# RAPPORT D'ACTIVITE



# ANNEE 2017

L'AMA EN QUELQUES MOTS ...



NOTRE ENGAGEMENT ...



NOS COUPS DE COEUR...



NOS CHIFFRES CLES...



NOS PERSPECTIVES ...

RA 2017 AMA - du 1er janvier au 31 décembre 2017



# SOMMAIRE

# LE PROGRAMME 2017

# **EDITO**



LES MOTS...
Page 03



# **PRESENTATION**



L'AMA EN QUELQUES MOTS Page 04

# **QUELQUES MOTS...**



NOTRE ENGAGEMENT
Page 05

# **PARTNERSHIP**



NOS PARTENARIATS
Page 06

# **ZAP INFO**

ADMINISTRATIF / LOGISTIQUE Page 07

# **ZAP INFO...**

# **ASELL Page 08**



Découverte des missions de l'Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement est une mesure .....

Nous vous informons sur les dossiers traités sur l'année 2017...

Les projet 1, 2 et 3....en fonction du projet et de la situation...

# **CHRS Page 13**



Le référent CHRS de l'accueil à la sortie, c'est lui qui sera chargé de faire la synthèse des observations qu'il a réalisé, de proposer à l'équipe les objectifs adaptés à la situation de la famille...

La DRDJSCS ...

Villa Bizet

Un lieu de partage Page 18

Sorties

Un moment de partage Page 19

**SAHFEVVI Page 20** 



Les missions de garantir aux femmes victimes de violences l'accès à un hébergement d'urgence dédié et adapté aux besoins. Les situations relatives à l'entrée sortie et les situation sans suite....

# Les Travailleurs Sociaux

Les réunions ... Page 25

Nos perspectives

En quelques mots Page 27



Zap info AMA Page 28





# QUELQUES MOTS ..

**Z**E MOT DU PRÉSIDENT

MR EMMANUEL



**Z**E MOT DU DIRECTEUR MR MILA



Association Maison d'Acqueil

Trésorier depuis plusieurs années de l'Association Maison d'Accueil, j'ai été élu Président de de cette dernière en septembre 2017.

Malgré une situation financière complexe et tendue ayant conduit le Conseil d'Administration à prendre des décisions difficiles afin de préserver l'emploi du plus grand nombre d'une part et la pérennité de l'association d'autre part, c'est dans ce contexte pour le moins complexe que j'ai décidé de prendre ma nouvelle fonction à bras le corps.

Je suis convaincu de l'efficience de l'équipe de direction et de celle de l'ensemble des salariés qui les uns et les autres ont à cœur de mener à bien leurs missions.

Des missions que nous partageons et que vous accomplissez chaque jour que ce soit la qualité de service, l'accueil, l'écoute, l'orientation, l'accompagnement social individualisé global, la mise à l'abri, la préservation et/ou la restauration des liens familiaux, la réinsertion dans le lien social.

Partant de l'adage qui dit que les années se suivent et ne se ressemblent pas, si 2017 aura été le temps de la contraction, souhaitons que 2018 soit l'année de la continuation des projets en cours et de l'éclosion de nouveaux projets.

L'association a intégré le GCSMS du SI-SIAO des Bouches du Rhône depuis le mois de mars 2017.

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de l'Association Maison d'Accueil est partie prenante du dispositif SIAO depuis plusieurs années.

Grace à la mise à disposition de ses locaux pour les réunions mensuelles du SIAO hier et du SI-SIAO aujourd'hui, animées par les référents SI –SIAO, un partenariat solide a pu se construire avec et entre tous les opérateurs, les instances administratives et institutionnelles du territoire.

Le souhait d'intégrer le GCSMS s'est également fondé sur le fait que notre association participe du dispositif social des Bouches du Rhône en ce qui concerne l'organisation du service public de l'hébergement et de l'accès au logement dans le département dans le respect des objectifs assignés au SIAO.

L'association a intégré et a participé à la commission nationale de travail des CHRS de la FEHAP. Ce groupe a, entre autres thèmes, travaillé sur les orientations que le gouvernement entend prendre concernant l'Enquête Nationale des Coûts (ENC) et la tarification plafonnée des CHRS sur la base des retours de l'ENC.

La direction de l'Association Maison d'Accueil a également participé cette année à l'écriture de la nouvelle recommandation de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM) portant sur le droit des personnes et la protection des données qui sera rendue publique dans le milieu de l'année 2018.

L'intégration de l'association dans les instances nationales et régionales a pris une nouvelle envergure tout au long de cette année, elle s'élargira plus encore en 2018.

# EN QUELQUES MOTS ...

 $\mathcal{I}'$ association maison d'accueil est une association de type loi 1901 (d'interet general)

Nous sommes une association humaniste, qui œuvre avec des professionnels pour un respect des droits fondamentaux :

accès au droit,, au logement, à la dignité, au respect, à l'autonomie.

# **Composition du Conseil d'Administration**

Il est composé de 14 membres dont 1 bénévole

# Le Bureau

·<u>Président :</u> Mr EMMANUEL ·<u>Trésorier :</u> Mr RICCARDI

<u>Secrétaire :</u> Mme FIRMIN - GUIASSA <u>Administratrice :</u> Mme SERGENT



### Nos missions

L'accueil, l'écoute, l'orientation, l'accompagnement social individualisé, la mise à l'abri, la préservation et/ou restauration des liens familiaux, la restauration du lien social.

« L'Association Maison d'Accueil met en œuvre au sein de l'établissement des actions au profit de personnes en difficultés ou en situation de précarités ou de détresse, telles que définies à l'article L 312-1 8° du Code de l'actions sociale et des familles, en vue de les aider à accéder / retrouver leur autonomie personnelle et sociale » Article 1-Convention Aide Sociale du 22 août 2007.

# Nos quatre axes principaux :

- \* L'hébergement qui est un des maillons essentiels de la prise en charge globale.
- \* L'accès au logement des personnes hébergées au CHRS à travers le bail glissant et les relogements vers les parcs immobiliers publics ou privés,
- \* La prévention (à travers le dispositif ASELL et la participation aux CCAPEX),
- \* L'Accueil et l'Hébergement de Femmes Victimes de Violences dans le cadre du SAHFEVVI .

# équipe :

# LA DIRECTION:

1 Directeur / 1 Adjoint de Direction1 Chef de Service / 1 Psychologue

# **Service ADMINISTRATIF:**

- 1 Comptable / 1 Assistante de Gestion
- 2 Assistantes Administratives

# Service ASELL:

4 Travailleurs Sociaux



# Service CHRS:

4 Travailleurs Sociaux

# Service SAHFEVVI:

1 Travailleur Social

# **Service LOGISTIQUE:**

3 Logisticiens

# EN QUELQUES MOTS...

ESSOCIATION LAÏQUE QUI A POUR BUT LA RÉINSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DE PERSONNES EN

DIFFICULTÉS, COUPLES AVEC OU SANS ENFANTS, FAMILLES MONOPARENTALES.

# L'Association Maison d'Accueil se fonde sur les valeurs suivantes :

- \* Respect de la personne dans son intégrité, sa dignité et ses droits fondamentaux ,
- \* Souci d'autrui et apprentissage de sa responsabilisation (droits et devoirs).

# Les moyens techniques mis en œuvre pour atteindre ce but sont :

- \* Le **C**entre d'**H**ébergement et de **R**éinsertion **S**ociale qui assure l'accueil, l'hébergement temporaire et l'accompagnement de ces personnes.
- \* Le service d'Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement qui assure le suivi de ces personnes jusqu'à l'acquisition d'autonomie dans le domaine du logement.
- \* Le partenariat avec les Instances Publiques et Privées en réponse à des besoins locaux en lien avec les compétences de l'Association Maison d'Accueil.



L'Association Maison d'Accueil exerce son activité à Arles et dans les communes limitrophes.

Chaque Travailleur Social, Agent Logistique, Assistante Administrative ou encore Comptable va contribuer à l'évolution des situations des familles.

Chacun, dans son cadre d'intervention, permet la progression du projet. Pour ajuster la prise en charge, par sa présence, l'équipe de direction soutient et cadre l'accompagnement, les décisions et les étapes afin de pouvoir parler de la qualité du travail menée avec les familles.

# COMPOSITION DE NOS RESSOURCES



- \* Cotisations de ses membres,
- \* Subventions des organisations internationales, de l'Etat, des Régions, des Départements, des Communes et des Administrations publiques, semi-publiques et privées,
- \* Remboursements, par ces mêmes collectivités, des services rendus,
- Ressources créées à titre exceptionnel et, s'il y a lieu, avec l'agrément de l'autorité compétente,
- \* Revenu de ses biens,
- Toute autre ressource à caractère économique concourant au but défini à l'article 2.



