



RÉS  RPTI  N  
**bidonvilles**

---

# Plateforme résorption bidonvilles

## Point d'étape

Mercredi 27 novembre 2019

# Objectifs

Faire **un état des lieux**, mettre à plat notre connaissance pour :

- **situer la plateforme** au sein de la politique publique de résorption des bidonvilles ;
- **identifier les points d'amélioration**, les manques de la plateforme à court terme ;
- définir et **prioriser les développements** à moyen et long terme.

## 3 parties

- ❶ Quel est le **problème** ? Au sein de l'action globale de résorption des bidonvilles, à quels besoins répond la plateforme ?
- ❷ Quel est le **parcours** de l'information ? Quelle est la place de la plateforme dans les processus de travail des acteurs ?
- ❸ Qui sont les **utilisateurs** de la plateforme ? Quel est le rôle de chaque utilisateur ?

1

## Quel est le problème ?

Au sein de l'action globale de résorption des bidonvilles, à quels problèmes répond la plateforme ?

# Comment résorber les bidonvilles ?

Place de la plateforme

**Pourquoi ?**  
Objectifs de l'étape

**Comment ?**  
**Que faut-il ?**  
Besoins

**Quels sont les obstacles ?**  
Problèmes

**Différence collectivités / ville / élus ?**

**Qui ?**  
Acteurs

## ÉTAPE 1 Connaître V1

Objectiver le sujet, le phénomène.  
On parle de quoi exactement ?

Connaître pour pouvoir agir correctement

Photographie des sites dans le temps.  
Combien de sites et de personnes ? où ? Qui ? quelles conditions de vie ?

Récolter les données observatoire connaître les habitants

Photographie des actions dans le temps  
Quelles actions sont mises en place ? qui agit où ? où il n'y a pas d'actions ?

Connaître les acteurs (ressources humaines et financières)

Une information dispersée auprès de plusieurs acteurs.

Difficulté à rendre compte de la dynamique du phénomène.

Associations ne souhaitent pas partager toutes les infos.  
Peur d'expulsion des habitants. Exemple Enfants du Canal)

La Pref. ne veut pas donner d'info aux asso. Peur que celles-ci se mobilisent et bloquent évacuations.

Manque de fiabilité des données et donc crédibilité estimation grossière

Centralisation des info. complexe.  
La DDCCS doit croiser plusieurs sources d'info (gendarmerie, asso...).

L'identification des sites n'est pas partagée.  
Chaque acteur nomme différemment le site. Confusion, perte de temps.

Outil non collaboratif (Excel) et pas évolutif, vue figée et manque de maîtrise du logiciel par les acteurs.

Localement, un manque d'instance de partage entre acteurs.

Manque de connaissance des spécificités public confusion avec d'autres situations de précarité

Manque de connaissance sur les responsabilités et rôles des acteurs ?

Avoir l'autorité pour recenser (demander l'identité)

National Local

Opérateur

DDCS

Collectivité

Préfecture

Police Gendarmerie

Dihal

Je sais que la tarte au citron existe.

Les expulsions sans accompagnement ne sont pas considérées comme une solution.

**OBJECTIF**

Situer le rôle, le besoin d'une plateforme numérique au sein de l'action publique.

**NOTE**

L'analyse en étape décompose et simplifie l'action publique.

Cette approche aide à communiquer, à prendre du recul sur l'action, et a contribué à la conception des ateliers stratégie territoriale.

Le parallèle avec une recette de tarte aide à comprendre l'enjeu de chaque étape sous un autre angle.

Face aux réalités du terrain, l'enchaînement des étapes n'est pas linéaire, ce processus est cyclique.

Parce que c'est nouveau

La tarte au citron est à la mode dans les magazines.

ÉTAPE 2

## En faire un sujet

v1

Avoir un portage politique au national et local

Sensibiliser sur un sujet méconnu, article dans la presse, film...

Prise de parole politique locale et nationale

Se déplacer dans les territoires pour activer les territoires

**DIHAL + LOCAL**  
Sentiment de solitude, seul à porter le sujet où sont les autres ministères ?

Sujet peut porteur politiquement

Collectivité

Préfecture

Élus

Opérateurs plaidoyer

Dihal

les 8 ministères

DMAT

J'ai invité mes parents à dîner.

ÉTAPE 3

## Vouloir

Lancer la dynamique, l'envie d'agir

Identifier un déclencheur, la motivation pour donner du sens à l'action (expulsion, évènement local ou national...)

Personnes politiques humanistes

Acteur convaincu de la valeur de cette politique publique

Intervention que dans l'urgence avant une évacuation manque d'action globale

S'occuper des bidonvilles ne permet pas forcément de gagner des électeurs

Un bidonville paraît impossible à résorber  
« les populations ne sont pas insérables »

Peur de l'effet d'appel d'air  
Résorber un bidonville est vain, « si on résorbe un bidonville, d'autres personnes vont arriver »

Préfectures

Collectivités

Élus

ÉTAPE 4

## Pouvoir

*Je connais et peux acheter les ingrédients au supermarché, j'ai une cuisine équipée et ma sœur est disponible pour m'aider.*

Voir si c'est possible, est-ce que nous avons tous les ingrédients ?

