

## Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

### « LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Association

Thématiques : Accès aux droits et aux soins ; Logement et habitat ; Gens du voyage

#### **1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions**

L'Association de Gestion du Schéma d'Accueil et d'Habitat des Gens du Voyage du Puy-de-Dôme accompagne la mise en œuvre du Schéma Départemental d'Accueil et d'Habitat des Gens du Voyage.

S'appuyant sur un partenariat privilégié avec les collectivités locales, les acteurs sociaux, les associations et les institutions c'est une équipe de six professionnels et de deux membres bénévoles, sous la conduite d'un Conseil d'Administration et de son Président, qui aujourd'hui assiste les collectivités dans la mise en œuvre du schéma départemental :

- L'accompagnement des collectivités pour toutes questions liées aux stationnements ainsi qu'à la gestion, au fonctionnement et au suivi des aires d'accueil ;
- L'accompagnement des projets d'habitat dans le cadre d'une MOUS – Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale – par un appui méthodologique et technique pour la conception, la programmation et la mise en œuvre des terrains familiaux et des opérations d'habitat adapté ;
- Un appui pour l'information et la sensibilisation des acteurs et des usagers, une aide à la concertation, la mise en place des réseaux partenariaux, la médiation, la formation, l'aide à la coordination des actions
- La mutualisation des expériences et les savoirs ;

#### **2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez**

- Difficulté d'accès aux services sociaux départementaux pour de l'accès aux droits : non recours aux droits
- Difficultés d'accès à l'information auprès d'organismes sociaux (CARSAT, CPAM, pôle emploi ...)

- Difficulté de paiement régulier des redevances sur les aires d'accueil (en fonction des modalités de gestion des aires, certaines aires n'encaissaient plus les paiements) ceci a eu un impact important sur la gestion budgétaire des ménages (création de dette)
- Difficulté de paiement des loyers pour les ménages qui payaient les loyers directement au siège du bailleur social
- Difficultés financières pour les autoentrepreneurs déclarés (non connaissance du fond de solidarité aux entreprises et autres aides URSSAF et / ou impossibilité d'en faire la demande)
- Difficultés financières pour les autoentrepreneurs non déclarés (aucune possibilité d'aide pour compenser la perte de revenu)
- Difficultés d'accès et d'utilisation du numérique pour recourir aux droits à distance
- Difficultés de contacts partenariaux pour gérer l'accès aux droits
- Angoisse de ne pas pouvoir être accompagné dans les démarches et peur de ne pas les effectuer correctement seul.
- Crainte de consulter un médecin et par conséquent, aucune prise de rendez-vous médicaux pendant la crise
- Difficulté d'accès aux enseignements en ligne (absence de matériel numérique, illettrisme ...) - Développement de craintes vis-à-vis de l'Ecole
- Difficulté d'accès aux services bancaires

### **3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins**

- Demande d'appui pour effectuer les demandes d'aides liées à la crise sanitaire pour les auto-entrepreneurs
- Démarches administratives diverses effectuées avec les personnes sur des aires d'accueils et des sites de stationnements (même auprès de personnes habituellement autonomes)
- Utilisation de la télé consultation compliquée pour les personnes n'ayant pas de carte bancaire ou de compte courant

### **4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)**

- Elaboration d'un plan de continuité de l'activité interne à notre structure (révisée en fonction de l'évolution des dispositions gouvernementales)
- Elaboration avec ARS/DDCS/Conseil départemental d'une procédure sanitaire adaptée (Procédure à adopter face à l'émergence d'un cas de covid19 dans la population des gens du voyage sur une aire d'accueil ou un terrain)
- Coordination d'une identification des sites et des personnes le plus exhaustif possible sur les territoires des collectivités afin de veiller à ne pas laisser des personnes isolées
- Coordination des réponses apportées à l'échelle des territoires et communes dans les premiers jours de confinement (en matière d'accès aux services publics, d'aides et services possibles (CCAS/ organismes caritatifs...), etc.)
- Suivi des dispositions prises par les collectivités en matière de gestion des aires d'accueil et organisation de visites sur sites en cas d'arrêt total de gestion (plus de présences physiques des agents gestionnaires sur les aires d'accueil)
- Information et orientation pour de l'accès aux droits en général directement auprès des voyageurs sur les terrains et sur les aires
- Mise en place d'une page Facebook pour diffuser des informations liées à la crise sanitaire (droits sociaux, FALC gestes barrières, procédure à suivre en cas de symptômes etc...)

- Passage régulier sur les aires d'accueils, stationnements et terrains privés (suivis et non suivis habituellement) pour faire de la prévention (gestes barrières ; distributions d'attestations de déplacements ; distributions de masques, respect du confinement) l'objectif était de rompre l'isolement des plus précaires
- Recherche de partenariat pour la création d'un fonds de solidarité pour les résidents des aires d'accueil (par rapport au paiement des fluides et des redevances)

#### **5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...**

- Problématiques d'accès au droit commun pour les personnes les plus éloignées (le droit commun a montré des limites pour gérer les situations de crise : exemple de l'absence de réactivité à apporter un appui pour l'aide pour les auto entrepreneurs
- Besoin de retravailler la mise en réseau des différents acteurs
- Rôle et missions de l'association auprès des voyageurs (en complément du droit commun ?)
- Construire des plans de continuité de l'activité, concertés entre les différents acteurs
- Informer sur les enjeux d'une prise en compte des besoins spécifiques des gens du voyage dans un contexte de crise sanitaire.
- Travailler avec les collectivités et les acteurs concernés à l'application de la procédure sanitaire adaptée élaborée dans le cadre de la crise.