles sont en conformité avec le projet de service réalisé.

Cette réunion pourrait également être l'occasion d'évaluer la nécessité de reprendre contact ou non avec les partenaires en fonction d'un écart constaté entre la mission et le projet de service.

Enfin, cette rencontre pourrait éventuellement permettre de prioriser d'autres missions retenues pas les partenaires.

Toutefois, il est important de souligner que le comité de pilotage pourrait être amené à se réunir plus rapidement que l'échéance fixée au regard d'éventuels éléments extérieurs :

- obtention de nouveaux financements
- choix lié à la conjoncture économique et sociale
- constat de nouveaux besoins
- orientations de l'employeur

Le COPIL devra produire un document écrit (à rajouter à ce projet de service) mentionnant les décisions et les conclusions de la réunion.



CONCLUSION

Ce projet de service marque résolument la volonté des professionnels d'aller de l'avant. Le passage ALAP/Alfa3a est définitivement opéré.

L'héritage dont a bénéficié le service a permis de conserver le sens de l'action menée et de renforcer sa légitimité d'aujourd'hui et de demain.

Plusieurs réflexions sont nécessairement à mener à terme :

- le renforcement de la valeur ajoutée du service par la spécialisation des professionnels sur l'acquisition de compétences transversales en lien avec la spécificité du public et le développement d'actions sur des territoires atypiques, tout en privilégiant les connexions possibles avec d'autres publics.
- la loi Raimbourg qui tend à supprimer le carnet de circulation amènera le service à revoir la dénomination du public suivi voire à s'adapter à un public plus large lié à l'itinérance. L'origine des familles pour leur suivi va de fait se modifier. La question est de savoir si l'itinérance sera le critère retenu pour être suivi par le service Alfa3a ou si les origines et la culture des familles en demande resteront prioritaires ?
- l'adaptation nécessaire du service si certains dispositifs existants étaient amenés à être réorganisés.
- quelles places devraient occuper les aires de passage (bientôt ouvertes à d'autres publics ?) dans les politiques de la ville ?
- comment travailler au mieux la sédentarisation des personnes en demande d'un ancrage territorial pérenne ?
- quelles réflexions le service devrait-il mener pour penser des espaces de vie plus adaptés en direction de familles dont les demandes dans ce domaine diffèrent de celles d'un habitat traditionnel ? Comment travailler en interne cette question en recoupant les compétences d'Alfa3a ?

Le COPIL du projet de service devra mener et dynamiser ces réflexions tout en veillant à ne pas s'éloigner de sa mission.

Un document synthétique sera produit à chaque rencontre afin d'alimenter le dit document.

L'ensemble du service d'accompagnement des Gens du Voyage remercie les partenaires et les usagers pour leur participation qui a permis d'élargir la réflexion menée et de conforter le lien existant.

Ces échanges ont également permis une meilleure lisibilité des attentes des uns et des autres, de mieux comprendre les complémentarités de chacun et de dégager les spécificités du service liées au public qu'il accompagne.



ANNEXES

Annexe 1 : Le questionnaire auprès des usagers



QUESTIONNAIRE AUX USAGERS

En ce moment, nous réalisons le projet de service. Nous souhaitons que les personnes accompagnées s'impliquent au projet, autrement dit, dans l'élaboration des règles de fonctionnement de l'établissement et les objectifs de notre travail. Serait-il possible qu'on vous pose quelques questions à ce sujet ?

SEXE :

AGE :

STATUT :

ANTENNE :

- 1) QUELLES EST VOTRE VISION DU SERVICE ? (à quoi sert le service ? Quelle est utilité ? Qu'est-ce qu'on fait ?...)

- 2) QUELLE ATTENTE DU SERVICE AVEZ-VOUS ? (qu'est-ce que vous aimeriez que le service fasse pour vous ? Que fait-il déjà pour vous ?...)

- 3) QUELLE EVOLUTION AVEZ-VOUS VU DANS LE SERVICE ? (quels changements ?)

- 4) QUELLE EVOLUTION AIMERIEZ-VOUS VOIR ? (suggestions...)



Annexe 2 : Le courrier aux partenaires



Co.....
D.....
Service

Annecy, le

Madame
Monsieur....

Dans le cadre de notre intégration au sein d'ALFA3A, le service 'Accompagnement Gens du Voyage' élabore son projet de service.

Pour cela, nous planifions plusieurs types de rencontres notamment avec nos partenaires. C'est pourquoi nous vous sollicitons.

Nous souhaitons recueillir, lors d'un entretien avec vous ou l'un de vos représentants :

- votre vision de notre mission,
- vos attentes de notre service,
- vos suggestions/projets (le cas échéant) de partenariat

Nous reprendrons contact avec vous début Avril 2015 afin qu'une date et une heure soient convenues, si cette démarche vous intéresse.

Dans l'attente,
Cordiales salutations.

Pour le COPIL 'Projet de Service'

Françoise Potier Bergès
Responsable du Service
« Accompagnement Gens du Voyage »



Annexe 3 : Le questionnaire auprès des professionnels du service



QUESTIONNAIRE AUX PROFESSIONNELLES

Dans le cadre du projet de service, nous procédons à une enquête auprès de vous, afin de récolter votre avis. Je vous remercie de votre participation.

- 1) Comment perçois-tu le projet de service ? Quelle est son utilité selon toi ?

- 2) Quelles missions veux-tu mettre en évidence dans le projet de service ? Quelles sont tes principes d'interventions dans le cadre professionnel : éthique, posture professionnelle, conditions d'accueil ?

- 3) As-tu des propositions d'améliorations du service, de nos missions et des pistes de travail à envisager ?



Annexe 4 : L'ancrage territorial

Un travail sur l'ancrage territorial (carte géographique ci-jointe) des familles accompagnées par le service a été réalisé par l'ensemble de l'équipe avec pour objectif de :

- mieux connaître les déplacements effectués par les familles accompagnées ;
- répartir de manière plus judicieuse les familles et proposer ainsi un accompagnement social plus pertinent et de proximité ;
- développer les partenariats locaux pour une meilleure insertion des familles sur leur territoire de stationnement.

Pour représenter cet ancrage territorial, les membres de l'équipe ont recensé les informations suivantes : le nombre de familles accompagnées et leur lieu principal de stationnement.

Ces données ont été reportées par la suite sur une carte géographique du département par une des secrétaires dont la vision globale du service lui a permis de réaliser l'outil.

Le temps de stationnement des familles sur le département a également été indiqué par deux dégradés de couleurs.

480 familles stationnent sur le département de Haute-Savoie et se répartissent ainsi :

- 260 familles sédentaires
- 126 familles semi-sédentaires
- 94 familles de grands voyageurs

On peut noter une forte concentration de familles sur le bassin annécien, le bassin du Genevois et le Chablais.

En revanche, peu de familles stationnent dans la Vallée de l'Arve.

Il est important de souligner que ce document n'est pas figé et qu'il sera amené à être réactualisé à l'avenir.