Volonté et une vision commune d'agir

Avoir des ressources humaines et financières

Avoir du temps - stabilité du terrain

Convaincre les partenaires d'agir

**DIHAL**  
Aucun moyen de contraindre à agir

Acteurs difficiles à mobiliser. Or multipartenariat indispensable pour réussir

Connaissance inégale du public de la part des acteurs et manque de formation, méfiance

**LOCAL** entretien Eliette  
Manque de cadre de directive, de reco, de lignes politiques

Des idées reçues côté institutions et riverains sur leur capacité d'insertion et différence culturelle

Opérateurs

DDCS

Collectivités

Préfecture

Dihal

ÉTAPE 5

## Agir

V2

*Nous avons un livre avec les instructions de la recette. Je fais la tarte.*

Mettre en place les actions de résorption.

Résorber le bidonville

Connaître, s'informer sur les bonnes pratiques et démarches pour accompagner ce public

Connaître les opportunités du territoire en terme d'emploi et logements...

Identifier les besoins des habitants et les situations difficiles

Choisir les actions à mettre en place et dans quel ordre

Nombre insuffisants d'actions engagées ou actions non pertinentes

Un public complexe

Manque de cohérence des actions des différents acteurs.

Manque de connaissance des dispositifs existants

Difficile à intervenir de manière éclairée (en dehors de l'urgence)

Un défaut de connaissance des solutions qui fonctionnent

Opérateurs

DDCS

Collectivités

Habitants

ÉTAPE 6  
**Suivre** les évolutions v1

*Je surveille la cuisson.*

Suivre les impacts sur les habitants, savoir où l'on en est par rapport à l'objectif	Vérifier l'usage des crédits	Coordonner l'action des différents acteurs et actions
Faire des prélèvements	Communiquer, les résultats, rendre visible l'action	
Aucun outil pour observer les dynamiques et évolutions. Fonctionnement très « artisanal » avec les outils de bureautique.		

Opérateurs	DDCS	Collectivités	Préfecture
Dihal			

ÉTAPE 7  
**Evaluer** les résultats v2

*Est-ce que la tarte est bonne ?  
 Mes parents ont-ils apprécié la tarte ?*

S'améliorer, rectifier les méthodes	Adapter les objectifs	Prendre du recul, mettre en perspective les actions menées
Avoir un objectif, des critères de réussite et un état d'origine pour comparer	Analyser les impacts et résultats des dispositifs Expliquer les écarts par rapport aux attentes.	Avoir un état d'origine
Faible connaissance du phénomène et des impacts pour pouvoir évaluer	Peu voire pas d'objectifs fixés localement	

Opérateurs	DDCS	Collectivités	Préfecture
Dihal			

# Quelle est la proposition de valeur de la plateforme resorption bidonvilles ?

## La plateforme **résout**

ÉTAPE 1

### « connaître »

Grâce :

- au partage et à la centralisation des infos en1 outil en ligne collaboratif
- à une vue dynamique des données
- une saisie simplifiée

*La notion de partage amène progressivement une culture de la transparence entre les acteurs.*

**Enjeux pour la politique publique : objectiver et fiabiliser collectivement la situation des sites et actions**

ÉTAPE 6

### « suivre »

Grâce :

- à l'historicisation des données des sites et des dispositifs
- à l'export es données

**Enjeux : voir, comparer et communiquer dans le temps les évolutions.**

*Limite : des informations qualitatives devront continuer à être communiqué par d'autres canaux.*

Version 1\* : mai 2019

## La plateforme **contribue**

V1 + V2\*

ÉTAPE 2

### « en faire un sujet »

Grâce à :

- un renouvellement du suivi de cette politique.
- une mise en avant du sujet qui accompagne l'acte II.

*Limite : une contribution éphémère, étant liée à la nouveauté de l'outil.*

**Enjeux : inciter les acteurs à agir.**

ÉTAPE 5

### « agir »

Grâce à :

- une priorisation des sites
- un repérage des situations urgentes / anormales
- une identification des bonnes pratiques

**Enjeux : être un outils d'aide à la décision et favoriser les échanges de solutions entre acteurs.**

ÉTAPE 7

### « évaluer »

Grâce à :

- une mise en perspective des résultats

**Enjeux : faciliter la réorientation de l'action.**

*Limite : la plateforme ne peut pas se substituer à un échange de données qualitatives et une analyse humaine et collective pour orienter l'action.*

Version 2\* : début 2021

## La plateforme **a aucun impact** sur

ÉTAPE 3

### « vouloir »

Convaincre les acteurs de l'intérêt d'agir est un travail de persuasion qui ne peut pas être mené par un outil numérique.

ÉTAPE 4

### « pouvoir »

Les problématiques liées au manque de foncier, de ressources humaines et financières... ne peuvent être résolues par un outil numérique.

