

2 3 E T 2 4 S E P T E M B R E 2 0 0 8

**1<sup>ers</sup> ateliers**  
nationaux de la **SOLIDARITÉ**

C E N T R E D E C O N G R È S - L Y O N

**LA PLUS VALUE DES PARADS :  
L'EXPERIENCE DE RESOPLUCE 18**

**Alain AUDINEAU**  
**Coordinateur de RESOPLUCE 18**  
**CPAM du Cher**

# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

## ■ HISTORIQUE

- « La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation »

*(Article premier de la loi contre l'exclusion du 29 juillet 1998)*

# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

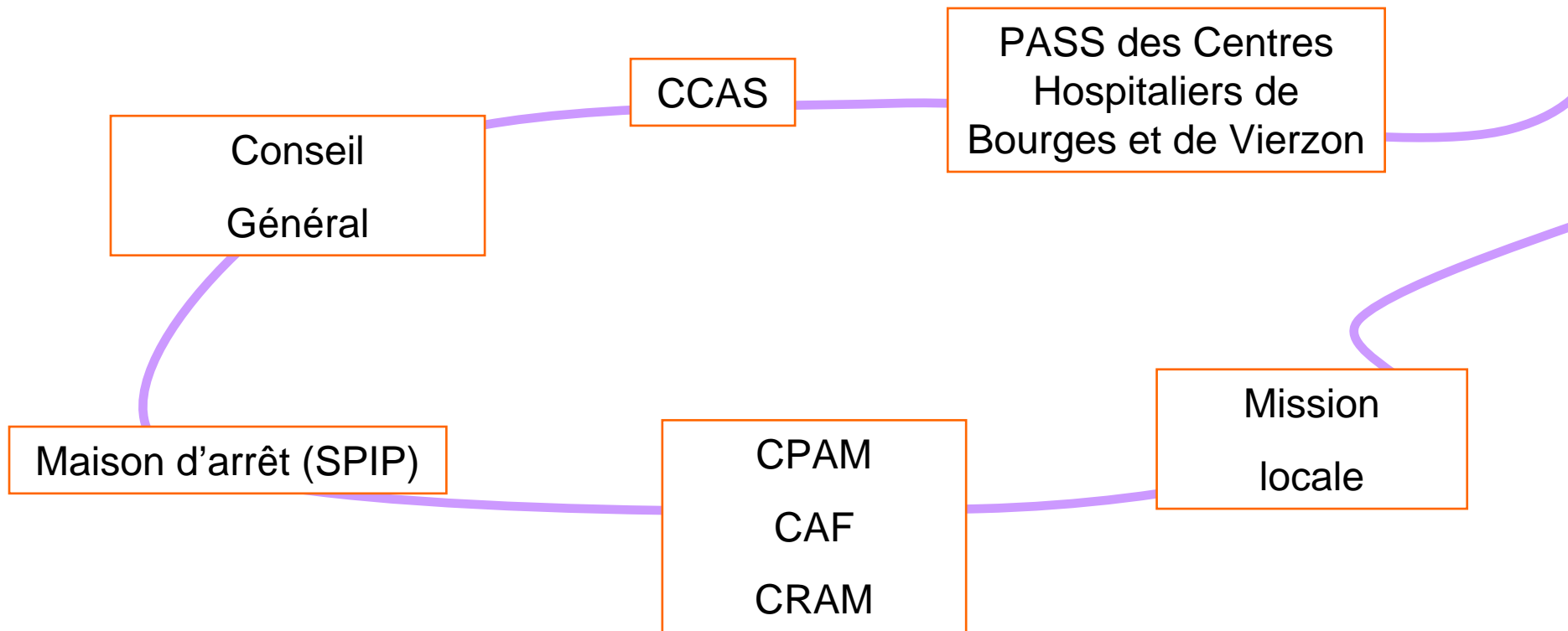
- 1999 : Création d'APEL (Service d'Aide à la Prévention de l'Exclusion Locale)
  - A l'initiative des directeurs de la CAF et de la CPAM du Cher,
  - Un dispositif de détection et de traitement de la précarité,
  - Pour faciliter l'accès à tous les droits,
  - Et pour prévenir une rupture de droits génératrice d'exclusion.

# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

- 2000-2002 : un réseau de partenaires se constitue autour d'APEL. Il permet :
  - De mieux connaître les missions et les compétences de chacun,
  - De rompre l'isolement des professionnels,
  - D'assurer la complémentarité et la cohérence des différentes interventions des acteurs,
  - De mutualiser les compétences.

# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

## ■ LES PARTENAIRES



# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

- 2002-2005 : Structuration et formalisation du réseau avec :
  - Une Charte,
  - Des instances et des rôles définis : comité de pilotage, coordinateurs, référents,
  - Des réunions régulières en « groupe d'appui » et des formations communes,
  - Des outils de communication (annuaire, site Internet),
  - Une procédure d'évaluation.

