



Synthèse des entretiens utilisateurs avec les opérateurs, DDACS et Préfecture

Août 2019

Les objectifs des entretiens

Connaître les processus de travail des utilisateurs, comment s'effectue les échanges de données afin d'identifier les freins et opportunités pour la plateforme par rapport aux pratiques des utilisateurs.

Les principales questions de l'entretien

- Quel est l'équipement et l'usage des outils numériques ?
- Quel est le niveau de connaissance du sujet "bidonvilles" ?
- Quel le rôle de l'interviewé dans la mise en œuvre de cette politique publique ?
- Quel est l'éco-système d'acteurs ?
- Quelles sont les méthodes et outils utilisés pour recenser les sites ainsi que pour choisir, mettre en place et suivre un dispositif ?
- Quelle est la perception de la plateforme ?
- Quelle serait la baguette magique pour résorber les bidonvilles ?

Sommaire

1 Les processus de travail, p. 3

Quelles sont les méthodes des différents acteurs, leurs façons de travailler ?

2 Les freins et opportunités, p. 8

Quels sont les enjeux, difficultés et besoins des acteurs ?

3 Pistes de développement, p. 12

Comment améliorer la plateforme et développer le volet dispositif ?

20 
personnes rencontrées

10 
**entretiens
téléphonique**

3 
**entretiens en
physique**

1 **Policier**

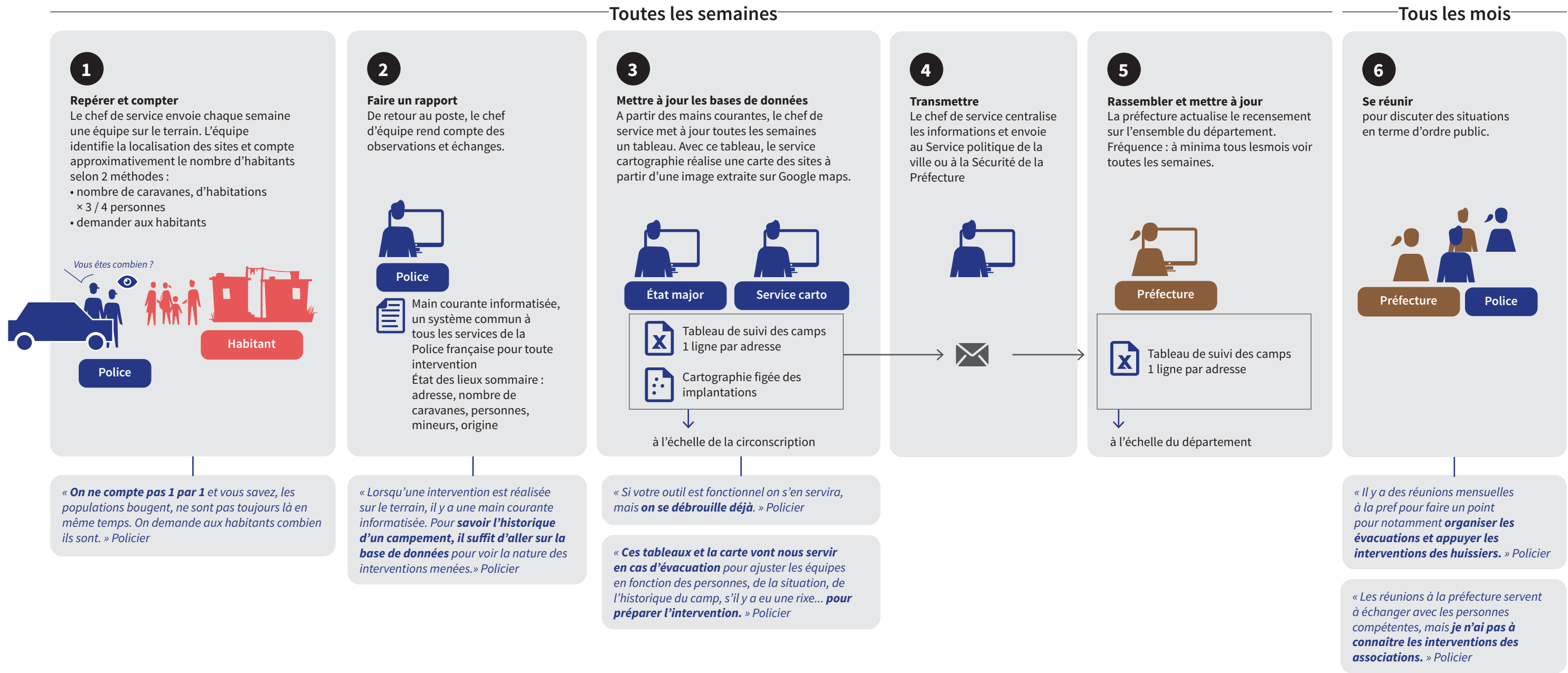
3 **DDCS**

6 **Opérateurs associatifs**

3 **Préfectures**

01 - Processus et méthode de travail

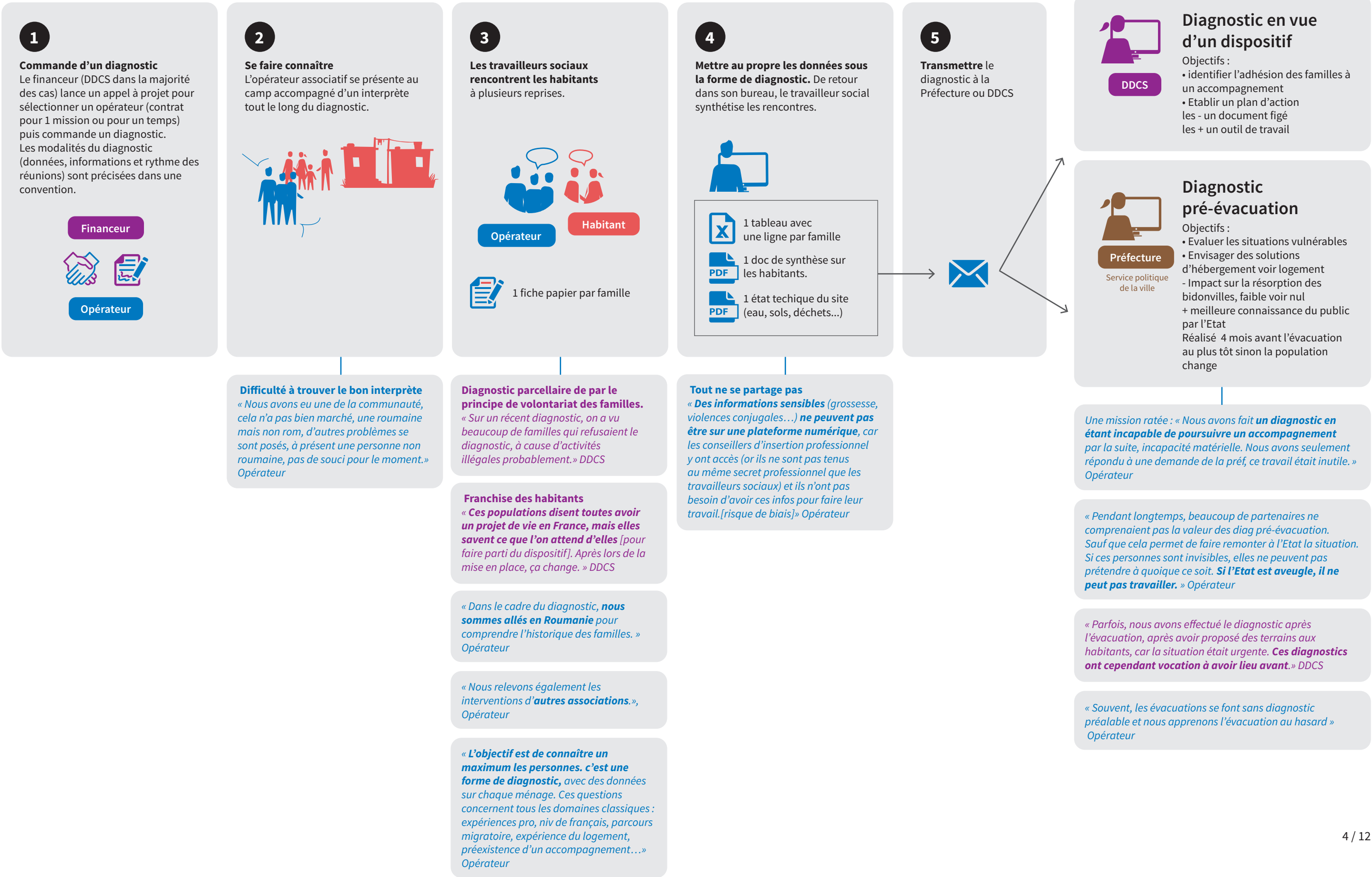
Comment se déroule un recensement « Police » ?



01 - Processus et méthode de travail

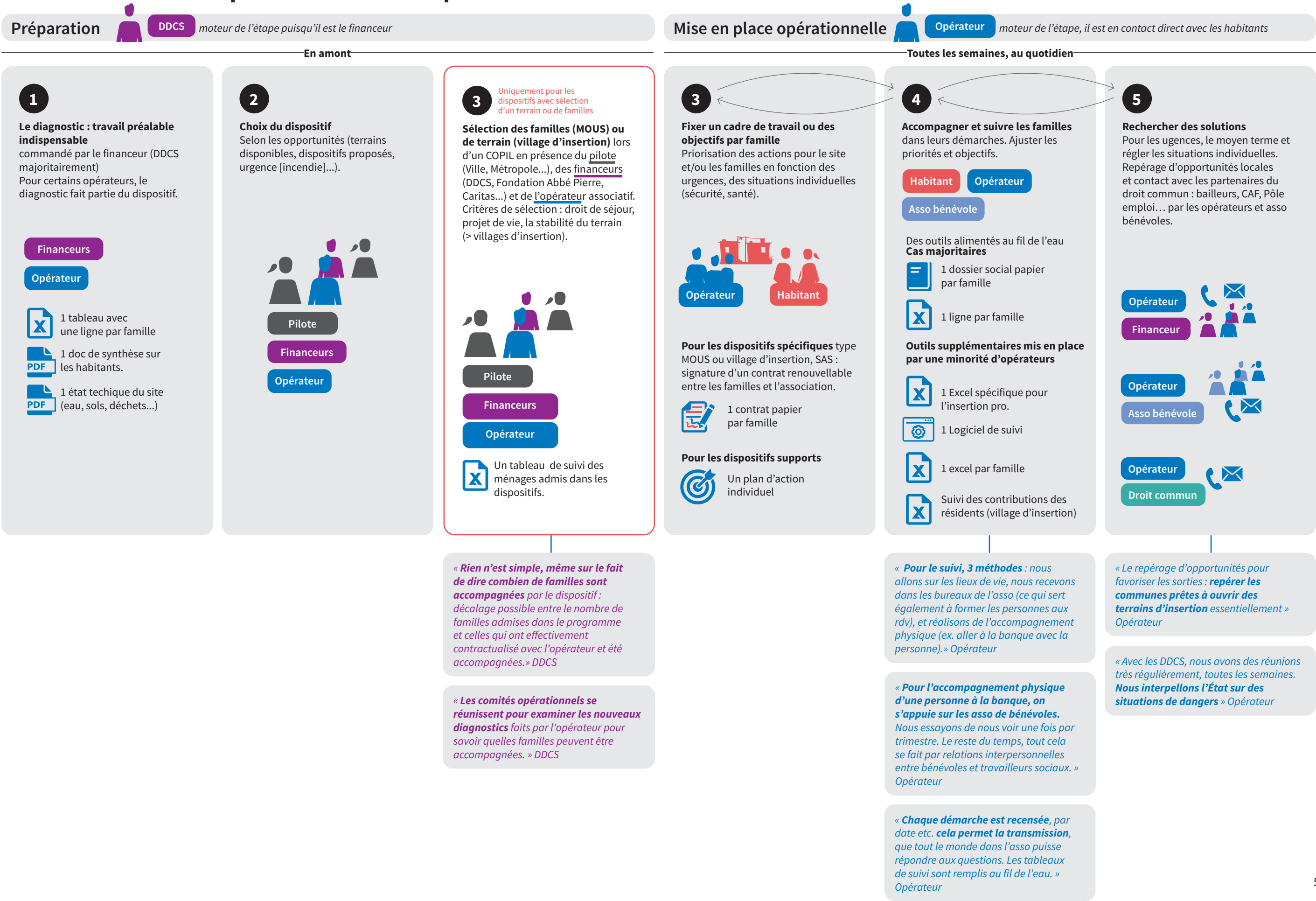
Comment se déroule un diagnostic social ?