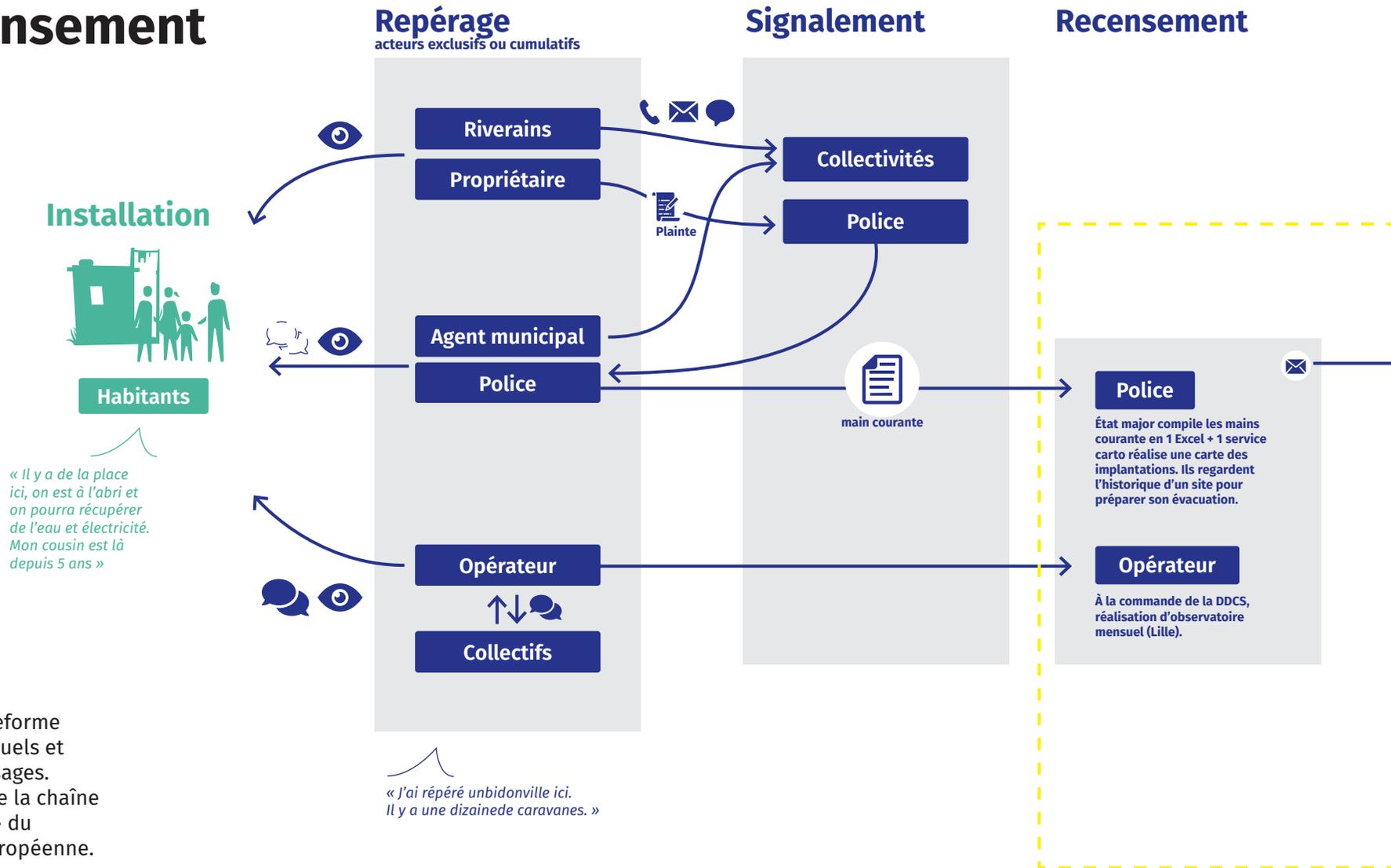
\*On entend par version, un lot de fonctionnalités cohérent. La V1 du produit permettra avant tout de récolter les données et la V2 de les exploiter afin d'améliorer l'action.

2

**Quel est le parcours de l'information ?**

Quelle est la place de la plateforme dans les processus de travail des acteurs ?

# Quel est le circuit de l'information pour le recensement des sites ?



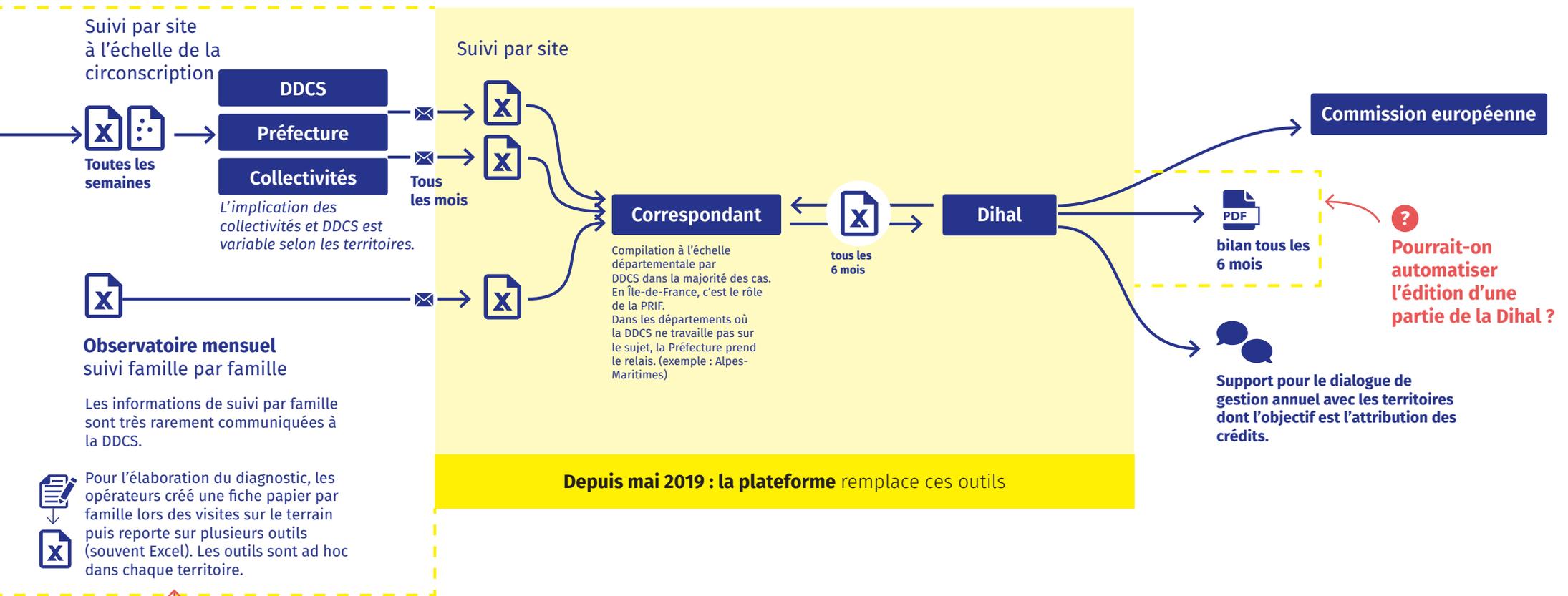
## OBJECTIF

Comprendre comment la plateforme peut s'intégrer aux usages actuels et quel est son impact sur ces usages. Situer la plateforme au sein de la chaîne d'information du « connaître » du bidonville à la commission européenne.