# RESO + 18 : un réseau construit dans la durée

## ■ 2005 : la reconnaissance



- 22 février : présentation officielle de RESOPLUCE 18 (réseau social de prévention et de lutte contre l'exclusion dans le Cher) et signature de la Charte,
- Mai : labellisation en PARADS (Pôle d'Accueil en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux).

*« Un réseau ça ne se décrète pas ... ça se constate »  
(Véra RIBAUT)*

## ■ 2006 : une première évaluation

- Enquête auprès des référents : organisation du réseau, plus value dans la détection et la gestion des situations d'exclusion, utilité du travail en réseau.
- Enquête auprès des usagers ayant été pris en charge par le réseau : profil, situation, service rendu par le réseau, évolution de la situation.

# La plus-value de RESO + 18 / PARADS du Cher

- Le regard des professionnels, référents du réseau :
  - Contacts plus nombreux entre partenaires,
  - Facilitation de la gestion des situations de précarité : rapidité et efficacité,
  - Meilleure repérage des difficultés du public et de leur fréquence,
  - Lieu d'échange permettant d'éviter l'isolement professionnel,
  - Impact sur les pratiques professionnelles.

## ■ La parole des usagers, bénéficiaires du réseau :

- + de 90 % sont satisfaits : clarté des réponses obtenues, prise en compte du cas personnel, efficacité d'intervention, délai de traitement, utilité de l'aide,
- Réelle implication professionnelle et humaine des différents intervenants,
- Ouverture de droits au-delà de la demande initiale,
- Amélioration de la situation à 1 an,
- Premier pas ou frein vers l'autonomie.



- 2007 : une seconde évaluation auprès des usagers pour :
  - Mieux connaître leur parcours de vie et leur parcours administratif,
  - Mettre en place des actions pertinentes de prévention de la précarité.
  - La méthodologie : une formation-action de référents du réseau pour créer deux questionnaires (parcours de vie et parcours administratif) puis une enquête auprès d'usagers ayant été pris en charge par le réseau.

## ■ Trois typologies d'usagers

- Strate 1 : Personnes vivant en couple avec 1 ou 2 enfants à charge et qui sont soit inactif, soit à la recherche d'emploi → 45 %
- Strate 2 : Familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants à charge. Personnes qui travaillent → 23 %
- Strate 3 : Personnes isolées sans enfant et pour la plupart demandeurs d'emploi → 32 %



# La participation des usagers au sein du PARADS

## ■ Les Forums « diagnostic partagé »

- Une réflexion collective d'une journée permettant une expression libre et un croisement des vécus et des perceptions des acteurs concernés par le PARADS,
- Le matin : un groupe d'usagers et un groupe de professionnels pour une expression individuelle et collective, un approfondissement et une hiérarchisation et des idées de solutions,
- L'après midi : des restitutions croisées, un débat, des recherches de pistes de solutions et l'expression collective du « diagnostic partagé » final.

# La participation des usagers au sein du PARADS

- Deux forums « diagnostic partagé » pour recueillir la parole des usagers
  - L'un en milieu urbain, l'autre en milieu rural.
  - Satisfaction de l'ensemble des participants,
  - Les représentations réciproques ont évolué,
  - La démarche participative de co-construction enclenchée par RESOPLUCE 18 a suscité des attentes fortes et plus fortement encore chez certains usagers qui souhaitent vivement s'investir dans la suite.

# La participation des usagers au sein du PARADS

## ■ La parole des usagers

- En positif : des efforts d'aménité et surtout d'efficacité remarqués (Bourges), un repérage clair et sélectif des personnes ressources (Le Châtelet),
- En négatif : une autonomie contrainte qui désarçonne, un sentiment diffus d'abandon et d'injustice (Bourges), l'urgence financière peu prise en compte, les freins cachés au retour à l'emploi (Le Châtelet).

# La participation des usagers au sein du PARADS

## ■ Le regard des professionnels

- En positif : Le développement de réseaux comme RESOPLUCE (une réelle valeur ajoutée), la diffusion de l'information et l'accessibilité des services, une posture professionnelle tournée vers l'utilisateur avec une prise en charge individualisée,
- En négatif : le « saucissonnage » des problématiques de l'utilisateur, la compréhension de la communication et le niveau d'information détenu, l'image parfois négative des professionnels, les contraintes institutionnelles.

# La participation des usagers au sein du PARADS

## ■ Les restitutions :

- Une différence de mentalités entre les usagers urbains et ruraux,
- Une capacité partagée à prendre du recul à l'égard des problèmes évoqués,
- Un plaisir évident de participer et d'être entendu,
- De la part des usagers, une certaine difficulté à dépassionner les rapports avec travailleurs sociaux et institutions, au regard des frustrations et angoisses vécues.

*« Les représentations réciproques doivent encore évoluer »*

## ■ Les thèmes et axes de travail

- Information : accessibilité, contenu, moment, contexte,
- Accueil et suivi : organisation, couverture du territoire, transparence et simplification,
- Finances : risque de rupture financière, régularité des paiements,
- Recherche d'emploi : coût de la recherche, image du monde du travail,
  
- Et particulièrement ...les représentations réciproques.