

2018





0 S





NOS ENGAGEMENTS



0 S

ERSPECTIVES

C H F R C

\$

N

365 JOURS

de

programme

AMA

en un clin d'œil!



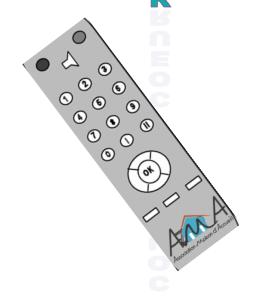
0 \$

COUPS

DE

COEU





SOMMAIRE

LE PROGRAMME 2018

ZAP INFO...



Le mot du Directeur

EDITO

Page 03



Le mot de l'Adjoint

de Direction Page 04

PRESENTATION



A L'AMA EN QUELQUES MOTS

Page 05

QUELQUES MOTS...

NOS ENGAGEMENTS

Page 06

PARTNERSHIP



NOS PARTENARIATS

Page 07

ZAP INFO

ADMINISTRATIF Page 10

LOGISTIQUE Page 32

FORMATION Page 45

ASTROLOGIE Page 46

ASELL Page 11



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

Nous vous informons sur les dossiers traités sur l'année 2018...

CHRS Page 23



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 ...

SAHFEVVI Page 35

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....

Sorties

Un moment de partage

Page 34

Les Travailleurs Sociaux

Les réunions ... Page 42

Nos perspectives

En quelques mots Page 44

L'instant Pub

Zap info AMA Page 47





C L C Y

QUELQUES MOTS...

ZE MOT DU DIRECTEUR

MR MILA



La politisation de notre secteur impose aux Directeurs des établissements sociaux et médico-sociaux de se positionner dans la plupart des instances institutionnelles et fédératives et d'y participer.

Pour 2018, l'association a candidaté et a été élu pour intégrer la Délégation Régionale de la FEHAP en plus de sa participation à la Commission Nationale des CHRS.

C'est pour l'association une reconnaissance.

Pour autant, l'association a vécu une année haute en couleurs.

Ce fut d'abord le « rouge », et il y avait de quoi commencer l'année dans le « rouge », puisque le premier versement des douzièmes n'a eu lieu qu'au mois d'avril !

Dans la foulée, nous apprenons par le retour du budget exécutoire que le CHRS subi une baisse de son financement par une première réfaction de 3% de sa dotation due au plafonnement des tarifs des CHRS, et quasiment 3% supplémentaires par une deuxième réfaction issue d'un ROB désavantageux à l'encontre des CHRS accueillant des familles avec enfants de surcroit. Près de 53 378€ de baisse de dotation dont 25 195€ de taux effort/public accueillit pour les structures, ce qui traduit par une baisse de dotation de 5.93%.

Le rouge cherche à s'installer.

Pourtant une lueur d'espoir point à l'horizon puisque malgré une baisse drastique des budgets du BOP 177, la DDCS conforte la position du gouvernement de soutenir les actions de défense des personnes victimes de violences.

Par la validation d'un budget plus adéquat pour le SAHFEVVI (Service d'Accueil et d'Hébergement des FEmmes Victimes de VIolences) par la DDCS c'est une lueur « verte » qui nous redonne un peu d'espoir.

L'engagement dans le travail social est fait de valeurs et d'idéaux que la plupart des travailleurs sociaux veulent défendre pour améliorer le vivre ensemble. L'engagement est toujours là, les valeurs et les idéaux aussi, seules les volontés politiques sont de plus en plus guidées par des visions économiques ce qui entraine la raréfaction des budgets.

Même si dans l'année nous traversons la symbolique des couleurs de l'arc en ciel, les valeurs humaines, le respect de l'autre, l'entraide, la solidarité, restent et sont encore notre essence. Je suis fier que notre Association et son Conseil d'Administration au travers de son projet associatif soient encore porteurs de ces valeurs qui traversent et soutiennent le travail social, que ses salariés partagent et effectuent tous les jours avec la même passion et la même pugnacité.