## NOTE

Les circuits de l'information peuvent varier d'un territoire à l'autre, particulièrement lors du repérage.

**? Dans quelle mesure, la Police pourrait être un utilisateur de la plateforme ?**



**? La plateforme a-t-elle réussi à se substituer à l'observatoire ?**

**? Pourrait-on automatiser l'édition d'une partie de la Dihal ?**

# Comment est mis en place un dispositif ? Quel est le circuit de l'information ?



Comment la plateforme pourrait permettre d'identifier un site prioritaire, de proposer des dispositifs ? commander une action ?

Hypothèses :

- Faire émerger une solution de dispositif par rapport à une situation ?
- Permettre aux acteurs de proposer une action ?



Quelle articulation entre le suivi individuel réalisé par les opérateurs et le suivi en volume sur la plateforme ? Comment la plateforme peut-elle faciliter cette transition ?

Mise en place du dispositif



Au fil de l'eau  
Suivi par famille

Opérateur

Majorité des opérateurs ont :

- 1 dossier social papier par famille
- 1 ligne par famille

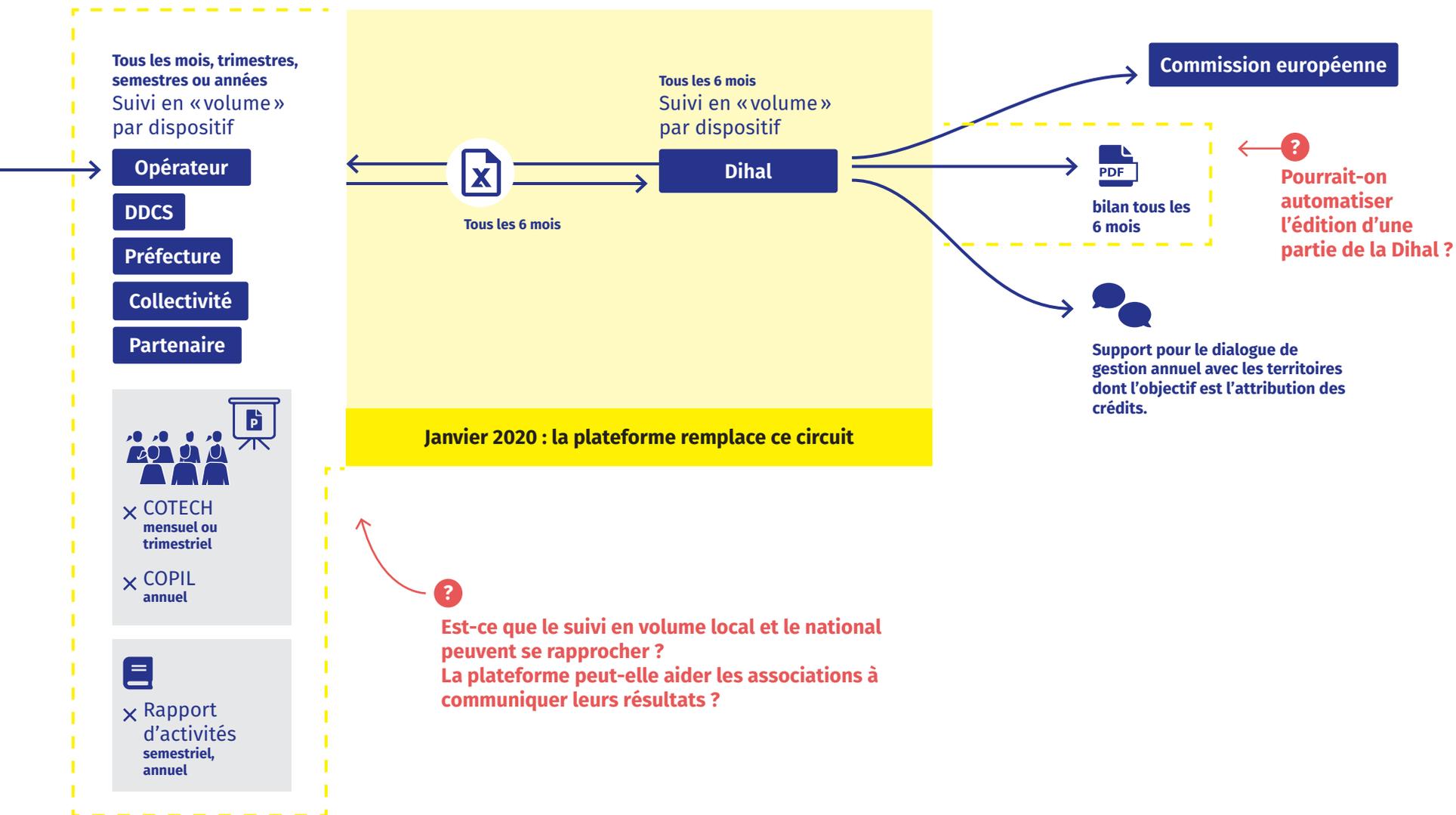
Cas minoritaires :

- Insertion pro. (ACINA)
- Logiciel Visual course (ACINA)
- 1 excel par famille (1 fois > AB)
- Suivi des contributions des résidents (village d'insertion) (1 fois > PB)

Les utilisateurs utilisent une multitude d'outils (souvent Excel) pour suivre leurs actions dans une perspective de transmission à des collègues et de communication des résultats.