 $\mathcal{I}'$ association maison accueil produit des resultats avec un partenariat adapté .

2 0 1

**A**nticiper

Mettre en œuvre

**Adhérer** 

# Prendre en compte le besoin des usagers & améliorer les services



# ZAP INFO ADM-LOG

 $\mathcal{I}'$ association maison d'accueil est une association loi 1901 reconnue d'utilité publique.



Je suis Julie, Assistante Administrative basée à l'accueil.

Je suis le lien entre la Direction, les Travailleurs Sociaux, les partenaires et les hébergés.

Je gère le secrétariat des services éducatifs en binôme avec Cécile.



Je suis Cécile, Assistante Administrative en collaboration avec Julie. Nous sommes deux éléments qui se complètent au niveau du lien avec la Direction, les Travailleurs Sociaux et les Partenaires.

Je gère le secrétariat des services éducatifs.



Une équipe toujours disponible et souriante malgré les imprévus et les intempéries. Ils sont en étroite collaboration avec l'Assistante de Gestion, les Travailleurs Sociaux du service CHRS et les hébergés.

Leur compétence permette d'être sur tout les fronts.



Je suis Christelle, Comptable.

Je gère la comptabilité fournisseurs, familles et salariale.

Je suis en lien direct avec la Direction, les Travailleurs Sociaux, et les hébergés.

Je travaille en collaboration avec Sabine.



Je suis Sabine, Assistante de Gestion. Je suis chargée du suivi des dossiers du personnel, et je gère les achats nécessaires au bon fonctionnement de l'association. Je suis en lien direct avec la Direction. Je travaille en collaboration avec Christelle.

# Programme journée type

# Logistique

# 9h00 Planning

Planning des interventions a effectuer en collaboration avec l'Assistante de Gestion .

# 9h30 Départ

Rénovation et aménagement d'un appartement.

# 12h30 Déjeuner

Un bon repas

# 13h30 Départ

Déménagement d'un usager.

# 15h00 Mécanique

Vérification du parc automobile.

17h00 Fin de journée



# Ľ équipe

# Service ADMINISTRATIF:

- BASTIEN Christelle Comptable
- GARCIA Sabine
   Assistante de Gestion
- HERIAUD Julie STARCK Cécile Assistante Administrative

# Service LOGISTIQUE:

- BARBIER Pierre
- CORTES Marilyne / BERTRAND Walter
- ♦ KLEIN Christophe



# ZAP INFO ASELL

# Accompagnement Socio-Éducatif Lié au Logement

# **Missions:**

L'Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement est une mesure qui vise à garantir aux ménages qui en sont les bénéficiaires, d'une insertion durable dans leur logement. Il s'agit de les accompagner dans leur recherche lorsqu'ils sont sans logement ou bien en difficulté dans le logement qu'ils occupent (appartement trop petit, indigne, inadapté, etc.).

# Dispositif:

Nous exerçons notre mission dans le cadre d'une convention signée chaque année avec le Conseil Départemental qui précise le nombre de mesures pour lesquelles le service est financé:

- 38 mesures ASELL Généraliste
- 38 mesures ASELL Renforcée
- 20 mesures ASELL Prévention Expulsion

## **Public:**

Personnes et familles relevant du PLALHPD, locataires, sous-locataires, propriétaires occupants de leur logement, personnes dépourvues de logement ou personnes à la recherche d'un logement.

Leur(s) ressource(s) inférieure(s) au(x) plafond (s) de ressources en vigueur pour l'accès au logement locatif social "PLUS".

# **Orientations:**

Notre service intervient dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées et de la mise en œuvre du Fonds de Solidarité pour le Logement.

# **Coordonnées / horaires :**

ASELL AMA - rue Gérard Gadiot - 13200 Arles Tél 04.90.96.53.10 / Fax: 04.90.96.20.70

Mail: secretariat@associationmaisonaccueil.fr

8h à 17h : secrétariat

# **Technique**

Le ménage doit être orienté par son référent social de secteur par le biais d'une fiche de liaison.

Suite à un bilan individuel permettant d'exposer les problèmes spécifiques liés à l'insertion par l'habitat du ménage et notamment les faits générateurs de la difficulté du logement et/ou les notions de danger, d'urgence (expulsion, insalubrité, etc...).

L'adhésion du ménage est indispensable et formalisée par un engagement écrit.

La mesure ASELL démarre une fois la situation identifiée, dès la signature d'un contrat entre l'usager et l'association, qui définit les objectifs à atteindre au cours de la durée de l'accompagnement.

Le Travailleur Social rencontre la famille deux fois par mois, dont une fois au moins à son domicile. Il s'agit dans un premier temps d'établir une relation de confiance avec l'usager puis de l'accompagner dans ses démarches de recherche de logement que ce soit dans le parc privé ou le parc social.

Une Conseillère en Economie Sociale et Familiale intervient à temps plein sur les mesures d'accompagnement.

# Les axes principaux

L'aide à l'accès,

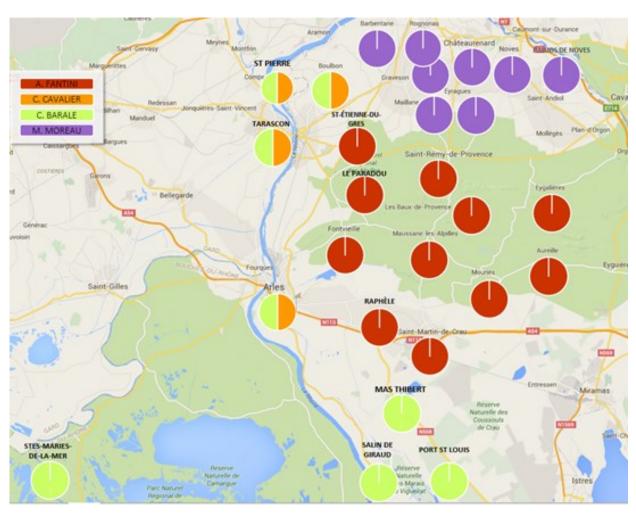
L'aide à l'installation ou au maintien dans le logement, L'aide à l'intégration dans l'immeuble, le quartier ou la ville, Définir les objectifs avec le ménage,

Evaluation de l'action menée..

- **BARALE Claire** CESF
- **CAVALIER Carolyne** ES
- **FANTINI** Alexia **CESF** - Coordonnatrice
- **MOREAU Marion CESF**
- HERIAUD Julie / STARCK Cécile Assistante Administrative

# ZAP INFO ASELL

# TECTEUR DES RÉFÉRENTS SUR LE TERRITOIRE DES BOUCHES DU RHÔNE



# Dossiers traités sur l'année 2017:

◆ 80 dossiers traités et non aboutis pour raisons de non adhésion, non présents aux rdv, déjà une mesure autre que Asell mise en place, erreur de secteur...

Ces dossiers sont nommés « sans suites ».

- ◆ 5 dossiers traités, identifiés mais non accordés par le Conseil Départemental 13.
- ♦ 111 dossiers suivis pour l'agrément 2017 sur l'année 2017/2018
- ⇒ 59 dossiers suivis en projet 1
- ⇒ **52** dossiers suivis en **p**rojet **2**

257 dossiers réceptionnés en Projet 1 /2

# L'origine de la demande des dossiers:

Les accompagnements sociaux sont les Assistantes Sociales de diverses associations qui orientent vers l'AMA les dossiers afin que les Travailleurs Sociaux les évaluent et les traitent.

# AMA qui orientent :

Association ATOL, CCAS, les centres sociaux, ERILIA, la MDS, MDSP, association AMICAL, MSA, CAF, CMP, ADAI, Service social, Al Page, CD13, Maison Accueil.....



Constat Agréments 2016 / 2017

P1 & P2

- +
  - + de 1.88 % de dossiers réceptionnés.
  - + de **0.74** % de mesures suite à notre convention.
  - + de **0.82** % de dossiers suivis.
  - + de **0.55** % de dossiers traités sans suite.
  - + de 0.20 % de dossiers non accordés par le CD13.

# ASELL

# ZAP INFO ASELL

# **PROJET 1** - MESURE GÉNÉRALISTE

# La population

47% des personnes bénéficiaires de l'accompagnement de la mesure ont entre 31-50 ans et 28% sont de personnes entre 51-65 ans, personnes qui sont en couple ou seul avec ou sans enfant.