1 à 3 mois pour réaliser un diagnostic



01 - Processus et méthode de travail

Comment est mis en place et suivi un dispositif ?



Des instances de partage

L'objectif est de créer une action partenariale, d'ajuster l'action, gérer les urgences...

Réunions hebdomadaires
> régularité variable selon les territoires.



- Comité de pilotage**
Un bilan quali + quanti avec évolution des projets.
Objectif : obtenir renouvellement des financements du projet, identifier les points bloquants, trouver des solutions multipartenariales.
COPIL mentionné dans les conventions.



Pilote

Droit commun

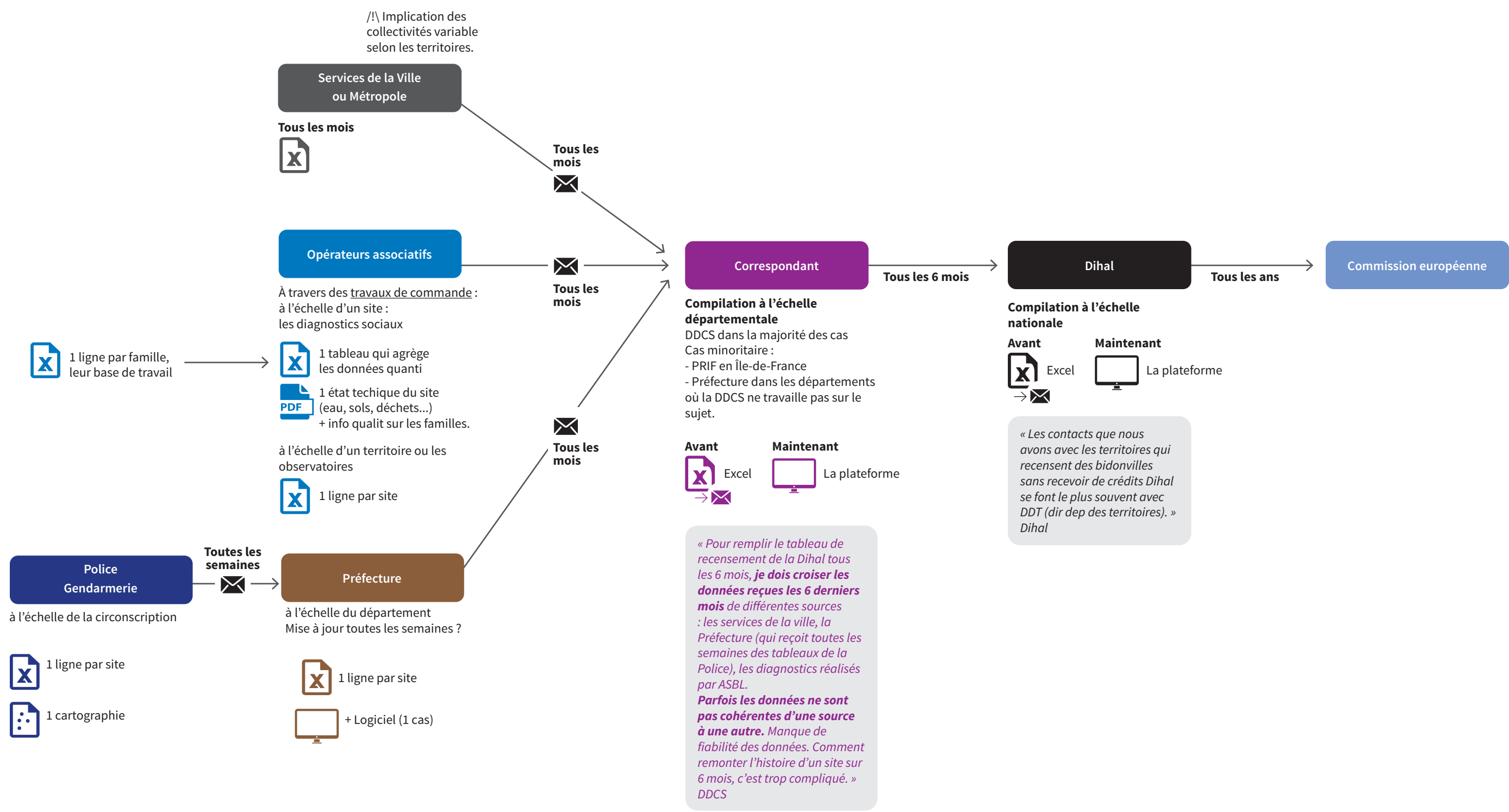


→  transmis à la
Préf

« [COPIL] Une manière pour nous d'impliquer les collectivités territoriales (qui a des crédits AMI logement d'abord), de leur montrer des indicateurs » DDCS

01 - Processus et méthode de travail

Focus sur le recensement Dihal : quelle est la chaîne d'information ?