## OBJECTIF

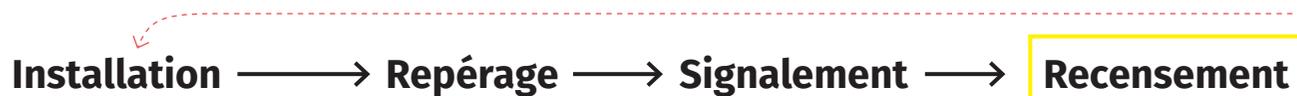
Comprendre comment la plateforme peut s'intégrer aux usages actuels et Quel est son impact sur ces usages. Situer la plateforme au sein de la chaîne d'information du « connaître » du bidonville à la commission européenne.



FRISE 4

# Quelles sont les vies d'un bidonville ?

## Quelles étapes sont suivies par la plateforme ?



Habitants

### OBJECTIF

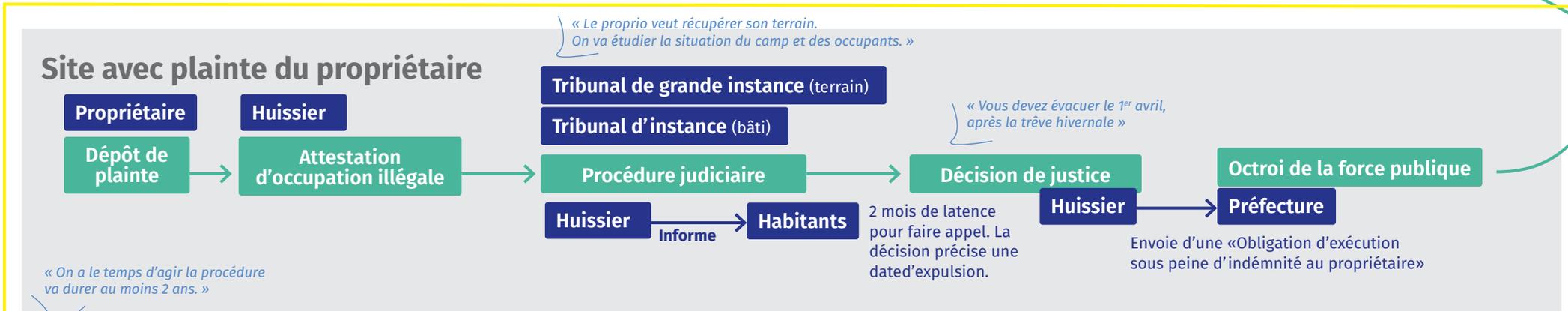
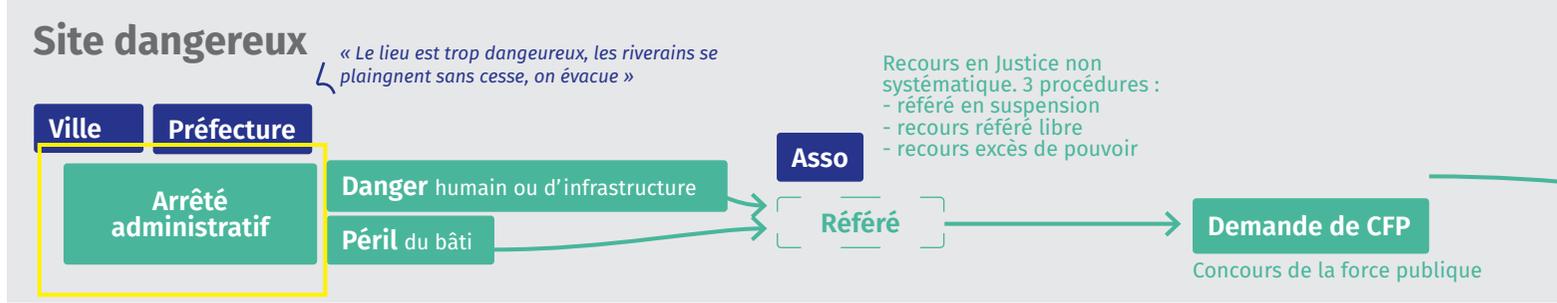
Identifier quand la plateforme peut-être utilisée et par conséquent le contenu de la plateforme.