Leur Assistante Sociale les oriente vers l'AMA afin que les Travailleurs Sociaux évaluent la situation budgétaire, conseillent sur la répartition pour le règlement des dépenses courantes, factures, remboursement des dettes. Les Travailleurs Sociaux s'assurent de l'ouverture et du maintien des droits et l'accompagnement dans leurs démarches administratives.

**59%** ménages suivis éprouvent des difficultés financières.

**34%** en raison de l'inadaptation du logement (sur/sous occupation, habitat indigne).

**79%** de dettes liées au logement (loyer, charges, crédit/prêt immobilier, l'énergie).

**53%** en raison de charges locatives et loyers supérieurs aux ressources.

49% des ménages sont en dette locative.

13% des ménages ont un reste à vivre insuffisant.

Les ménages rencontrent également des problèmes de repères par rapport à l'habitat, à savoir qu'ils ne connaissent pas, ou plus, leurs droits et devoirs de locataires et ont besoin de soutien pour gérer l'énergie.

48% des ménages suivis ne sont pas locataires

24% des ménages n'ont pas de logement.

17% sont hébergés.

**8%** sont dans des logements d'urgence, temporaires ou sans résidence stable.

# **£**n fonction du projet et de la situation

Les référentes orientent les ménages sur ce premier type de projet. Ce projet se détermine dans les deux premiers mois de la mesure mise en place, mais celui-ci peut évoluer et changer au cours de l'accompagnement.

78% en Accès : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et / ou dans son installation.

8% en Maintien : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement.

19% en Maintien + Recherche de logement.



100%

de mesures ont été réalisées sur 2017.

**53%** 

des familles sont composés de couple ou personne seule avec enfants.

48%

des ménages ne sont pas locataires.

33%

des familles sont bénéficiaires du RSA.



57% des bénéficiaires sont endettés\*



\* Ensemble de tous les impayés restant dûs par le ménage au moment de l'identification.



# Constat sur les ménages



7% des ménages qui sont locataires sur l'ensemble des

**52%** suivis par une mesure ASELL, ont un logement en mauvaise état voir insalubre suite à différents facteurs type humidité...

# ZAP INFO ASELL

# **F**ROJET 2 - MESURE RENFORCÉE

# La population

**67%** de personnes bénéficiaires de la mesure ont entre 31-50 ans, en couple ou seul avec ou sans enfant.



Les personnes que nous accompagnons, rencontrent des problématiques autres que celles liées à l'habitat. Les causes ré-

elles se trouvant dans des problématiques sont de santé, perte d'autonomie, difficultés éducatives, rupture du lien social et de travail... Celles-ci empêchent ou ne facilitent pas le travail de l'Asell, dû au problème financier facteur d'instabilité de ressources. 31% des ménages ont un salaire.

La mesure Asell va aider à maintenir les locataires qui sont 67% en procédure d'expulsion locative dans le logement.

Quand le maintien dans le logement n'est pas possible, nous travaillons sur le relogement du ménage, car seulement 33% ont le projet du maintien.

Les Travailleurs Sociaux mettent en place un plan d'apurement de la dette locative, 94% des ménages sont en dette locative et instruisent un dossier de surendettement intégrant la dette locative et le suivi du plan de remboursement.

Un travail de partenariat est mis en place afin d'aider au relogement, d'échanger et de s'informer des nouveaux dispositifs pour les ménages telle que les réunions avec le « Service Habitat », « le collectif des Travailleurs Sociaux »...

voir les réunions page 25

# **£**ntretien type VAD

Les Visites A Domicile sont hebdomadaires dans l'accompagnement. Elles permettent de préparer les entretiens et de définir les objectifs de la mesure.

Un accompagnement soutenu des ménages est requis de la part du Travailleur Social qui s'engage à ce que le ménage concerné bénéficie en moyenne d'un entretien hebdomadaire dont 1 sur 2 à domicile contrairement à un projet 1 la moyenne est de 1 entretien mensuel avec le bénéficiaire.

Lors de la visite le référent et le ménage échangent sur l'évolutions de la situation depuis la dernière visite et les démarches engagées de part et d'autre.

Ils effectuent ensemble les démarches en direct avec le ménage suivant l'objectif la situation.

Le référent détermine les objectifs du prochain entretien et propose un nouveau rendez-vous.

# ituation relative à l'entrée

Rencontre des problématiques liées à l'inadaptation et dettes liées au logement.

Sont en début de stade (assignation, commandement de payer....) concernant la procédure d'expulsion.

**700** Sont en surendettement.

Sont endettés soit 31% de + de 10 000€ et 6% de + 30 000€.

De dossiers constitués en Banque de France en début d'action (les premiers mois de la mesures).

Le chiffre augmentera tout au long de l'agrément. Ces dossiers seront issus en moratoire, rétablissement personnel, plan de redressement ou n'aboutiront pas).



Constat 2016 / 2017

Une grande partie de nos suivis justifient devoir faire des choix entre le loyer et l'alimentation.



Les Travailleurs Sociaux ont veillé à la reprise du paiement régulier du loyer et des charges, 33% des ménages ont repris le paiement de leur loyer et 18% ont soldé leur dette locative sur <u>l'année 2016</u>. 23% des ménages ont renouvelé leur mesure afin de poursuivre leur projet sur l'année 2017.

# **PROJET 3** - MESURE EXPULSION / COURTE DURÉE

# Orientation

La Sous-Préfecture d'Arles est l'orienteur et le destinataire des enquêtes sociales. Les enquêtes assignation sont transmises au juge du Tribunal d'Instance par la Sous-Préfecture. Les bailleurs sociaux, les agences immobilières détenant la gestion locative et les bailleurs privés sont contactés afin de réaliser une enquête contradictoire. La famille est réorientée vers un Travailleur Social de secteur. Une prise de contact avec ce dernier, permet de l'informer de l'orientation vers son service suite à l'enquête sociale et si nécessaire de travailler ensemble sur une orientation adaptée à la situation de la famille.

# **CCAPEX**

Les Commissions départementales de Coordination des Actions de Prévention des EXpulsions locatives sont les instances destinées à coordonner et piloter la stratégie de prévention des expulsions.

Lors de la commission, un référent est présent pour évoquer la situation de la personne.

C'est une opportunité pour les ménages que l'on suit, afin de trouver des solutions pour leur situation.

# <u>Accompagnement</u>

Le 1<sup>er</sup> intervenant est l'Assistante Sociale, pour effectuer une orientation. De façon systématique, un relais d'information est réalisé auprès du Travailleur Social référent de la famille. Si la famille n'est pas suivie par un Travailleur Social, le service compétent est informé de l'orientation réalisée dans le cadre de l'enquête sociale\*.

Les personnes rencontrées sont informées de leur droit en matière d'accès à d'autres types d'accompagnement sociaux (A.S.E.L.L, P2, M.A.S.P 1, M.A.S.P 2, mesures de protection...). Ces orientations peuvent être réalisées, en lien avec le Travailleur Social référent de la famille, dans le cadre de l'A.S.E.L.L P3.



# ype enquête sociale d'un référent

Sous-Préfecture d'une procédure d'expulsion (PEL), une compagnement, une solution. procédure interne est effectuée pour envoyer un courrier de convocation dans les meilleurs délais.

Le référent nommé lors des réunions d'équipes se présente au domicile de la personne. En cas d'absence de celle-ci une deuxième convocation est envoyée.

rent remplis un formulaire té des ménages.

type et une évaluation sociale selon la déclaration de la personne.

L'information de notre travail sur la mesure Asell lui est expliqué ou autres dispositifs A réception du courrier de la selon sa situation pour permettre de lui trouver un ac-

> L'enquête est envoyée à la Sous Préfecture.



Ouvrir son espace privé à un Travailleur Social c'est aussi pren-

dre le risque de laisser l'autre nous percer à jour, ce qui engage dès lors un rapport de confiance dans l'enquête. L'intervention au domicile des usagers, propulse d'emblée le Lors de cet entretien le réfé- Travailleur Social dans l'intimi-



# 20 mesures subventionnées



13 ménages se présentent au rendez-vous.



ménages ne se présentent pas au rendez-vous.

Nous avons effectués

22 mesures

Soit + de 3 %

par rapport à l'année 2016.