Les opérateurs suivent individuellement les familles.
Ils analysent pas (ou peu) les données à l'échelle d'un site ou d'un territoire.

1	2	3	4
<p>Développement d'un suivi individuel fait par les opérateurs</p>	<p>Des objectifs mis en place à l'échelle d'une famille, peu ou pas d'objectif à l'échelle d'un territoire.</p>	<p>Engagement sur des objectifs lorsque les familles sont connues voir sélectionnées.</p>	<p>Des outils de suivi <small>(Excel)</small> rudimentaires, parfois trop nombreux et chronophages</p>
<p>« Dès que l'on rencontre une personne au guichet unique ou ailleurs, on renseigne dans notre base, on a un fichier avec 4 000 personnes. » Opérateur</p>	<p>« J'ai donc créé ces objectifs au fil des entretiens réalisés avec les familles. Nous les avons ajusté au fil du temps, en fonction des évolutions observées. » Opérateur</p>	<p>« Une contractualisation est réalisée entre le ménage et l'opérateur, un contrat qui précise le cadre de la Mous et ses objectifs. Contrat de 6 mois, renouvelables 2 fois, voire 3 si nécessaire (18 à 24 mois d'accompagnement). Il n'y a cependant pas d'outil de suivi des objectifs. » Opérateur</p>	<p>« Les travailleurs sociaux vont prendre des notes puis reporter sur Excel. Ce travail administratif prend beaucoup de temps. » Opérateur</p>
<p>« Depuis 2007, on tient un listing des personnes présentes sur le territoire. C'est un tableau excel partagé entre nous sur un serveur, il n'est pas en ligne en raison des règles de la CNIL. C'est l'outil qui nous garantit notre expertise au niveau partenarial, il nous sert à répondre aux sollicitations de partenaires associatifs. » Opérateur.</p>	<p>« Exemple d'objectifs pour ce village d'insertion : - augmentation de 20% des revenus en 5 ans - 40% obtiennent un emploi » Opérateur</p>	<p>« Pour la Mous, nous n'avons pas d'objectifs en tant que tel, on ne va pas résorber en 3 ans, cependant on a des objectifs de couverture de l'accompagnement, objectif de scolarisation, avec également la volonté de suivre l'assiduité à l'école, mais à voir comment savoir cela... Avoir des sous-objectifs c'est compliqué, ça dépend des familles. » DDCS</p>	<p>« ces tableaux ont trop de colonnes, prennent trop de temps à remplir compte tenu de la taille des équipes, les mettre à jour est difficile. Ils ne donnent pas un aperçu de l'évolution des familles, ne sont pas pensés intelligemment pour en extraire des données, par exemple lorsque la famille vient vers eux ou l'inverse. » « On aimerait bien avoir une personne qui nous aiderait à mieux extraire les info, faire de meilleurs excel, cela améliorerait le suivi. » Opérateur [manque de compétence pour créer des outils adaptés]</p>
<p>« Nous nous rendons compte que nous sommes assis sur une base de données que nous n'avons pas le temps d'exploiter. Nous réfléchissons à présent au développement d'une base de données nominative, pour comprendre qui nous avons déjà diagnostiqué, comprendre pourquoi les familles restent dans cette situation. » Opérateur</p>	<p>Pas de projection sur l'année prochaine ? « on ne va pas jusque là, car tous les ans la ville fournit le même nombre de logement. » DDCS</p>	<p>« Nous fixons des objectifs avec la famille, nous ne fixons pas des objectifs aux familles. Les objectifs au niveau global sont fixés politiquement, ce n'est pas vraiment notre problème. » Opérateur</p>	<p>[au sujet des tableaux de suivi Excel] « Nous essayons d'avoir cette réflexion interne en permanence, tout en gardant en tête que notre travail est sur le terrain. Il ne faut pas que ce soit une contrainte temporelle trop forte pour l'équipe. » Opérateur</p>
<p>« Nous ce qui nous servirait, ce serait un outil de partage d'informations pour avoir un suivi dans le temps des personnes, qui sont mouvantes et peuvent sortir du radar des asso. » [suivi individuel à l'échelle nationale] Opérateur</p>	<p>« je n'ai pas la vision stratégique, nous sommes sur une politique de résorption à moyen terme, il ne devrait plus y avoir de bidonvilles, mais pas forcément de date butoir. » Préf.</p>	<p>« des objectifs sur l'appropriation des logements, sur le projet d'insertion... Un premier objectif peut être l'inscription à Pôle Emploi. Nous réévaluons régulièrement les objectifs en fonction de l'évolution de la famille. » Opérateur</p>	<p>« Sur l'accompagnement, une usine à gaz également, avec un outil excel, plusieurs onglets... » Opérateur</p>
<p>« Avoir un suivi individuel, qui permettrait de reconnaître des populations déjà rencontrées, savoir qu'une famille vient d'un site que l'on a déjà diagnostiqué... » Préfecture</p>	<p>« Nous ne créons pas d'objectifs quantitatifs pour les groupes de personnes. Pour le moment, l'Etat ne demande pas des objectifs quantitatifs, il est bienveillant et comprend. » Opérateur</p>	<p>« Si l'État veut fixer des objectifs, alors ce sont des dispositifs qui font l'objet d'une sélection de personnes. Les seuls objectifs que nous pouvons avoir lorsqu'il n'y a pas de sélection est de se dire que l'on va simplement faire le maximum. » Opérateur</p>	<p>« Nous répondons à des demandes des préfectures et DDCS, la monographie nous l'avons même plus créée pour eux. Par conséquent, ce n'est pas un outil de travail qui permet d'évaluer la motivation des personnes, on a cherché à le faire en créant un autre outil. » Opérateur</p>
<p>« il faudrait une base de données individuelles, pour éviter que les familles soient diagnostiquées plusieurs fois... » DDCS</p>	<p>« une volonté de développer plus d'indicateurs avec les opérateurs, avec pour logique l'identification de parcours vers l'insertion et le logement autonome. Les parcours s'étudient à l'échelle des personnes chez les opérateurs, nous ce serait plus à l'échelle des terrains, en raison du respect de l'anonymat. » DDCS</p>	<p>Limite de la sélection</p> <p>« Nous n'avons pas fait de sélection, exemple d'un couple de quinquas avec un homme qui a une maladie chronique. Il se trouve que cet homme a à présent un CDD et qu'il est renouvelé. S'il y avait eu une sélection, nous n'aurions jamais retenu cet homme » Opérateur</p>	