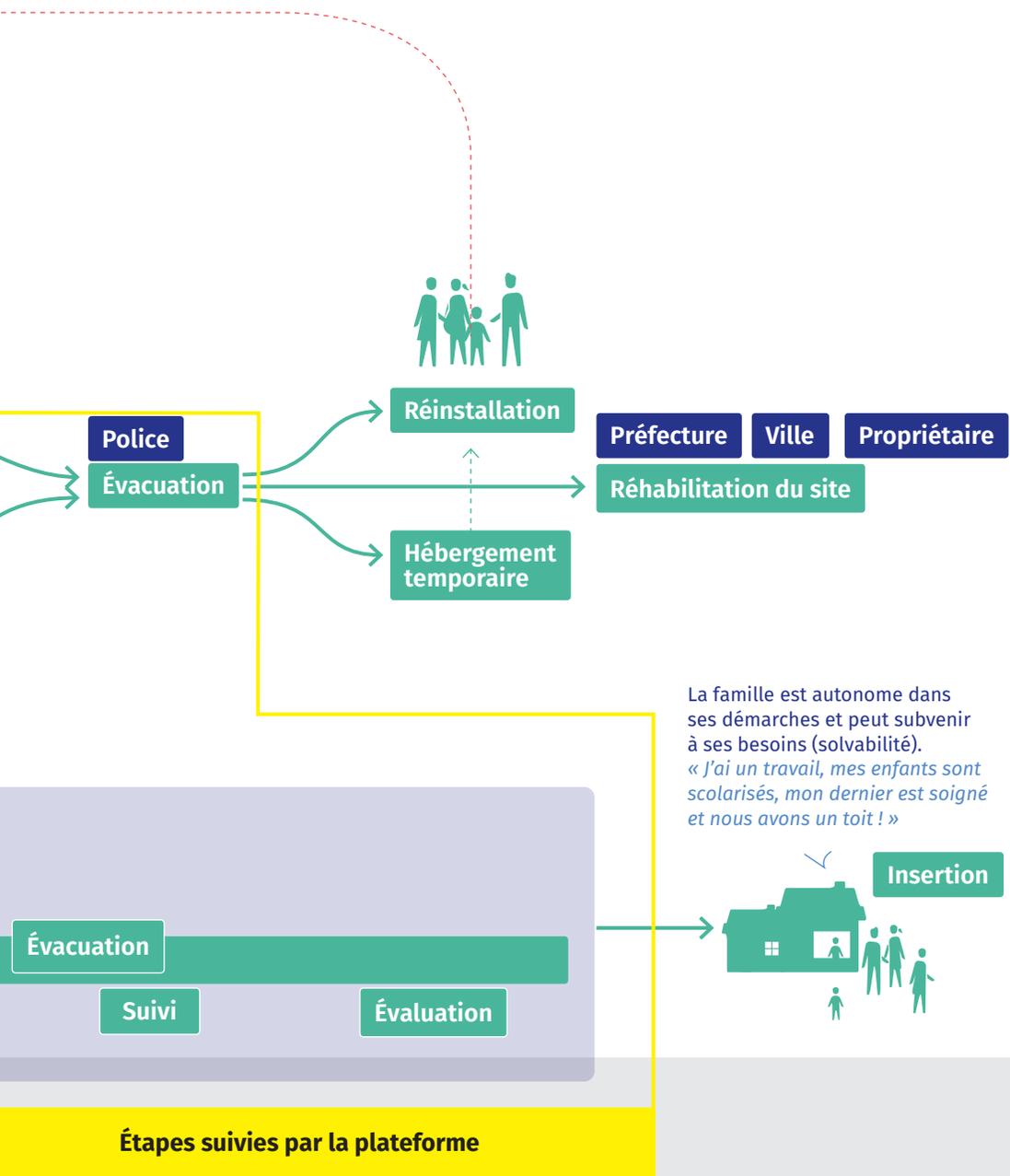
Comprendre les étapes de vies d'un bidonville.

### NOTE

La vie d'un bidonville n'est pas figée, les catégories définies (dangereux, avec plainte, non gênant) sont perméables.

# → Les vies d'un bidonville





**3**

**Qui sont les utilisateurs de la plateforme ?**

Pour qui est la plateforme et quel est le rôle de chaque utilisateur ?

# Qui sont les **acteurs** de la résorption des bidonvilles ?

**Sécurité / ordre public**

- SDIS** Service départemental d'incendie et de secours
- Gendarmerie nationale**
- OFII** Office Français de l'immigration et Intégration
- Police nationale** dont Police aux Frontières (PAF)
- DTPJJ** Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse (Min. de la Justice)