# り

# $\tau$ entre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

# **Missions**:

Le service CHRS à pour mission d'assurer l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des familles connaissant de graves difficultés en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les problématiques repérées motivant l'entrée au CHRS sont généralement l'insalubrité d'un logement, rupture familiale, financiers, administratif, emploi, justice, alcoolisme...

# **Dispositifs:**

Le service accueille 80 places dont 20 places en Baux Glissants (BG), soit une quinzaine de familles qui sont hébergées dans un parc d'appartements répartis principalement sur le territoire d'Arles. (15 appartements en CHRS dont 8 T3, 6 T4 et 1 T5 et 4 appartements en BG dont 2 T3 et 2 T4).

# Public:

Couples, avec ou sans enfant de plus de 3 ans, sans domicile, en situation de précarité et d'exclusion.

Le CHRS de l'AMA accueille, sans conditions administratives, ni de ressources, toute personne en situation de rupture d'hébergement ou de logement et rencontrant des difficultés sociales.

# **Orientations:**

Les personnes sont orientées uniquement par le SIAO via son service orientation ou son service 115 (numéro d'urgence des sans abri).

# Coordonnées / horaires :

CHRS AMA - rue Gérard Gadiot - 13200 Arles Tél 04.90.96.53.10 / Fax: 04.90.96.20.70

Mail: secretariat@associationmaisonaccueil.fr

8h à 17h : secrétariat

24h/24h: permanence astreinte

# L'action du CHRS:



# Elle est organisée autour des trois grandes missions :

- ◆ Proposer de manière transitoire un lieu de vie individuel sécurisant, comme support au projet de la famille accueillie,
- ◆ Créer les conditions humaines et matérielles pour qu'une dynamique de projet puisse émerger, dans le respect de la personne accueillie pour permettre aux familles de disposer d'un cadre sécurisant pour effectuer leurs démarches d'insertion le plus sereinement possible,
- ◆ Constituer un lieu ressource d'aide technique et de soutien humain aux personnes en vue de les aider à reconstruire et ou découvrir leur autonomie,
- ◆ Travailler dans une logique de partenariat avec les pouvoirs publics et les autres associations.



L'objectif final est que les personnes accédent à un logement correspondant à leurs besoins, adapté à leurs moyens, notamment financiers, de façon autonome.

# .' équipe

- ♦ CHOMEZ Ursula CESF
- ◆ GAUTIER Mali CESF
- MORAN Cynthia
   Monitrice Educatrice
- ♦ RAHMOUNI Rafik ES
- BARTHELEMY Loïc
   Stagiaire
- HERIAUD Julie / STARCK Cécile
   Assistante Administrative



# M H U

# Tentre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

# L'environnement, réseau et partenariat :

Notre intervention auprès des ménages hébergés nécessite à la fois une ouverture vers l'environnement dans lequel ils vivent et une coordination avec le réseau ou les partenaires qui interviennent auprès d'eux.

Notre rôle est à la fois d'initier et d'expliquer le fonctionnement des dispositifs et des administrations par exemple mais également d'accompagner les personnes pour les aider à comprendre, les introduire voire médiatiser les rencontres.

L'hébergement dans des logements diffus dans la ville multiplie d'autant le nombre des interlocuteurs évoluant autour des personnes.

Nous sommes ainsi amenés à travailler en réseau avec :

- ◆ Les institutions scolaires et l'Education Nationale,
- ◆ Les différentes administrations (CAF, CPAM, MSA, CARSAT, MDPH, Sous-Préfecture, CCAS...),
- ♦ Les bailleurs sociaux et privés,
- ♦ Les associations caritatives (Emmaüs, Croix Rouge, Restos du Cœur, Epicerie sociale...),
- ◆ Le Conseil Départemental (FSL, Protection de l'enfance...),
- ◆ Le SI-SIAO et les autres centres d'hébergement du département ou hors département,
- ◆ Le CSAPAS, les centres hospitaliers, le CMP, CAMPS, CMPI....,
- ◆ Les Travailleurs Sociaux d'autres services (MDS, PMI, établissements spécialisés, AEMO, UDAF,
- ◆ Pôle Emploi, les Missions Locales, les centres de formation, les entreprises et les chantiers d'insertion.

Pour l'AMA, la question de l'accès aux droits est primordiale audelà de l'acte technique.

# Elle consiste a :

Mettre à jour la situation administrative des personnes : ouverture des droits aux prestations, renouvellement de titre de séjour, demande



d'aide juridictionnelle, de fixation de pensions alimentaires et dépôt de dossier de surendettement...

**Mettre en œuvre** par l'ouverture des droits est le processus conduisant à la socialisation des personnes.

**Développer** l'exercice de la citoyenneté par le biais du Conseil de Vie Sociale et/ou du questionnaire de satisfaction qui est distribué avec le livret d'accueil. L'expression des familles participe à l'amélioration de la qualité de service et de l'évolution du CHRS.

Avant l'installation dans le logement, la famille a rendez-vous avec son futur référent pour signer le contrat d'hébergement, le règlement d'intérieur et le livret d'accueil.



# L'hébergement en diffus

Le CHRS de la Maison d'Accueil ouvert 24h/24h toute l'année, s'articule autour de présence des Travailleurs Sociaux de 7h30 le matin à 20h le soir du lundi au vendredi et le



samedi de 9h à 17h30. L'équipe de direction assure une astreinte de 18h à 7h30 qui permet des interventions 7 jours sur 7.

Au cours de l'année 2017 nous avons eu une moyenne de

**23** appartements dont **7** en BG sur l'année 2017

# り

# $\mathcal{C}_{\scriptscriptstyle{\mathbb{R}}}$

# Tentre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

# Le référent CHRS:

De l'accueil à la sortie, c'est lui qui sera chargé de faire la synthèse des observations qu'il a réalisé, de proposer à l'équipe les objectifs adaptés à la situation de la famille, de mettre en œuvre les contenus du projet avec la famille, de coordonner les intervenants extérieurs si besoin et de vérifier les délais et la faisabilité des actions retenues.

Un bilan final sera formalisé pour permettre à la famille de visualiser le chemin parcouru au sein du CHRS.



# Le travail avec les familles :

**Développer** la communication au sein de la famille :

Les Travailleurs Sociaux vont favoriser l'expression de la parole de chacun de façon à recréer une circularité de la communication, et que chacun de sa place exprime son ressenti

**Coordonner** le travail éducatif : favoriser la communication entre les équipes, et la communication ascendante et descendante en lien avec les familles de façon à garantir la continuité de service.

Concerter l'équipe de direction : la concertation de l'équipe de direction permet de différer dans le temps une réponse, prendre du recul sur une situation d'urgence, ou solliciter une décision rapide et claire en cas de besoin.

# Froblématiques motivant l'entrée au CHRS

Sur 2017, nous remarquons que les problématiques les plus importantes motivant l'entrée au CHRS sont :

- ♦ L'insalubrité du logement,
- ♦ Les problèmes financiers.

# Situation relative à l'entrée

Sur 2017, nous remarquons que les situations les plus importantes relative à l'entrée sont :

- ◆ L'hébergement chez la famille,
- ♦ Le logement propre privé.

99% de taux d'occupation sur l'année 2017.

des familles sont composés de couple ou personne seule avec enfants.

des familles sont composées de personnes âgées de 31 à 35 ans.

des hébergés adultes sont sans activité à leur entrée au CHRS.

des familles ont comme unique ressource le RSA.



Constat sur les hébergés 2016 / 2017

> Moyenne des personnes hébergées 2016/2017

Personnes entrées CHRS 2016/2017

54 48

2016 2017

84

82

2016 2017

# S

# CONTRAT DE SEJOUR



# ♦ La DRDJSCS dispose d'un délai de un mois à compter de l'entrée au CHRS pour valider la prise en charge

Afin de réaliser sa mission, le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Maison d'Accueil met à la disposition de la famille un appartement équipé et meublé en qualité d'hébergé. En aucun cas, elle ne pourra prétendre au statut de locataire, ni au maintien dans les lieux si tôt un logement proposé.

# ♦ Mise en place du Projet Individualisé

Durant le premier mois suivant l'installation dans le logement, les objectifs du Projet Individualisé seront définis. Le projet individualisé est rédigé en collaboration avec l'hébergé puis il est co-signé par le Chef de Service. Il doit être évalué régulièrement et réadapté suivant l'évolution de la famille. Cette réévaluation se fait tous les quatre mois et fait l'objet de la rédaction d'un nouveau document.

# **Q**u'est ce qu'une **VAD**

Les Visites A Domicile sont hebdomadaires dans l'accompagnement des hébergés de l'AMA. Elles permettent de mener à bien le projet de la famille.