Les acteurs ont conscience du besoin d'un suivi global mais la vision globale n'est pas un outil pour eux

1

Actuellement, une vision globale de la situation pour rendre des comptes.

- « Je vois bien l'aspect positif à avoir plus d'informations sur les bidonvilles au niveau national, pour peut-être impulser des politiques plus ambitieuses, mais **à notre échelle c'est une contrainte.** » Opérateur
- « Jusqu'à présent, les travailleurs sociaux, **nous sommes très mauvais sur l'analyse** de ce que l'on fait. » Opérateur
- « **L'équipe est consciente que cet argent doit être suivi, car c'est de l'argent de l'Etat.** » Opérateur
- « Oui [Suivi global], car **le financeur nous le demande, nous produisons alors des chiffres.** » DDCS

2

Besoin d'une vue globale pour dialoguer avec les partenaires et financeurs.

- « Pour le moment on n'a pas d'outil de suivi des objectifs. C'est en réflexion, En tant que chef de service, **je me rends compte du manque de traçabilité, du besoin d'objectifs objectivés à communiquer à la ville, DDCS.** Cet avancement sera accompagné de précisions à donner sur les difficultés rencontrées, les raisons des échecs. [à propos d'une MOUS] » Opérateur
- « J'ai beaucoup travaillé à l'international, notamment sur des fonds européens, et pour ceux-ci des objectifs clairs sont fixés, **j'étais donc extrêmement surpris par le manque d'indicateur, l'absence de suivi en France.** » Opérateur
- « **Ce qui nous intéresse le plus au niveau des DDCS, c'est le niveau global, des chiffres.** Au Copil, c'est essentiel de pouvoir dire combien de ménages accèdent au logement. L'objectif de tous ces outils est de pouvoir montrer des résultats. **Prouver que les actions ont un impact auprès des élus.** » DDCS

3

Les limites des chiffres :
- déconnectés du terrain,
- manque info qualitatives.
L'accompagnement social, c'est du temps.

- « **Le tableau de la Dihal : je le trouve déconnecté** de ce que nous vivons sur le terrain. **Retravailler les indicateurs communs me paraît nécessaire.** Je rentre dedans des données qui ne me semblent pas représentatives, ni exploitables. Les chiffres ne reflètent pas toujours le travail sur le terrain, il faut trouver des indicateurs qui soient pertinents, justes. » Opérateur
- « **D'autres indicateurs sont difficiles à remplir, notamment ceux demandés par la Dihal,** comme l'accès à l'emploi (on pouvait déjà être dans l'emploi avant, on peut y avoir eu accès sans y rester). » DDCS
- « **Si mes seuls critères de réussite étaient le logement et l'emploi, je finirais en burnout.** Les critères qualitatifs, le sentiment de rendre actrices les personnes de leur projet, cela est décisif. » Opérateur
- « **Je ne pense pas qu'une circulaire sur une temporalité de 5 ans ait du sens,** il faut travailler sur une génération, par la suite les effets peuvent être réels. Pour nous, il faut travailler sur les enfants des parents qui sont arrivés il y a 6-7 ans. » Opérateur

La plateforme résorption bidonvilles, ils en disent quoi ?

Préfecture

DDCS

Opérateurs associatifs

1

Facilite, simplifie le reporting pour la Dihal et les partenaires

« un **confort de lecture**, et la possibilité d'avoir des informations en temps réel » DDCS

« Permet de **renseigner simplement** les info demandées par la DGCS sur le nombre de personnes à la rue/squat. » DDCS

« C'est **plus simple**. Tout cela est plus parlant, cela rend **plus efficace**. Plus simple que les fichiers Excel pour le recensement. » Préfecture

« Nous faciliter les rapports avec la Dihal, **pas devoir retraiter l'information pour la Dihal**. » DDCS

« Le suivi au fil de l'eau des sites n'était pas fait, **il était auparavant contraignant de réunir les données tous les 6 mois**. » DDCS

« La plateforme est très intuitive, cela est très pratique et plus simple que les fichiers Excel pour le recensement. Dès qu'un retour de diagnostic est fait par l'opérateur, dès qu'une évacuation de site a lieu, je mets à jour. Je pense que cet outil va **faciliter les demandes de bilan fastidieuses** à la fin de l'année. » Préfecture

« Ce que j'aime bien c'est que c'est clair. On se contente du minimum parmi les données demandées » Préfecture