**Habitants** 3

surveillent →

← accompagnent

sollicitent ↓

← sollicitent

**à mobiliser** Les partenaires du droit commun

**Education** 2

**DSDEN** Dir. des Services Dép. de l'Education nat.

**DASEN** Dir. Académique des Services de l'Educ. nat.

**CASNAV** Centre Académique pour la Scolarisation des Nouveaux Arrivants et des enfants du Voyage

**Rectorat**

**Santé** 2

**CPAM** Caisse primaire d'Assurance Maladie

**CAF** Caisse d'Allocation Familiale

**ARS** Agence Régionale de Santé

**ASE** Aide sociale à l'enfance (service dpt)

**Emploi** 2

**Pôle emploi**

**Mission locale**

**OPCO** Les OPérateurs de COMpétences (Formation)

**CFA** Centre de formation d'apprentis

**Dirrecte** Dir. Régionale des entreprises, de la concurrence, de la conso., du travail et de l'emploi

**CRIP** Centre de Rééducation et d'Insertion Professionnelle

**SIAE** Structures d'insertion par l'activité économique

**Branche pro.**

**Entreprises**

**Logement** 2

**DDT** Direction départementale des territoires

**Bailleurs sociaux**

**Bailleurs privés**

**Opérateurs de l'hébergement d'urgence**

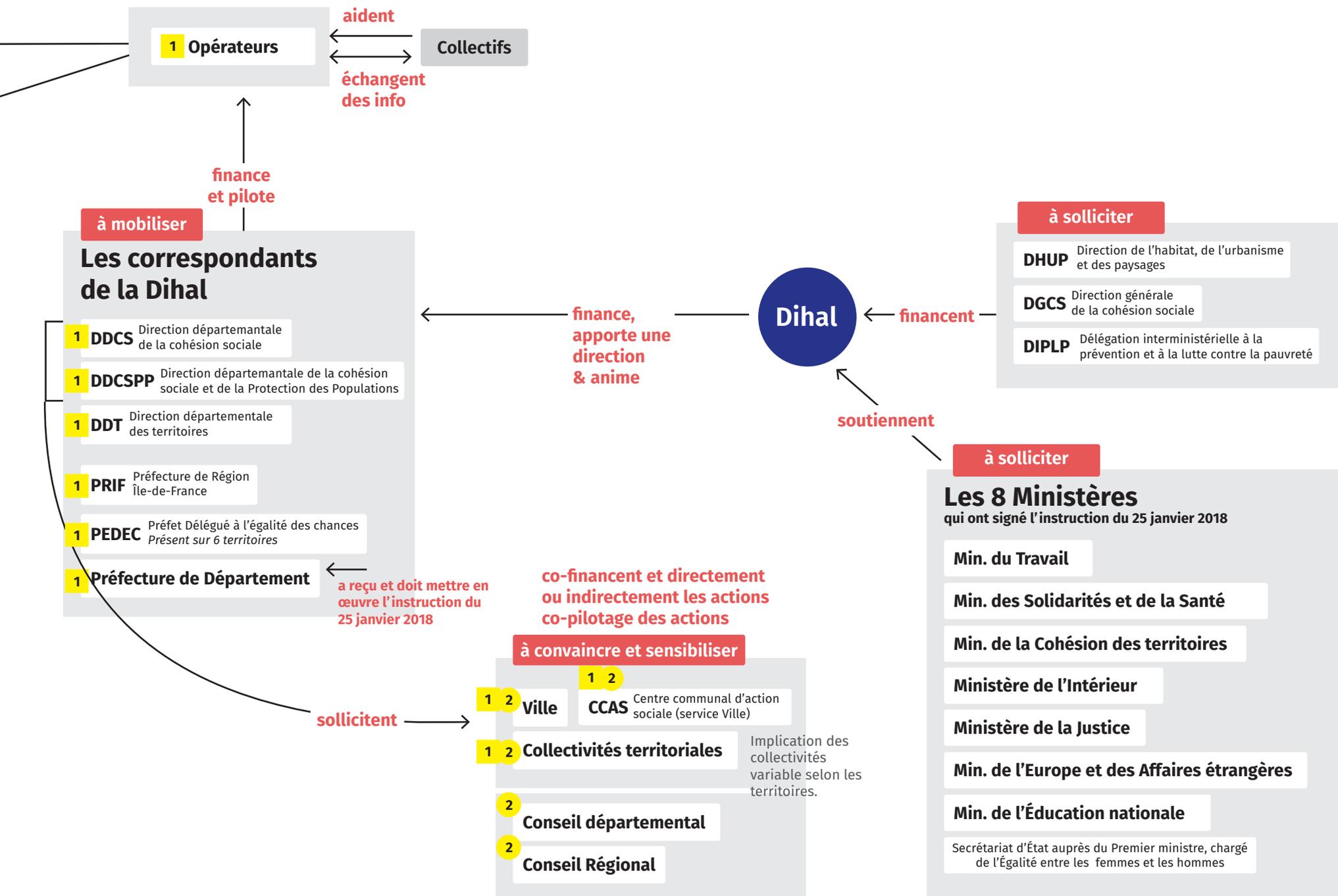
**SIAO** Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

**Action logement**

- 1 UTILISATEURS PRIMAIRES** puisqu'ils alimentent, exploitent et analysent les données.
- 2 UTILISATEURS SECONDAIRES** puisqu'ils exploitent et analysent les données.
- 3 UTILISATEURS TERTIAIRES** puisqu'ils observent

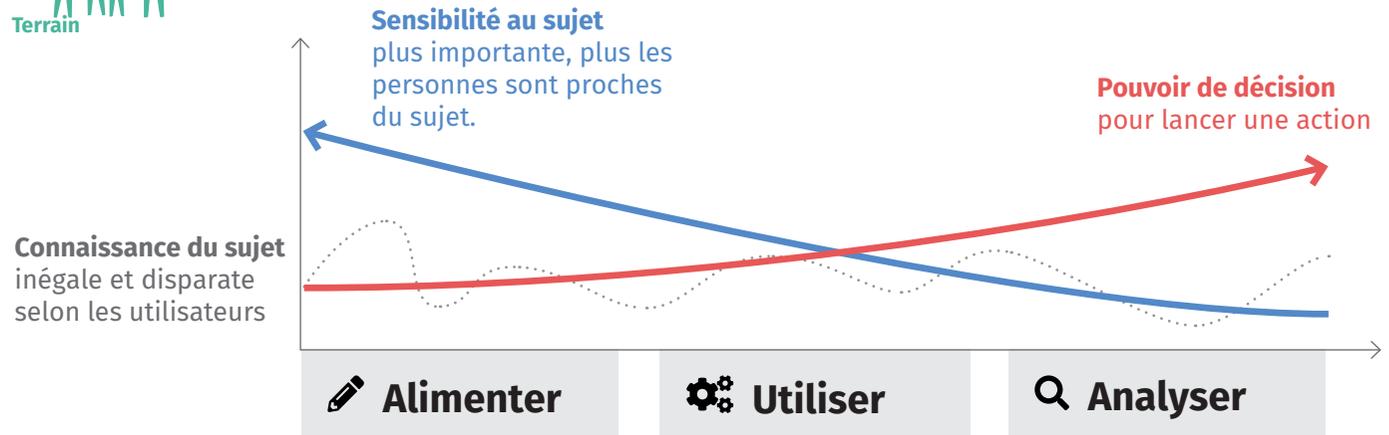
**OBJECTIF**

Identifier les utilisateurs de la plateforme au sein des acteurs de la résorption des bidonvilles.  
Prioriser les utilisateurs.