La VAD permet d'évaluer ce qui se passe à l'intérieur de leur domicile, d'être à l'écoute de l'environnement familial.

C'est un moment qui sert aux éducateurs d'observer le fonctionnement de la famille et de mettre en place le projet.

Avant de faire une VAD, il est important de mettre du sens à celle-ci à travers un objectif fixé : un accompagnement sur un lieu, tel qu'un rendez-vous Pôle Emploi, Emmaüs, Epicerie sociale...

Pendant les VAD, selon les aléas de l'accompagnement, il faut s'adapter au quotidien de la famille ainsi qu'aux imprévus.

Nous devons faire en sorte que notre présence dans les appartements ne soit pas intrusive, le lien de confiance est primé.

Nous ne sommes pas là pour juger ou comparer. Il faut garder à distance nos représentations et faire preuve d'empathie.

C'est à ce prix que l'on peut mettre en mouvement de l'ordre dans le système familial afin que le travail éducatif visé soit engagé.

# ◆ Accompagnement

La mise en place d'un suivi éducatif hebdomadaire permettra d'ajuster le projet personnalisé au fil de la prise en charge.

## ♦ Entretien des locaux

La famille s'engage à maintenir l'appartement mis à disposition en état de propreté.

# **♦ La participation financière**

Une participation forfaitaire sera demandée. Cette participation représente 10% des ressources de l'ensemble du foyer.

# ◆ Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie sera demandé à l'entrée dans le logement lors de l'entrée dans les lieux.

# **♦** Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement du CHRS qui a été remis est indissociable du présent contrat.

# ♦ Rupture du contrat

Ce contrat peut être rompu par chacune des parties, en cas de manquement grave au règlement et/ou au contrat.

# $oldsymbol{\mathcal{I}}$ e mot du stagiaire



Je suis Loïc stagiaire depuis début juin 2017.

Lors de mon stage de 3ème année, j'ai eu la chance d'avoir comme tutrice Cynthia, ayant une expérience au sein de l'institution de plus de 10 ans.

J'ai pu apprendre sur le plan professionnel mais aussi humain sur le travail d'un moniteur éducateur. Le CHRS est une équipe dynamique et très soudée qui ma permis d'évoluer et d'acquérir une expérience très enrichissante.

# NOS CHIFFRES

Constat sur les sorties



Si la personne hébergée le souhaite un « contrat post » pourra être établi, stipulant un contact une fois par mois. L'objectif sera de stabiliser l'installation dans le logement. Un relai sera fait avec les partenaires liés à la situation, avec leur adhésion volontaire pour une durée de 2 mois renouvelable.



# **E**CCOMPAGNEMENT & **A**NIMATIONS

# Un accompagnement social global

Le travail effectué depuis plusieurs mois autour des outils institutionnels et des procédures, nous permet d'être dans une démarche d'évaluation de la qualité de notre accompagnement.

Ce travail s'appuie bien évidemment sur les préconisations que nous ont faites les intervenantes lors de l'évaluation externe que nous avons vécue sur les années précédentes.

L'admission d'une famille est un temps fort où la notion d'engagement réciproque est signifiée, contractualisée.

C'est au travers des Projets Individualisés qu'un travail de retour à l'autonomie va s'opérer. Dès l'entrée au CHRS nous préparons la sortie.

# Le travail du Projet Individualisé s'articule sur différents axes :

- ◆Accès aux droits : démarches juridiques, administratives, accès au droit commun,
- ◆Santé : reprise ou continuité d'un protocole de soins, l'hygiène,
- ◆Accès à la formation: l'apprentissage du français, l'emploi,
- ◆ Socialisation, citoyenneté: création et maintien du lien social, vivre ensemble, carte d'électeur,
- ◆Accès à la culture : culture du cœur, sortie en famille,
   édition d'une carte de bibliothèque,
- ◆Mobilité : transport en commun, permis, location de véhicule,
- ◆Parentalité : maintien ou reprise des liens familiaux, favoriser la parentalité sur un plan symbolique et par la reconnaissance de ses droits par l'intermédiaire de la justice,
- ♦ Accès au logement autonome et adapté.

# Le GEH (Groupe d'Expression des Hébergés) :



Le groupe s'est réuni dix fois dans l'année avec une moyenne de 10 % de participation des familles hébergées, sachant que nous avons permis aux personnes prises en charge au SAHFEVVI d'y participer.

A chacune de ces séances nous avons informé les familles des activités (voir p18/19). L'objectif étant de développer la curiosité, l'envie et la participation. Afin que ce groupe d'expression prenne vie et aider les familles ne pouvant venir lors des séances, une boîte à idée a été créé et mise au bureau de l'AMA et à la Villa de Bizet. Chacune et chacun peuvent ainsi anonymement ou nominativement donner leurs avis et faire des propositions.

Chaque mois, un compte rendu des séances d'expression des hébergés est envoyé avec un calendrier des dates et animation prévu dans le mois.

Participer à la vie collective, c'est également apprendre à être citoyen..

Se mobiliser sur les activités favorise le développement personnel. « Sortir pour s'en sortir ». Pour les familles venant d'une autre commune ou d'un autre département, les activités leurs permettent de repérer facilement les organismes, les administrations et les autres lieux d'activités.

Ces activités complémentaires à l'accompagnement social individualisé proposé par les référents permettent d'avoir un autre regard sur les familles hébergées surtout lorsque l'activité est proposée par un autre référent.

Ces temps permettent également de faire émerger certaines problématiques telles que celle de la parentalité. Pour 2018, au vu des retours positifs, les activités vont perdurer et s'ajuster par rapport aux demandes et aux besoins repérés.

# UN LIEU DE PARTAGE

 ${m \mathcal{D}}$ es moments conviviaux partagés avec les familles du chrs / asell / sahfevvi et les salariés.

# L'AUBERGE ESPAGNOLE



LES ANNIVERSAIRES



ATELIER COUTURE



ATELIER CREATIFS



AIDES ADMINISTRATIVES



# Ateliers collectifs issu du Groupe d'Expression des Hébergés

# Fêtes d'anniversaires

Les Travailleurs Sociaux et les familles s'attèlent à la préparation de la décoration et des gâteaux afin de créer un lieu et un moment convivial en toute simplicité. Cela permet créent. l'échange sur les compétences de chacun. Cela pourra permettre aux personnes qui ont de faible moyen la possibilité d'offrir un moment inoubliable à son enfant.

## Atelier couture

Pendant que les parents créent leur projet, les enfants s'occupent du jardinage à la villa de Bizet.

# Atelier « Ménage & vous! »

Permet de fabriquer des produits à base de produit naturel et à moindre coup. Petites astuces pour se projeter dans leur futur appartement pour l'entretien de leur chez soi.

## Atelier cuisine

Partage de recette typique de cha-

Des moments appréciés de tous, des connaissances et des amitiés se

Vide grenier, atelier jardin, atelier noël ...

L'objectif de ces animations est de prendre le temps de se rencontrer, de mixer des personnes d'origines sociales et culturelles variées, de développer des relations professionnelles, personnelles et amicales, de créer un lien social, d'humaniser les relations.

# LE COUP DE



# 24 mai 2017- Auberge Espagnole

L'ensemble des salariés de l'AMA a organisé une rencontre associative entre les partenaires, les usagers et les salariés pour un moment convivial « Ma fille a adoré que je lui fasse la autour d'un repas pour permettre de partager et développer une relation de confiance entre les partenaires et usagers ou simplement l'occasion de se rencontrer.

# Messages sur le livre d'or des partenaires et usagers

- « Merci, pour cette journée c'était « Un grand merci pour ce moment de super. Une bonne ambiance, belle déco, les référents sont super ».
- « Merci pour l'invitation et pour votre accueil, à très bientôt ».

- « Ce fut un moment particulier, où l'on essayait de reconnaitre des visages, retrouver des noms... heureuse et fidèle au poste... »
- surprise pour son anniversaire. Elle a adoré son maquillage de princesse. Moi j'ai aimé partager avec d'autres mamans ».
- « Merci pour ce que vous faites et ce que vous apportez, très bonne énergie. Merci à toute cette famille qu'est ľAMA ».
- partage...à l'année prochaine ».
- « Merci de nous donner l'occasion de ce moment de partage et de convivialité ».

# UN MOMENT DE PARTAGE

FERMETTRE AUX FAMILLES DE FAIRE UNE SORTIE POUR S'ÉVADER DU QUOTIDIEN.