« **Je trouve que la plateforme correspond bien à ce qui nous est demandé habituellement**, et reprend bien l'ensemble des éléments les plus importants. » Opérateur

2

S'inscrit dans une dynamique de partenariat et partage d'info

« **Tout le monde ne fait pas les choses dans leur coin**, des instances de partage se créent. La plateforme me semble s'insérer dans cette dynamique de partage » Opérateur

« Je pense que cela pourrait être **très intéressant pour la recherche**, en fonction du profil précis des personnes nous pourrions mieux comprendre les mécaniques en œuvre pour favoriser la sortie. Je comprends bien cependant les difficultés avec la CNIL. Je vois donc un intérêt pour le **partage de connaissances**. Cependant **attention, les généralisations ne sont pas forcément pertinentes**, chaque parcours migratoire est différent. » Opérateur

« **Au niveau national, quelle valeur donnez-vous au possible partage d'information ? Comparer lorsque c'est pertinent, et avoir un échange avec des DDCS qui pourraient avoir des volumes similaires.** » Opérateur

« **Intérêt à voir la situation des départements frontaliers.** » Préfecture

« On s'aperçoit que l'information est disparate, on doit solliciter plusieurs services. Croiser les données des différents acteurs et les faire actualiser par les porteurs (associations), **mêler nos savoirs et fusionner nos informations.** » Préfecture

« Nous aimerions partager les informations sur l'action de prévention rougeoles avec l'ARS via la plateforme.. » Opérateur

3

Les prémices d'un suivi plus régulier pour mieux agir

« Je pense qu'avoir un suivi fin et régulier **permet de mieux intervenir, mieux comprendre où on en est, voir si on s'améliore**. Je compte mettre en place un suivi plus régulier des dispositifs, tous les mois ou trois mois, à décider avec l'opérateur, pour ne pas avoir seulement un bilan en fin d'année. » Préf.

« Permettre d'**avoir un panorama plus régulier de la situation** en demandant chaque mois à l'opérateur de remplir » DDCS

« **La finalité est bien d'être en mesure d'observer concrètement les résultats** des actions : voir qui accède au logement, etc. Comprendre ce qui bloque par les chiffres, et échanger autour avec l'opérateur. » DDCS

« La plateforme va permettre d'avoir deux choses importantes :
- les chiffres d'évacuation, qui permettront de **cibler** les préfectures
- **évaluer les actions** menées par les opérateurs » Dihal

« **la plateforme, si elle est bien pensée, pourra remplacer l'observatoire réalisé chaque mois** à l'attention de la DDCS » Opérateur

4

Les freins existants à l'usage de la plateforme : - la pré-existence d'outils - un intérêt limité voir nul pour les opérateurs

« **Votre outil vient s'ajouter à tout nos outils**, ça vient en supplément, c'est pour ça que l'on a fait de la résistance au début. » Préfecture

« Pour ma part je préfère garder la main sur la plateforme, **je ne vois pas la plus-value que les opérateurs auraient en se connectant à la plateforme**, ils vont perdre du temps. » Préf.

« **Les données dézoomées, non individuelles, lui servent très peu** : une page dans un bilan de 60 pages. » Opérateur

« Il faut que ce soit un outil qui nous serve et qui ne s'ajoute pas encore aux outils que nous utilisons. **Le fait que ce ne soit pas nominatif me semble rédhitoire.** » Opérateur

« [Au sujet des outils] Nous essayons d'avoir cette réflexion interne en permanence, tout en gardant en tête que **notre travail est sur le terrain. Il ne faut pas que ce soit une contrainte temporelle trop forte pour l'équipe.** » Opérateur

5

Les craintes à l'usage de la plateforme : - répartition des rôles - régularité des mises à jour

« Je vois l'intérêt de faire remplir par les opérateurs, mais il faudrait **bien définir qui fait quoi**, et qui remplit quoi.. » DDCS

« Avoir des informations en temps réel **à condition qu'elles soient renseignées.** » DDCS

6

Demande d'historique sur les activités, les données. Pouvoir exporter les données

« Un plan de masse pourrait être mis en **pièce-jointe** et la plateforme pourrait ainsi être une GED [Gestion électronique de documents] » Opérateur

« J'aimerais pouvoir extraire les données et **l'historique**, pouvoir le 1^{er} juillet savoir à combien c'était le 1^{er} janvier. » DDCS

« Il faudrait donc au moins pouvoir **savoir qui a enregistré quoi** de son côté, pour éviter les erreurs. » DDCS

« Pour traiter l'ensemble des terrains comme le souhaite la préfecture, également nécessaire de savoir si les sites peuvent être aménagés, plutôt qu'aller chercher un terrain ad hoc. » DDCS + Préfecture

« Ce qui serait bien, ce serait qu'un tableau initial permette de dire si les personnes viennent vers nous ou si nous allons vers elles, ce qui permettrait de classer la motivation des personnes etc. Sortir du word, ne plus toujours créer des nouveaux tableaux. » Opérateur

« Avoir **sommes automatiques [des sites]** » DDCS

« Je n'ai pas vraiment utilisé la plateforme mais pour que la plateforme devienne l'outil qui remplace l'observatoire, il faudrait pouvoir **tirer des Excels**, et pouvoir solliciter un **historique**. Pour le moment, on remplit la plateforme et on garde notre observatoire que nous leur [DDCS] envoyons chaque mois. » Opérateur

Quels sont les freins et les clés pour résorber les bidonvilles ? Une baguette magique ?

DDCS

Opérateurs associatifs

1

Mobilisation des acteurs : LA clé de la résorption.
Constat du manque de coopération entre les élus et acteurs du droit commun.

