

Politique générale de Protection des Publics en situation de Fragilité (PPPF)



SiNGA



Introduction

Afin d'accompagner au mieux les membres de sa communauté, SINGA France (ci-dessous nommée « SINGA » ou SINGA France) s'engage dans une Politique générale de Protection des Publics en situation de Fragilité (PPPF), complément de sa charte de valeurs et des conditions d'utilisation de ses outils numériques.

Cette Politique de SINGA s'inscrit dans sa démarche de sécurisation de toute personne s'engageant dans les activités et les événements qu'elle développe, mais également des membres composant son équipe (personnes bénévoles, stagiaires, en service civique, salariées).

SINGA France

SINGA regroupe en France une communauté de plus de 25 000 particuliers, professionnels, entrepreneurs, sportifs, artistes, étudiants qui se rencontrent autour de centres d'intérêts et compétences professionnelles afin de changer le regard sur l'asile par le développement commun de capital social et professionnel et enrichir le répertoire de l'asile à travers l'innovation.

Née d'un mouvement citoyen en 2012, SINGA crée des opportunités d'engagement et de collaboration entre nouveaux arrivants et locaux. Ensemble, nous construisons des ponts entre les individus pour le vivre ensemble, l'enrichissement culturel, la création d'opportunités et d'emplois, dans une démarche de sensibilisation pour déconstruire les préjugés sur l'asile.

Les missions de SINGA

SINGA développe des outils pour que chaque citoyen puisse participer à l'accueil des personnes nouvellement arrivées. Les activités de SINGA se retrouvent à travers les 3 missions suivantes :

Informer - Sensibiliser est le premier pas pour que chaque acteur de la société civile prenne conscience de la richesse que les personnes réfugiées représentent. Par des formations, ateliers de team-building ou encore des événements favorisant la rencontre entre personnes réfugiées et locaux, SINGA pose les bases d'une réflexion autour de l'asile pour un accueil plus humain, créatif et collaboratif.

Interagir - Au delà du simple dialogue, SINGA réunit les gens autour de ce qu'ils aiment ! SINGA connecte les membres de sa communauté sur la base de leurs passions et de leurs compétences afin de favoriser la création d'opportunités sociales, linguistiques, professionnelles et entrepreneuriales.

Connecter autour de passions, de compétences ou encore du logement contribue à la création d'une société plus inclusive.



Innover - En se positionnant comme un laboratoire d'innovation sociale, SINGA ne cesse d'identifier de nouvelles opportunités en utilisant des pratiques et méthodologies innovantes ! Les nouveaux arrivants se confrontent à de nombreux obstacles auxquels il est possible de répondre grâce à des outils et des espaces de rencontres innovants. L'inclusion socio-économique passe par l'utilisation du digital, la valorisation de l'entrepreneuriat ou d'initiatives innovantes portées par nos membres.

Les actions menées par SINGA France

Afin de remplir ces trois missions, SINGA France développe différentes actions :

Formations - En plus de sensibiliser le grand public à la question de l'asile et de l'accueil, SINGA inscrit son action au cœur d'un réseau d'acteurs des secteurs public et privé. De nombreuses formations sont organisées auprès de ces acteurs afin de faire grandir sa communauté et de faire naître de nouvelles opportunités sociales et professionnelles.

Communauté facilite la rencontre sur la base de centres d'intérêts et de passions partagés, sous la forme de rencontres en binômes, d'ateliers culturels, d'activités sportives ou encore d'événements.

Finkela permet la rencontre autour de compétences professionnelles, met en avant l'impact économique de l'inclusion des nouveaux arrivants et accompagne des entrepreneurs dans le développement de leur projet : mise en relation d'entrepreneurs avec des experts, orientation vers des acteurs spécialisés, accompagnement de projets, incubation et accélération de projets ou encore ateliers d'accompagnement à l'insertion professionnelle.

CALM (Comme à la Maison) est le réseau d'accueil de SINGA. Il permet la mise en relation des personnes réfugiées à la recherche d'un accueil temporaire et des citoyens disposant d'une chambre ou d'un logement pour les accueillir. Le programme favorise l'immersion culturelle, permettant aux personnes réfugiées se libérer temporairement de la problématique du logement et de se tourner entièrement vers le développement de leur projet.

Trait d'union est un média collaboratif permettant à SINGA de raconter des histoires différentes - ou racontées différemment - sur l'accueil de manière à sensibiliser, changer le regard sur l'asile et favoriser le vivre/faire ensemble.