# **Sorties diverses**

# THEATRE ANTIQUE

# JOURNÉE PLAGE

Pique-nique, jeux de sable, baignade et promenade au centre ville.

Discussions autour d'une glace et d'un café...



# VISITE MUSÉE DE L'ARLES ANTIQUE

Permet de faire connaître le patrimoine arlésien aux familles.

# **VISITE SEAQUARIUM**

# **VISITE « LE REVIVRE DES OISEAUX »**

Exposition sonore et atelier qui ont permis un moment agréable entre parents et enfants.

# **VISITE DU VILLAGE DES AUTOMATES**

Partager des moments amusants avec leurs enfants .

## **MANIFESTATION « ART AT HOME »**

Permettre de découvrir différemment la ville, de côtoyer des artistes et de partager des émotions.

# **DECOUVERTE DE LA VILLE D'ARLES**

Médiathèque, expositions, chapelle du Méjean, marché, librairie et cinéma...

# STADE VELODROME

Match de foot OM-Victoria.

Moment de bien-être et instant de répit sans penser aux moindres problèmes de famille ou administratif.

# **SPECTACLE DE MARIONNETTE**

Profiter d'un moment particulier sans les enfants.



## **LE VILLAGE DES AUTOMATES**



LE LAC DE MONTEUX



## **Partenaires**

Nous avons la chance de pouvoir collaborer avec plusieurs partenaires, tel que MDVA, le musée Arles Antique, Les Acteurs de Arles, les intervenants de la CAF ....

# Perspectives 2018

De nouveaux partenariats sont entrain de se créer.

Beaucoup de sorties 2018 sont en cours de préparations, un travail de longue haleine pour la direction et les Travailleurs Sociaux de la Maison d'Accueil.

LE COUP DE



2017



# 12 avril 2017 : Balade dans le centre historique d'Arles

L'ensemble des salariés de l'AMA a organisé une sortie autour du patrimoine arlésien pour ainsi favoriser l'accès à la culture.

Les médiatrices ont su proposer un échange interactif qui a favorisé la compréhension et maintenue l'attention des enfants.

Malgré le nombre important de familles qui résident sur Arles, nous nous sommes rendu compte que beaucoup d'entres elles ne connaissent pas les richesses et les secrets de cette ville.

Nous en sommes tous sortis avec plus de connaissances et des étoiles pleins les yeux.

# **Missions:**

GARANTIR aux femmes victimes de violences l'accès à un hébergement d'urgence dédié et adapté aux besoins.

LEVER les obstacles à l'accès au logement social des femmes victimes de violence : l'accès au logement social constitue une perspective essentielle pour permettre à ces femmes qui en ont la nécessité de sortir de l'urgence et de s'inscrire dans un parcours.

# **Dispositif:**

Le service dispose d'un agrément pour 18 personnes pour un total de 5 appartements sur le secteur des Bouches du Rhône.

# **Public:**

Femmes, hommes ou mineurs émancipés victimes de violences conjugales avec ou sans enfant.

# **Orientations:**

Le service du CIDFF est le « référent violence » du secteur, c'est lui qui au travers de son diagnostic, peut, en complément du SI-SIAO, orienter ces femmes vers le SAHFEVVI de Maison d'Accueil qui les orientera vers les appartements dédiés

Coordonnée du CIDFF:
[Centre d'Information sur les Droits des Femmes et
des Familles du Pays d'Arles]
Espace Chiavary
12 bld Emile Zola
13200 Arles
Tél – Fax 04 90 93 47 76
Email: cidfarles@wanadoo.fr

# Coordonnées / horaires :

SAHFEVVI AMA - rue Gérard Gadiot 13200 Arles

Tél 04.90.96.53.10 / Fax: 04.90.96.20.70

Mail: secretariat@associationmaisonaccueil.fr

# Courant année 2017

# **S**ituation relative à l'entrée - sortie

# 12 personnes entrées - 32 personnes sorties

15 dont la tranche d'âge la + importante : 26-30 ans.

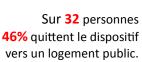


3 enfants adultes

17 garçons

A leur entrée la majorité des adultes sont sans revenus ou perçoivent le RSA.

Moyenne de séjour : 201 jours









17 familles n'aboutissent pas jusqu'à la prise en charge dans l'hébergement.

# Motifs principaux de non prise en charge

Orientation inadaptée
Pas de disponibilité dans le service
Refus de la prise en charge par la personne

# .' équipe



- HENON Julie
   Educatrice Spécialisée
- HERIAUD Julie / STARCK Cécile
   Assistante Administrative



Le SAHFEVVI est inscrit comme dispositif d'urgence, aussi, la dimension temporelle impose une grande réactivité dans la

réalisation des démarches.

Le premier mois de l'accompagnement est intense car les démarches se déploient sur tous les champs. Ceci pourrait agir comme une contrainte, or, ce premier mois vient privilégier le lien, la proximité qu'il impose du fait de la multiplicité des rendez-vous permet aux femmes de tester la cohérence de nos propositions d'actions et de vérifier l'authenticité de notre parole.

Par la mise en œuvre d'actions concrètes, l'estime de soi et la confiance peuvent commencer alors à s'éprouver.

Nous encourageons les personnes accueillies à se laisser le temps; celui d'arriver, celui de souffler, car il n'est pas rare que l'arrivée sur le service soit aussi une arrivée sur un nouveau territoire ce qui surajoute à l'éclatement des repères. L'angoisse du départ mêlée à celle de l'arrivée peut être à ce point envahissante qu'il est indispensable que ce premier temps permette aux femmes de se poser avant de commencer le travail de reconstruction..

**T**e partenariat avec le service petite enfance du CCAS de la ville d'Arles



Les femmes accueillies avec de jeunes enfants sont pour la plupart dépourvues de modes de garde. Elles n'ont pas encore éprouvé l'expérience de la séparation et le contexte de violence, par la culpabilité qu'il engendre, tend à exacerber l'exclusivité des liens maternels. Aussi, cette convention a permis de trouver des solutions de garde dès les trois premiers mois de l'accompagnement. Ceci vise à favoriser la continuité des démarches engagées par chacune des femmes et permettre à l'enfant de s'éprouver auprès des autres. L'accueil se décline sur du temps partiel afin de respecter le rythme de l'enfant et du parent. Cette étape est à construire car l'épreuve de la séparation ravive beaucoup d'angoisses et peut donc être appréhendée sur un mode extrêmement défensif..



# Etre référent des familles consiste à :

- ♦ Les informer de leurs droits et devoirs au niveau administratif, juridique, financier.
- ♦ Les orienter, les accompagner dans les recherches liées au logement en termes d'accès notamment.
- ◆ Les soutenir au quotidien dans leur rôle de parents :

Hygiène alimentaire, budget, les enfants et la parentalité, gestion de l'espace (en ce qui concerne la sécurité, l'hygiène, le voisinage),

A cet effet il rencontre régulièrement les familles et organise des rendez-vous avec elles. Le Travailleur Social tient à jour les dossiers des familles, rédige les rapports de synthèse s'ils sont demandés par les services partenaires et se sert des outils informatiques mis à disposition. Pour réaliser efficacement la prise en charge des familles, il doit actualiser en permanence ses connaissances et savoir exploiter la documentation existante.

# Un nouveau départ :

Quitter son partenaire, au-delà de la peur des représailles, de la solitude, du vide affectif, des difficultés matérielles, etc. nécessite aussi de se défaire de son sentiment de culpabilité, de retrouver confiance en soi, de reconquérir tout ce dont l'on a été spoliée (liberté de penser, exercice de l'autorité parentale, droit de prendre des décisions, intimité du corps, etc.), de faire le deuil de sa relation et de ses espérances, etc.

Longue, pénible, douloureuse et angoissante, une séparation exige d'être accompagnée tant sur le plan matériel que psychologique. Ce n'est qu'après après avoir rompu tous les liens (amoureux, sexuels, familiaux, nostalgiques, etc.) et après avoir intégré la dangerosité de son partenaire, que le départ du domicile conjugal sera enfin possible.

# **Concernant les logements:**

L'AMA, dans le cadre de sa mise à disposition d'appartements, propose un accompagnement qui est nécessaire au suivi de la vie quotidienne des femmes qui sont accueillies dans les différents appartements proposés.

Accueil, suivi, évaluation, accompagnement et soutien sur le champ principal du logement, mais aussi notamment dans les champs annexes de la restauration des droits sociaux et administratifs, de la parentalité, des loisirs, de la culture et de la socialisation.