« **Le partenariat, indispensable pour s'inscrire dans des relations de travail durables**, ce public ne rentre pas dans les dispositifs de droit commun. L'État le fait, mais il faut que tout le monde le fasse, exemple: il faut que la CAF se rende plus accessible... » DDCS

« **Le refus de scolarisation.** On fait des courriers suite au sujet des refus de scolarité des mairies. » Préfecture

« Donner des **titres de séjour** est inévitable, et permettrait de **travailler sur l'accès aux dispositifs de droit commun**. C'est indispensable de délivrer des titres de séjour pour stabiliser les parcours d'insertion. Une cohérence à tous les niveaux. » DDCS

« **Il est important que le droit commun se penche sur les bidonvilles**, pas seulement dans un sens, c'est un travail de sensibilisation. Même s'ils sont débordés. Ils font encore moins d'efforts quand ils savent qu'il y a un opérateur mandaté par l'Etat » Opérateur

Mission indispensable
« Ce lien entre l'asso et les pouvoirs publics, chacun doit savoir qui fait quoi. » Préfecture

« Mon principal défi est de **faire travailler tous les acteurs**, que tout le monde mobilise des logements par exemple. » DDCS

« **Nous avons du mal à mobiliser les acteurs**, la métropole n'a pas de légitimité auprès des communes et ne sait pas travailler avec, la plupart des dispositifs viennent donc de l'État. » Opérateur

« **Elle est politique cette baguette**, dépend des élus. » DDCS

« Engagement d'un accompagnement social sur un site si le Maire demande. **Si vous n'avez pas la ville qui suit, c'est trop difficile.** » DDCS

« **Le contexte politique n'est pas évident**, de la part des collectivités en particulier, les acteurs ne sont pas particulièrement motivés par ces questions. » Préfecture

« Nous avons des instances de partage régulière avec les partenaires. L'objectif est la **construction d'un dialogue.** » DDCS

« Le partenariat, **mettre les gens autour de la table** est indispensable. » DDCS

« Nous observons pourtant que ce sont les démarches partenariales qui portent leurs fruits. » Opérateur

« Frein à la résorption des bidonvilles de mon point de vue => volonté parce que pas porteur Dihal manque de poids pour faire bouger les choses. » Dihal

2

Manque de dispositifs adaptés pour les ménages spécifiques, loin de l'insertion

« Nous parvenons à travailler avec les familles qui sont proches de l'insertion. **Cependant, nous n'avons pas de dispositifs pour les ménages plus spécifiques**, par exemple les ménages élargis avec des grands parents présents pour garder les enfants ou des familles avec des problèmes de santé. » Opérateur

« et il faut créer des dispositifs exceptionnels adaptés à ces publics. **capacité à proposer les dispositifs adaptés** pour les familles un peu spécifique. » DDCS

« **Qu'est ce que l'on fait pour les familles hors cadre ?** Besoin de souplesse dans les dispositifs. sentiment que les personnes à la marge, s'enfoncent de plus en plus. » Opérateur

3

Des questionnements sur l'approche du travail social en place

« Notre logique d'approche de travail n'est peut être **pas adaptée aux modes de vies, leurs modes de vies.** » DDCS

Il faut avoir une réponse personnalisée
« Les préjugés des acteurs, le regard porté sur ces publics, sortir du j'ai vu un Rom, je connais tous les Roms »
« **L'idée qu'une réponse unique aux diverses situations est possible est à l'origine du problème.** » Opérateur

« Une gestion bétailière : estimer que les publics Roms ont tous les mêmes besoins, et qu'une réponse unique correspond. Un terrain d'insertion, c'est un très bon outil d'insertion pour nous, cela est parfait pour notre méthodologie d'accompagnement hors des bidonvilles. Cet intérêt n'est pas concordant avec l'intérêt politique surtout lorsqu'un système d'entrée sortie est en place, qui n'est pas de faire sortir les familles mais de faire disparaître les bidonvilles. **Cela mène à une vision un peu bétailière de ces populations.** » Opérateur

4

Comprendre les contextes migratoires

« **Comprendre la situation dans le pays d'origine**, travailler avec la Roumanie. » Opérateur

« Comprendre déjà les dynamiques migratoires. » DDCS

« Une baguette magique pourrait aussi être un meilleur **travail avec leur pays d'origine.** » DDCS

« **1/repenser le droit de propriété** qui peut faire obstacle à la stabilisation et au logement des populations 2/**Massifier l'accompagnement**, avec plus de logement et plus de couverture des sites. » Dihal

5

D'autres freins :

- la langue
- accompagnement pas assez en amont

Frein : « La barrière de **la langue** » Opérateur

« Nous ne sommes **pas encore assez en amont des évacuations.** Nous savons faire des mises à l'abris, mais ce n'est pas satisfaisant. » Opérateur

6

Manque d'argent des territoires

[freins] « les crédits, financements, état » Préfecture

7

Proposer plus de lieux d'insertion stables.

« faire des villages façon camp du voyage, régler un lieu » Préfecture

[baguette magique] « Ça serait peut être de créer plein de terrains, des lieux adaptés ; des terrains d'insertion » Préfecture

« **Tant que les gens n'ont pas de conditions de vies décentes**, ils ne peuvent pas penser à leur insertion. Mettre en place des terrains spécifiques peu être une solution. » Opérateur

Comment améliorer et développer le volet dispositif sur la plateforme ?

Un sujet complexe de par la diversité de configuration des dispositifs. Pour chaque information demandée, se poser la question de son usage, de son exploitation.