Kiwanda est un lieu de rencontre, d'échange et de formation professionnelle et interculturelle. Rassemblant des structures favorisant le faire ensemble et promouvant une société plus inclusive, Kiwanda est avant tout un lieu d'accueil - où chacun.e est le.la bienvenu.e - où l'on peut accéder à de nombreuses nouvelles opportunités.



Essaimage - SINGA accompagne - au national comme à l'international - des entrepreneurs souhaitant lancer SINGA dans leur ville. SINGA a pour vocation d'outiller chaque ville souhaitant se constituer et de les accompagner afin de mobiliser localement et créer du lien entre locaux et nouveaux arrivants sur l'ensemble des territoires.

1. Considérations à l'élaboration d'une PPPF

1.1. Bienveillance et maltraitance

Dans le cadre de la définition de sa PPPF, SINGA prend en compte les concepts de *maltraitance* et de *bienveillance*.

SINGA conçoit la maltraitance telle que définie officiellement par le Conseil de l'Europe en 1992 ; définition reconnue et reprise par la France. Sont qualifiées comme maltraitance :

- Une violence liée à un acte (ou ensemble d'actes) ou une omission d'acte ;
- Une violence causée par une personne sur une autre personne dite « *en situation de fragilité* » (mineur, personne handicapée, personne âgée dépendante, personne fragilisée par la maladie, femme enceinte) ;
- Une violence qui « *porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté* », ou qui « *compromet gravement le développement de la personnalité et/ou nuit à la sécurité financière* » ;
- Une violence qui peut être :
 - *physique* : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ni préparation, non-satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres, etc.,
 - *psychique ou morale* : langage injurieux / dégradant, menaces, chantages, abus d'autorité, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales, etc.,
 - *médicale ou médicamenteuse* : manque de soins de base, abus de traitements, défaut de soins, non-prise en compte de la souffrance, etc.,
 - *liée à une négligence active* : sévices, abus, abandons, tous manquements majeurs avec conscience de nuire, etc.,
 - *liée à une négligence passive* : inattentions, négligences liées à l'ignorance,
 - *par privation ou violation de droits* : limitation ou privation de la liberté ou de droits civiques, de la pratique religieuse, etc.,
 - *matérielle ou financière* : vols, exigence de dons, escroqueries diverses, etc.



SINGA s'appuie sur une nécessaire bientraitance des professionnels, des bénévoles, des personnes impliquées dans le réseau, en prenant en compte la définition publique de cette dernière (Cf. Anesm, 2008). La bientraitance y est un socle de 4 dimensions incontournables :

- L'accompagnement d'une personne auteur de son parcours,
- La nécessaire qualité du lien entre les personnes accompagnées et les intervenants (respect de la personne, son histoire, sa dignité et sa singularité, vigilance sur la sécurité, inscription dans un cadre stable),
- La recherche d'un enrichissement permanent des pratiques, à travers une approche interactive et de compréhension mutuelle et par des ressources (réflexion, méthodes, outils, analyse des pratiques) internes et externes,
- Le soutien des intervenants (promotion de la parole et prise de recul).

1.2. Définition des publics en situation de fragilité

SINGA entend par « *publics en situation de fragilité* » toute personne subir des actes de maltraitance, au sens décrit dans le point précédent, avec une attention particulière pour les profils suivants :

- les personnes réfugiées en général ;
- les enfants et personnes âgées ;
- les personnes porteuses d'une maladie, d'un handicap, ou en difficulté de façon générale ;
- les personnes appartenant à une minorité religieuse, de genre ou d'orientation sexuelle.

1.3. Pourquoi une Politique de protection de ces publics ?

Les membres de sa communauté pouvant s'engager dans des relations – avec ou sans cadre – qui pourraient, *in fine*, donner lieu à des malentendus voire des modes de communication facilitant des comportements dangereux à leur endroit, SINGA établit via sa Politique de Protection des Publics en situation de Fragilité (PPPF) un socle de protection prenant appui sur ses valeurs fondamentales : le respect de la dignité de chacun, le bien commun et le vivre ensemble.