Sa démarche est physique, administrative et élaboratrice. Ce professionnel en charge de ces logements dédiés assure un suivi physique auprès des femmes orientées, à domicile et dans les appartements dévolus. Il peut les rencontrer chez elle ou dans les locaux et les informer du déroulement des dispositifs de droit commun pouvant être sollicité. Il prend appui technique dans la mise en œuvre de ses missions. Ces missions s'inscrivent dans le cadre de la fonction sociale du suivi des adultes et des enfants durant le séjour.

Le Travailleur Social ajuste son action en fonction des objectifs retenus en lien avec le CIDFF et les autres partenaires. L'intervenant respecte au quotidien les références aux procédures, directives, prescriptions, conseils et appuis techniques fournis.

# Prise en charge globale et accompagnement de la victime à moyen et long terme.



Une fois la personne dans l'appartement, le Travailleur Social de l'AMA prend le relais au niveau de l'accompagnement du quotidien et du logement. Le dispositif du SAHFEVVI est d'autant plus ancré dans cette démarche qu'il relève de l'urgence, les objectifs des parcours individualisés doivent se réaliser à court terme. Cette dimension temporelle impose non seulement une forte réactivité mais nécessite aussi une proximité de liens avec l'ensemble des partenaires, d'autant que le public accueilli est souvent privé de ses droits élémentaires.

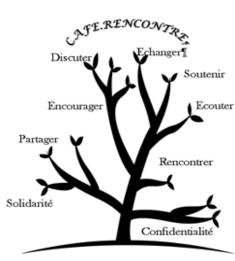
La violence conjugale se traduit régulièrement par l'absence d'existence administrative propre, les droits tout autant que les affiliations sont majoritairement rattachées au conjoint. Dès lors, il est impératif d'activer aussi rapidement que possible les démarches auprès du droit commun, l'objectif n'étant pas seulement de regagner un autonomie financière mais de permettre à la personne de retrouver une pleine intégrité, sa place au sein de la cité.

# Gafé rencontres

# Le 1<sup>er</sup> « Café Rencontres » a eu lieu 03/02/2017.

Discussion autour du flyer reçu par les familles du service SAHFEVVI concernant ce temps collectif : échanges autour de ce qu'elles souhaitent faire de ce moment.

Les participantes souhaitent que le temps du « Café Rencontres » puisse favoriser le partage d'expériences entre elles : histoire semblable (porte d'entrée par le vécu de violences conjugales), décision de partir du domicile conjugal, sentiment de culpabilité, de honte de crainte sur l'inconnu de leur avenir. Le départ de ces femmes du domicile a sou-



vent un effet paradoxal : ressentir un sentiment de liberté et de soulagement mais aussi une responsabilisation dans leurs choix qui peut s'avérer très angoissante, parfois plus que de subir les choix de son compagnon. Cela vient faire écho à leur manque d'estime de soi, accentué par la relation d'emprise qu'elles ont vécue et fragilise leur capacité à être seule.

Le « Café Rencontres » peut favoriser la sortie de leur isolement en se rendant compte que d'autres personnes ont vécues des situations similaires et ont trouvées des solutions pour rebondir et avancer dans leur parcours personnel. Ce sentiment d'appartenance peut être le premier pas d'une réinsertion sociale. Il peut également venir restaurer son image de soi par la valorisation que suscite le soutien que l'on peut apporter à d'autres. Ce groupe mobilise à la fois les familles prises en charge (0 à 6 mois maximum) et les personnes sorties du dispositif, toujours accompagnées par le service afin de pérenniser leur nouvelle vie.

Cette hétérogénéité dans les parcours permet de se déculpabiliser dans l'après-coup et d'être rassuré sur la capacité à vivre l'inconnu d'une nouvelle situation, « c'est que du mieux ».

Les participantes parlent des différents temps marquants dans l'accompagnement proposé par le service. Le début de prise en charge est évoqué comme compliqué à gérer (15 premier Jours) avec son lot de démarches administratives, de reprise de responsabilités sur tous les champs mais « heureusement, Julie est là ». Ce témoignage confirme la difficulté pour les femmes accueillies de voir tous leurs repères chamboulés, ceux de leurs enfants à prendre en compte en se retrouvant seule dans un environnement inconnu.

Le moment de fin de prise en charge est également repéré comme moment marquant dans l'accompagnement venant rejouer la séparation, cette fois-ci avec l'institution et en particulier avec Julie (éducatrice spécialisée). Ce temps met souvent en évidence la difficulté à se séparer et à avancer sans filets. Le « Café Rencontre » a d'ailleurs été pensé afin d'aider à cette séparation (du côté de l'institution et du côté des personnes suivies) en permettant le tissage d'autres liens sociaux. Les personnes présentes ce jour expriment le souhait que ce temps en groupe puisse être un moment rien que pour elles. Pour cette première rencontre, le groupe

semble se construire de façon presque évidente avec une fluidité dans la prise de parole, dans l'écoute des autres et l'expression de beaucoup d'émotions (rires, pleurs, peurs...) Il semble que la façon d'incarner ce temps soit consensuel et que la vision du groupe sur ce que chacun peut en attendre et venir y chercher corresponde à ce que l'institution avait pensé concernant les besoins et demandes auxquels peut répondre ce nouvel outil.

# Madame F – Le 17.05.2017

« Ça permet de ne pas se sentir abandonnée, il y a toujours un lien, ça fait du bien, comme si on savait qu'on pouvait compter sur les uns et les autres, comme une famille quoi. S'il n'y avait pas le café - rencontres, ça donnerait l'impression que rien n'a existé »

# IEMOIGNAGES

# Madame K - le 22.05.2017

« En arrivant, j'étais perdue, je ne savais pas où j'allais. J'avance, marche après marche. Le café - rencontres, ça m'a ouvert beaucoup de portes, ça permet d'échanger sur nos problèmes, nos ressentis, nos avis, de trouver de nouvelles solutions, surtout les six premiers mois. Je ne me suis pas sentie toute seule, ça m'a poussé à aller de l'avant »

# Madame B - le 17.05.2017

« Le temps du café - rencontres m'apporte un peu de partages et d'échanges avec des femmes ayant un passé ou qui passent une période identique à la mienne. J'ai apprécié les échanges d'informations très souvent administratifs, des petites idées par-ci, par-là qui ont fait que par exemple, j'ai pu profiter de la carte « Zou ». Quelques conseils beauté, cuisine...Finalement, nous ne restons pas enfermées dans nos histoires et cela est appréciable. Le café - rencontres m'a appris peut-être à prendre le temps d'écouter les gens. Enfermée dans mon histoire, je pensais que personne ne pouvait vivre une chose aussi difficile mais en écoutant les autres histoires, parfois même touchantes, cela vous fait réaliser les choses. Le café - rencontres m'apporte surtout beaucoup de sourires et beaucoup de rires, je sais qu'en repartant, je me sens assez légère pendant quelques heures. »

# ZAP INFO REUNION



ZES RÉUNIONS DIVERSES EFFECTUÉES PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU SERVICE

ASELL - CHRS - SAHFEVVI AINSI QUE DE LA DIRECTION ET DES CADRES.

# Réunion « Sous-Préfecture »

C'est une rencontre avec le service logement / expulsion pour échanger sur les situations communes dans le but de favoriser le relogement et d'éviter l'expulsion.

Un tableau synthétique des situations est transmis en amont au service concerné.

La réunion se déroule au sein des locaux de Maison d'Accueil.

Ce partenariat est une plus-value pour le service Asell et la qualité de nous engager avec les personnes accompagnées.

# <u>Télétravail</u>

C'est un outil de travail mis en place au cours de l'année, qui depuis sa mise en place en aout 2017, a permis de révéler son efficience.

Le but de celui-ci est d'emmener à l'avance les prochaines dates avec les écrits à produire. Au delà d'une meilleures organisation des Travail leurs Sociaux pour les professionnels, il permet une concentration optimale et ainsi une production efficiente.

De fait, cet isolement au domicile permet de ne pas être interrompu par les diverses sollicitations qui peuvent se produire dans les locaux (appels du secrétariat, bruits, déplacements, charges mentales sur d'autres préoccupations...).

# **Réunion ALID**

Association pour le Logement et l'Insertion des plus Démunis. Cette réunion permet de favoriser l'accès ou le relogement des per-

L'ALID, fondée en 1987 à partir d'un collectif d'associations, a pour objectif l'insertion sociale, économique et culturelle des populations les plus démunies.