« Avec les données recueillies il y a 2 ans, nous avons réalisé qu’il fallait booster l’insertion professionnelle. » DDCS

→ À court terme, un suivi global utile uniquement pour les pilotes de l’action et l’Etat pour orienter l’action, visualiser les points bloquants

Les données agglomérées à l’échelle d’un site ou d’un territoire sont actuellement inutiles pour les opérateurs qui les remplissent uniquement pour rendre des comptes ou pour réaliser les bilans annuels.
Cette vision est utile pour les pilotes et financeurs du projet (Métropole, DDCS) et la Dihal pour orienter l’action publique, identifier des points d’alerte. Les indicateurs et leurs enjeux sont donc à définir avec ces acteurs.
Néanmoins, les DDCS n’ont pas une vision experte du sujet, il faut donc inclure une personne de terrain pour crédibiliser et rendre réalistes les demandes d’indicateurs.

→ À moyen/long terme, un suivi global utile pour aussi les opérateurs

Pour les opérateurs, la plateforme pourrait :
- à moyen terme, les aider à réaliser une petite partie de leurs bilans annuels.
- à long terme, montrer et argumenter leurs résultats en fonction d’objectifs définis. Ces objectifs sont pour l’heure difficile (voir impossible) à formaliser, ce qui rend caduque la vue générale dans un enjeu de résorption pour les opérateurs.

« Pour la Mous : le libellé “accompagnement social global” ne convient pas à la réalité » DDCS

EXEMPLES DE TAGS

- Santé
- Insertion professionnelle
- Accès aux droits
- Scolarisation
- Aménagement du site
- Logement

« L’accompagnement social n’est pas rattaché à un lieu mais bien à des personnes ; de fait, les personnes peuvent être amenées à bouger/être évacuées. [à propos d’une MOUS] » Opérateur

« Associer la Mous à des terrains n’a pas de sens car les ménages sont éclatés sur des campements qui se forment. » DDCS

→ Pouvoir définir les dispositifs par plusieurs thématiques

On constate une grande variété de dispositifs et la difficulté de les catégoriser. Les dispositifs regroupent souvent plusieurs thématiques. Il semble pertinent de trouver un système souple pour catégoriser les dispositifs.
Un système de sélection de plusieurs tags pour catégoriser les dispositifs est à tester auprès des pilotes des projets (DDCS).

→ Faire un suivi à l’échelle d’un groupe de ménages

Pour les dispositifs, les opérateurs (et une minorité de DDCS) réalisent un suivi individuel. Les DDCS demandent généralement un suivi à l’échelle d’un dispositif ou d’un site afin de correspondre aux demandes de la Dihal.
La localisation des habitants a peu d’importance d’autant que ces derniers sont appelés à se déplacer.
Mentionner les sites est une indication, un repère mais l’unité "groupe de ménages" pour le suivi des indicateurs semble la plus pertinente.

→ Localiser les terrains d’insertion sur la carte

Pour croiser recensement des bidonvilles + terrain d’insertion. Attention à les distinguer visuellement.

→ Fréquence de saisie des données à définir par les pilotes

Fréquence la plus rapprochée possible et réaliste pour les opérateurs par rapport au terrain : tous les mois.

→ Associer plusieurs opérateurs à un dispositif

Demande émise par un seul acteur, cas à vérifier.

→ Besoin de modifier la déclaration du dispositif

Lors de la déclaration du dispositif, la DDCS n’a pas connaissance du cadre complet du dispositif. Le correspondant doit donc pouvoir modifier le dispositif.

→ Besoin de personnaliser. Piste à explorer : définir un socle d’indicateurs et donner la possibilité aux acteurs locaux de créer ses propres indicateurs

Si la Dihal souhaite avoir des données agrégées récurrentes d’année en année, il faut qu’elle puisse solliciter une certaine catégorie d’indicateurs.

Le suivi sur les territoires par les DDCS pour chaque dispositif serait décidé en fonction des spécificités de ce dispositif et du territoire. À l’heure actuelle, lorsque des objectifs sont fixés, cela implique de la sélection de familles. Il faut sortir de cette situation et pouvoir fixer des objectifs à toutes les actions, à travers un travail de co-construction d’objectifs entre opérateur et DDCS en fonction du diagnostic.

La Dihal pourrait alors avoir un œil sur ce qui est fait, observer la manière dont travaillent les territoires. La Dihal pourrait les conseiller, en leur montrant les bonnes pratiques qu’elle aura défini ou observé sur un autre territoire. C’est aussi une façon d’outiller réellement les territoires dans leur suivi.

→ Une ressource d’information sur les dispositifs mis en place sur toute la France

Piste à explorer
Peut-être est-il intéressant de faire de la plateforme une base de données sur les dispositifs, avec la possibilité de lier de la documentation pour chaque dispositif dans un annuaire des dispositifs, une documentation fournie par les acteurs impliqués et à disposition de tous.

« Nouvelle organisation envisagée : faire un point Préfecture / DDCS tous les mois pour être plus au fil de l’eau. » DDCS

« besoin de pouvoir mettre plusieurs opérateurs pour un dispositif » DDCS

« Pouvoir modifier les financements, on n’a pas toujours toutes les informations au démarrage » DDCS

« Ce qui serait intéressant serait de pouvoir intégrer au moment de la création d’un dispositif, les indicateurs que nous souhaitons. Pouvoir créer ses propres indicateurs. Une fois entendu avec les opérateurs sur les indicateurs, il serait intéressant de leur permettre de remplir directement sur la plateforme, ce qui éviterait de jongler avec 20 tableaux Excel à mettre à jour.» DDCS

« Réalisation d’une cartographie ad hoc pour visualiser l’emplacement des sites par rapport à l’implantation des maraichers, des cultures....» Préfecture

« Le volet dispositif est si complexe que pour le suivi, même pour la partie synthétique, j’ai le sentiment qu’on va un peu se forcer à alimenter la plateforme. Exemple, parfois, l’accompagnement d’une même personne est réalisé par plusieurs acteurs. » DDCS