La PPPF de SINGA prend également en compte les éléments suivants :

- L'atteinte à une personne est souvent causée par les personnes qui en sont (ou se veulent) proches ou par son environnement (société), du fait de discrimination ou de violences ;
- Cette atteinte peut aussi se réaliser par des personnes qui disent vouloir aider, qui se mettent en contact avec elles dans un but d'abus et de situations d'exploitation - dans des cas extrêmes - avec une relation de confiance apparente mais support d'une violence ;
- Cette atteinte peut aussi se réaliser à la suite de négligences lors d'activités ou au cours d'un accueil, d'un manque d'accompagnement ou d'attention, par manque de « *diligence raisonnable* » ou de compétence, par négligence organisationnelle ou par manque de conformité des personnes aux exigences légales.

Par l'adoption d'une Politique de Protection adaptée, SINGA souhaite apporter aux membres de sa communauté un socle de sécurité permettant à chacun.e de profiter pleinement des programmes et activités proposées et de réaliser leur potentiel. SINGA France adopte, dans le cadre de cette Politique, sept engagements, détaillés ci-dessous.

2. Les engagements de SINGA France

La PPPF de SINGA France se traduit en 7 engagements, bases d'actions futures, et est établie en direction :

- Des salariés actuels ou futurs de l'association ;
- Des personnes engagées dans des activités (événements, ateliers) soit comme bénévoles, participants, stagiaires, personnes mises à disposition (service civique par exemple) ;
- Des accueillis et accueillants (dispositif CALM) ;
- Des membres de la communauté en général.

Engagement 1

Adoption de la PPPF

SINGA France adopte sa PPPF en 2017, et s'engage à la mettre à jour régulièrement - si besoin.



La responsabilité de cette PPPF relève de la Direction Générale, confiant à des responsables de projet ou chargés de mission certains axes de sa mise en œuvre.

SINGA France s'appuie pour cette Politique sur la charte éthique de l'association (Charter of Values), qui constitue l'engagement de tout membre de la communauté, via notamment les conditions d'utilisation des outils numériques de SINGA.

Engagement 2

Diffusion et appropriation

SINGA France diffuse sa Charte éthique sur le site, dans ses locaux, y fait référence dans les documents de communication grand public qu'elle diffuse.

SINGA France affiche sa PPPF dans ses locaux, la cite sur son site.

Engagement 3

Le recrutement sécurisé

SINGA France souhaite des recrutements sécurisés dans les différentes modalités d'implication des acteurs de la communauté.

Concernant les salariés actuels ou futurs de l'association, les stagiaires, personnes mises à disposition (service civique par exemple) :

- Demande de références (expériences positives antérieures, éventuels référents), avec complément éventuel via Google ;
- Le salarié s'engage sur l'honneur à communiquer tout élément dans son passé de nature criminelle sur le territoire français pouvant affecter sa capacité à remplir sa mission ;
- Signature du règlement intérieur incluant le respect de la charte éthique ;
- Engagement à respecter la PPPF dans le contrat de travail et à la mettre en œuvre ;
- Engagement en faveur de la promotion et du respect d'attitudes bienveillantes, de comportement respectueux de l'intégrité physique, personnelle, morale, des droits (dont confidentialité des informations) des personnes, d'une absence de discrimination.



Concernant des membres actifs de la communauté SINGA :

- Engagement à respecter et mettre en oeuvre la Charte éthique et la PPPF de l'association pour des bénévoles s'engageant dans des animations à long terme (ateliers, formations etc.).

Concernant les personnes qui accueillent ou sont accueillies dans le cadre du programme CALM (participation comprenant un formulaire internet, un rendez-vous avec chaque personne accueillie sélectionnée pour intégrer le programme, une formation de deux heures sur les modalités de l'accueil et de vie ensemble, un engagement sur une convention de cohabitation), mise en place d'un processus complémentaire :

- Signature de la Charte éthique de l'association ;
- Signature de la Charte de cohabitation ;
- Engagement à adopter une approche interculturelle inclusive, permettant de croiser les regards et valorisant la culture, les compétences et les ressources de chaque participant ;
- Examen du profil des personnes souhaitant participer au programme (accueillants comme accueillis) selon les critères d'admission au dispositif : avoir une chambre disponible, vouloir s'impliquer dans une expérience interculturelle impliquant échange et partage, consacrer la période d'accueil à un projet en particulier...

Engagement 4

Une Politique effective à travers des garanties

SINGA France met en place des actions de prévention.

Son programme de formation, ses ateliers d'accompagnement comprennent des temps de sensibilisation sur les attitudes du vivre ensemble, la charte des valeurs de SINGA et les procédures de SINGA en cas de crise supposée ou réelle.