# Qui sont les utilisateurs de la plateforme ?

## 3 usages de la plateforme



### OBJECTIF

Cartographier les utilisateurs. Identifier les rôles et tâches de chacun dans la politique de résorption des bidonvilles.

 **Alimenter**

 **Utiliser**

 **Analyser**

LOCAL

1

**POLICE - chef de service**

← Saisie les données pour les transmettre à la Préfecture

**PRÉFECTURE - Chargé de mission**

**DDCS - Chargé de mission**

←  
• Saisie les données consciencieusement  
• Prépare les éléments de suivi pour la direction

**OPÉRATEUR - Travailleur social**

←  
• Saisie les données vite pour aller plus sur le terrain  
• Rend des comptes sur son travail

**OPÉRATEUR - Chef de service**

←  
• Prépare COPIL, une réunion mensuelle  
• Fait un point, prise de recul avec les équipes sur les évolutions  
• Propose un dispositif à partir de l'analyse des données

**COLLECTIVITÉS LOCALES**

**PRÉFECTURE - sous-préfet**

**DDCS - Direction**

Mme Grimaldi (Nantes)

←  
• Décide des actions à mettre en place  
• Questionne l'opérateur sur ses méthodologies pour optimiser la mise en œuvre (travail de pilotage)

←  
• Réalise le bilan semestriel  
• Réalise des fiches territoire  
• Prépare des doc. pour la direction

**DIHAL - Stagiaire**

**DIHAL - Chef de projet**

**DIHAL - Direction**

←  
• Surveille l'évolution, le baromètre, la météo du phénomène sur les territoires  
• Contacte les territoires pour « activer » les actions  
• Identifie des solutions  
• Communique avec les acteurs et anime cette communauté

↕  
←  
• Se renseigne sur la situation d'un territoire avant un déplacement et la politique du territoire sur le sujet  
• Décider de l'attribution des crédits  
• Décider des actions à mener (travailler davantage sur tel sujet...)  
• Communiquer, rendre des comptes sur les évolutions et avancées nationales aux administrations centrales et l'Europe

NATIONAL

2

1 **UTILISATEURS PRIMAIRES**  
puisque'ils alimentent, exploitent et analysent les données.

2 **UTILISATEURS SECONDAIRES**  
puisque'ils exploitent et analysent les données.

3 **UTILISATEURS TERTIAIRES**  
puisque'ils observent

Extrait de la synthèse de l'atelier vision  
mené le 10 septembre 2019

1

**Utilisateur primaire**

puisqu'ils vont **alimenter, exploiter et analyser** les données.

→ **État niveau local (départemental et régional pour l'IDF)**



→ **Associations**      → **Collectivités**



Implication variable selon les territoires.

Quel statut pour les partenaires tels que Dirrecte, CAF... ?

2

**Utilisateur secondaire**

puisqu'ils vont **exploiter et analyser** les données mais n'alimentent pas la plateforme de données.

→ **État niveau national**



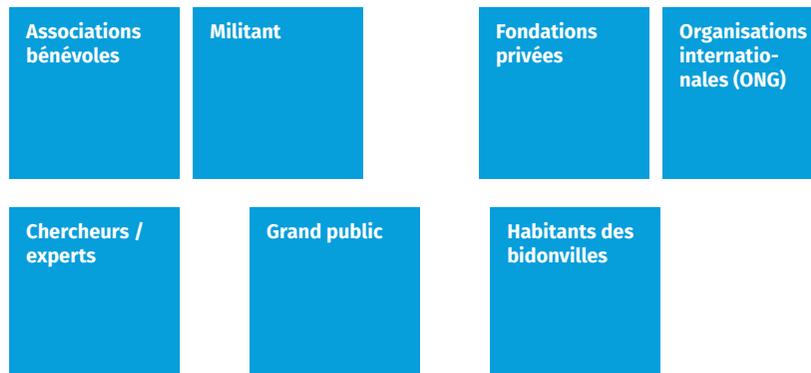
→ **Collectivités**



3

**Utilisateur tertiaire**

puisqu'ils vont **observer** le phénomène. Ils n'ont pas peut-être suffisamment de connaissance des publics et de compétences sur le travail social (collectifs bénévoles) ou des problématiques locales (asso militantes, telle RomEurope) pour alimenter et exploiter les données de la plateforme.



! Utilisateur non adressé pour la V1 de la plateforme.

? Utilisateur à qualifier

**Utilisateur ?**

La Police est en contact direct avec les habitants et participe au premier recensement. Toutefois, leur connaissance du public (confusion gens du voyage / roms), de la problématique sociale peut induire un mauvais usage de la plateforme. Un dialogue local, la formation peuvent-ils pallier à ce problème ? Au delà d'aliment, la Police pourrait-elle exploiter la plateforme dans son travail ?



EN RÉSUMÉ

## Résorption bidonvilles

### Connaître, partager, agir pour résorber les bidonvilles

La plateforme permet aux acteurs locaux et nationaux de suivre dans le temps les sites et les actions menés grâce à un partage et une visualisation de données objectives.

Ainsi, la plateforme résorption bidonvilles est :

- **un support de discussion** pour suivre et piloter les sites et les dispositifs ;
- **un outils d'aide à la décision** pour choisir, prioriser, améliorer les actions de résorption..