Elle concerne essentiellement les opérateurs Asell. Les thématiques sont proposées par les Travailleurs Sociaux et font pour objet d'un débat sur les pratiques professionnelles de chacun.

Elle intervient à 2 niveaux d'actions:

- ◆ Porter la parole des associations adhérentes, être un lieu de réflexion, d'informations et de formation de ses membres.
- ◆Initier des solutions pour les publics en difficulté, au travers de ses adhérents.

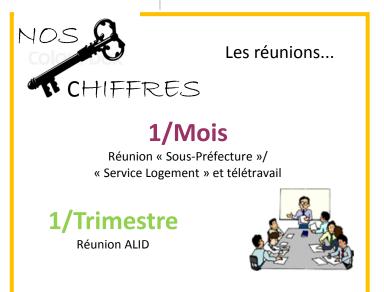
# Réunion « Service Logement»

Cette réunion permet de favoriser l'accès ou le relogement des personnes accompagnées sur le contingent « mairie de la ville d'Arles ».

Un cahier de liaison permet de recenser les situations à évoquer lors de cette rencontre. La réunion à lieu au CCAS d'Arles.

Ce travail de proximité est essentiel pour la qualité de la mise en œuvre des missions du service Asell et CHRS.





# Agendal

# Réunions hebdomadaire Direction - Adjoint de Direction - Chef de Service - Psychologue :

Une réunion hebdomadaire rassemble l'ensemble des cadres, afin de faire un point sur la vie de l'association, dans le but d'échanger sur la vie des services, exprimer les besoins de chacun afin de créer des outils de travail transversaux aux services.

# Entretiens individuels et collectifs avec la Chef de Service éducatif:

La vie professionnelle de l'équipe est ponctuée de rencontres informelles ou formelles avec la Chef de Service éducatif, à la demande de celui-ci ou des travailleurs sociaux. Elles peuvent être d'ordre personnel ou collectif. Les entretiens vont également ponctuer l'accompagnement des familles (admission, signature du contrat de séjour, recadrage, fin de prise en charge, évaluation du projet individuel).

Son intervention amène également un travail d'étayage, de prise de décision sur des situations complexes.

# **Entretiens avec la Psychologue:**

Tous les Travailleurs Sociaux ont la possibilité de solliciter la psychologue en entretien lorsqu'ils ont besoin d'un étayage en lien avec la situation qu'ils rencontrent sur le plan émotionnel ou transférentiel, ce qui leur permet de repérer les freins à l'accompagnement social. Ils vont pouvoir ainsi prendre du recul sur leurs interventions auprès des familles et cette rencontre permettra à la psychologue d'évaluer la

# ZAP INFO REUNION



pertinence de rencontrer les familles.

Côté famille, il sera envisagé de poser des rendez-vous au siège de l'AMA ou des visites à domicile avec le réfèrent.

L'objectif principal pour la psychologue est d'évaluer la pertinence de l'orientation vers le soin puis de l'amorcer avec les familles.

# <u>L'A.D.P</u> (Analyse des Pratiques):

Accompagner au quotidien des personnes en difficulté sociale ne va pas sans créer un questionnement auquel l'institution n'apporte pas nécessairement de réponse. Un regard tiers, hors présence du Chef de Service, peut être à même d'apporter des éléments de compréhension et prise de recul sur les ressentis, vécus et pratiques de chacun en matière d'accompagnement. Dans ce contexte, la psychologue intervient à raison de deux heures trente par mois et par service.

# Réunions d'équipe :

Elles sont essentielles à la régulation des services, tant d'un point de vu technique, sur des questions de fonctionnement et de clinique, analyse des situations.

Le fonctionnement des services étant très individuel, cette instance permet de favoriser la cohésion des équipes.

Le cadre institutionnel, permet d'avoir des échanges plus approfondis, qui étayent d'avantage nos pratiques professionnelles, en complément des séances d'analyse des pratiques.

# Réunions collectif des TS:

Cela permet aux Travailleurs Sociaux de se réunir, afin d'échanger de l'information sur la ville, les projets, l'évolution des dispositifs... être au courant de tout.

Elles ont lieu au centre social de St Martin de Crau et au CCAS de Tarascon.



Les réunions...

# 1/Semaine

- \* Réunions d'équipe
- \* Réunion des cadres
- Entretiens individuels et collectifs
- \* Entretiens avec la Psychologue

# 1/Trimestre

\*Réunion Collectif des TS

1/Mois

\* ADP



# EN QUELQUES MOTS...

L'annonce faite en 2017 par le gouvernement de la mise en place des tarifs plafonds pour les CHRS a provoqué des inquiétudes au sein de l'ensemble des associations gestionnaires de CHRS, de leurs directions et de leurs équipes.



Le remplissage de l'ENC jusqu'ici facultatif est devenu obligatoire pour les CHRS depuis 2017 pour l'exercice 2016.

La DRDJSCS a demandé que le SAHFEVVI soit également renseigné sur l'ENC d'une part et qu'il soit renseigné sur les tableaux du SI-SIAO d'autre part.

De fait, le SAHFEVVI a été intégré comme Unité Organisationnelle de Maison d'Accueil sur le logiciel de l'ENC et parallèlement l'ensemble des appartements du SAHFEVVI ont été recensés sur le logiciel du SI-SIAO rendant lisible et visible les vacances d'appartements de Maison d'Accueil aux gestionnaires du SI-SIAO ce qui permettra de fluidifier les orientations.

Les conséquences de l'obligation du remplissage de l'ENC 2017 sont encore inconnues mais d'ores et déjà nous savons que ce remplissage sera utilisé pour fixer les tarifs plafonds. De fait, les conséquences sont encore difficilement mesurables.

Toutefois plusieurs questions se posent pour l'ensemble des gestionnaires de CHRS :

- À quel niveau sera le tarif retenu pour le CHRS de Maison d'Accueil par le tarificateur?
- ♦ À quel niveau sera le tarif retenu pour le SAHFEVVI de Maison d'Accueil par le tarificateur ?
- Est-ce que les niveaux retenus permettront de préserver le plateau technique ?

Les objectifs pour l'Association Maison d'Accueil sont de maintenir et continuer d'améliorer sa qualité d'assistance pour l'ensemble de ses services du CHRS, du SAHFEVVI et de l'ASELL.

Le Service ASELL d'ailleurs qui s'est vu augmenter le nombre de mesures pour 2018, ce qui doit être interprété comme un signe très positif de la part du Conseil Départemental dans la reconnaissance de la qualité de ce service et du professionnalisme des Travailleurs Sociaux de ce même service.

Pour 2018, les séances d'analyse des pratiques vont se poursuivre transversalement avec l'intervention d'une consultante extérieure à Maison d'Accueil, financés par le plan de formation de Maison d'Accueil.

Malgré une année 2017 qui a été complexe à gérer financièrement et humainement, l'Association Maison d'Accueil a continué de soutenir un très grand nombre de familles et de personnes en difficultés sans faillir à ses missions et à ses valeurs.

La sagesse chinoise nous enseigne que toute période de contraction est suivie d'une période d'éclosion de nouveaux projets, souhaitons que ce soit pour 2018.

# PUB TANT

# Donner son sang, c'est sauver des vies



Chaque année, en France, plus d'un million de malades sont soignés grâce au don du sang. C'est ce constat qui a provoqué, dès 1998 à Toulouse, le lancement par le Rotary de l'opération Mon Sang Pour Les Autres, plus grande collecte de sang d'Europe.



En partenariat avec l'Etablissement Français du Sang, plus de 120 villes de notre pays ont depuis suivi cet exemple et plus de 350.000 donneurs ont été accueillis, dans une ambiance festive et conviviale, par les très nombreux bénévoles Rotariens, Inner Wheel et Rotaractiens dans les différentes collectes organisées depuis l'origine de l'action.

Générosité, acte citoyen, don de soi, sont les principales valeurs prônées par les donneurs, beaucoup d'entre eux ayant moins de 30 ans et bien décidés à renouveler leur geste.

Au travers de Mon Sang Pour Les Autres, le Rotary affirme avec fierté sa volonté d'agir concrètement et de façon pérenne dans un de ses domaines d'actions prioritaires :

# la santé

Par ailleurs, Mon Sang Pour Les Autres, par ses implantations au cœur des villes, contribue positivement à l'image du Rotary auprès du grand public. C'est une cause qui tient à cœur à notre association.

Chaque année les salariés de l'AMA sont présents pendant leur temps de travail pour participer à ce programme du don de sang, de générosité et acte de citoyenneté.