Les lieux d'accueil sont sécurisés (législation sécurité incendie). Un coordinateur sécurité est nommé. En l'absence d'un coordinateur sécurité expressément nommé, cette fonction sera assumée par les membres de la Direction Générale de SINGA.

L'association affiche dans ses locaux un règlement d'usage de ces derniers et de nécessité de comportements civils de chacun (respect de l'intégrité des personnes, de la non-discrimination, etc.), dont des mesures éventuelles de mise à l'écart en cas de comportements inadaptés répétés ou de comportements dangereux ou irrespectueux.

Un affichage des numéros de sécurité (services d'urgence) est mis en place.



SINGA France met en place des actions de traitement de toute situation de danger ou de risque.

L'association met en place des procédures générales de prévention des risques/gestion de crise et de traitement des situations :

- Saisine d'un responsable (coordination de médiation) en cas de difficulté dans la relation. En l'absence d'un coordinateur de médiation expressément nommé, cette fonction sera assumée par le Coordinateur National du programme CALM, au titre de son expérience de gestion de ce type de difficultés relationnelles, et de son lien avec des associations expertes en médiation.
 - Intervention systématique de type entretiens croisés et commun éventuels en cas de saisine ;
 - Facilitation de la résolution des malentendus éventuels avec recherche de la prise en compte par chacun du point de vue de l'autre, et recherche de compromis ;
 - Position d'autorité s'il en est besoin devant des comportements contraires aux engagements, voire exclusion temporaire ou définitive ;
 - Soutien moral et accompagnement des personnes le souhaitant explicitement auprès des autorités judiciaires devant toute violence correspondant à une maltraitance, une discrimination ou un acte criminel.

Le cas particulier des possibles comportements violents ou illégaux est soumis à des procédures détaillées et celles-ci explicitent notamment :

- Intervention de la Direction Générale, pour prévenir les autorités publiques, et éventuellement déposer plainte ;
- Mise en application des procédures de gestion de crise établies ;
- Mise en place d'une sécurisation des accès aux événements ou usages du site associatif (respect des valeurs de SINGA lors d'événements, formation des équipes et bénévoles aux règles de sécurité, aux usages du site associatif et aux réactions à adopter en cas de non respect de l'exclusion d'un ancien membre de la communauté) ;
- Archivage du dossier.

Concernant la sécurisation des données sur les personnes rencontrées et accompagnées:

- Chaque inscription sur le site est sécurisée par un dispositif de confidentialité et de non utilisation des fichiers/données personnelles par des services marchands ou des organisations ou personnes malveillantes ;
- Les mises en relations (binômes autour de passions) se réalisent sans transmission de données personnelles (uniquement mails ou textos, prénoms, codes postaux) ;
- Les archives sont rangées dans des armoires fermées à clé ou sur un serveur sécurisé. Dans le cadre de ses activités, SINGA a vocation à se doter d'un serveur sécurisé visant à la protection



des données des membres de sa communauté. Dans l'attente de ce serveur, SINGA s'engage à travailler avec des opérateurs garantissant la sécurité de ses données (espaces Google sécurisés). De plus, les archives sont rangées dans des armoires fermées dont seuls la Direction Générale et les Responsables Administration et Finance ont accès.

Engagement 5

L'attention au traitement des plaintes

SINGA France met en place un dispositif de traitement des plaintes éventuelles.

Chaque acteur (salarié, membre, accueillant, personne accueillie) est bénéficiaire des coordonnées du référent institutionnel auquel il peut s'adresser en cas de difficulté.

Un registre des crises est répertorié.

L'équipe de Direction réalise tous les 6 mois au minimum une analyse des plaintes, et suivis de ces dernières, en vue de décisions ou orientations éventuelles (actions de prévention, actions de traitement plus globales).

Engagement 6

Conseil et soutien

SINGA France met en place un dispositif spécifique pour tout risque concernant des personnes en situation de fragilité :

- Affichage des numéros et dispositifs de soutien d'aides juridiques et morales en cas de différents cas de maltraitance ;
- Lien systématique avec des associations concernées et professionnelles sur les questions de maltraitances, voire avec les services publics de protection, ou d'accueil, sur le principe de la subsidiarité, en cas de situation de risque de ces derniers ;
- Alerte des autorités compétentes en cas de situation de danger (selon une procédure écrite).

Engagement 7

Suivi et contrôle de la PPPF

SINGA France s'engage dans une mise en œuvre et un suivi de la PPPF.