EDITO

$oldsymbol{\mathcal{I}}$ e mot de l'adjoint de direction

MR GUIASSA



Près de 30 années d'existence et l'Association Maison Accueil est toujours plus présente et motivée pour créer et accompagner nos concitoyens en difficultés , avec « sa » vision de notre mission accompagnement .

Une démarche au long terme et une dynamique qui depuis plusieurs années nous inscrit dans le paysage associatif local, avec toujours de nouveaux projets qui germent, balbutient puis voient le jour grâce à une équipe qui n'a jamais été aussi motivée et professionnelle.

Cette année encore a été riche en soubresaut avec des événements douloureux pour nous tous . Malgré cela nous avons tous été soucieux d'apporter aux personnes prises en charge un accompagnement de qualité et le meilleur service possible , notre action s'inscrit sur notre territoire : en particulier la commune de Arles et au delà sa Communauté de Communes .

Nous travaillons depuis plusieurs années à donner le meilleur service.

Aussi modeste soit-elle, notre contribution dans le cadre de nos missions sur le plan local est sans doute le principal objectif de l'association, et notre dynamique.

Afin d'apporter des éléments permettant à tous de s'exprimer ou d'accéder à une « autonomie « , Maison Accueil fait appel au secteur public pour mener à bien ses projets. A ce titre nous remercions les services de l'ETAT et du DÉPARTEMENT qui nous soutiennent, en nous mettant à disposition des subventions pour répondre au mieux aux missions qu'on nous a déléguées.

L'année 2018 se termine sur un très bon bilan au niveau de différents services de l'association, l'exemple le plus signifiant pour ma part est le nombre de personnes venues assister aux spectacles de fin année, près de 100 personnes, du jamais vu.

Mesdames , messieurs les salariés de Association Maison Accueil, vous contribuez au développement de notre association par votre implication et votre professionnalisme. Les personnes que vous prenez en charge de manière pluridisciplinaire (secrétaires, Travailleurs Sociaux, logistique, comptable, assistante de gestion, stagiaires) sont accompagnées par des professionnels qui aiment leur métier et s'investissent énormément pour répondre chacun de sa place à faire que le tout fonctionne dans l'intérêt des personnes prises en charge .

Tournons-nous vers l'avenir en pratiquant l'humour plus que des croyances.

Un proverbe chinois dit : « Prospérité engendre civilité » un des fondamentaux des relations humaines. En numérologie : 2019 est l'année du 3, symbolisant « l'expression, encourageant les échanges et les déplacements ».

Développement social, civilité, innovation, relations humaines....

Que de bons présages pour notre association, pour nous tous!



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 10 membres

Le Bureau

· <u>Président :</u> Mr EMMANUEL · <u>Trésorier :</u> Mme SERGENT

·<u>Secrétaire :</u> Mme FIRMIN - GUIASSA ·<u>Administrateur :</u> Mr RICCARDI



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 Direction

Service ADMINISTRATIF:

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

Service ASELL:

4 Travailleurs Sociaux



<u>Service CHRS :</u>

4 Travailleurs Sociaux

<u>Service SAHFEVVI :</u> 1 Travailleur Social

Service LOGISTIQUE:

2 Logisticiens

EN QUELQUES MOTS...

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 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale 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.



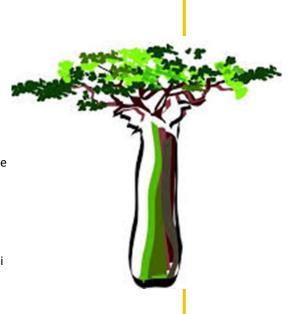
L'Association Maison d'Accueil exerce son activité à Arles et dans les communes limitrophes.

Chaque Travailleur Social, Agent Logistique, Assistantes Managers 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.





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

2 0 1

8

Anticiper

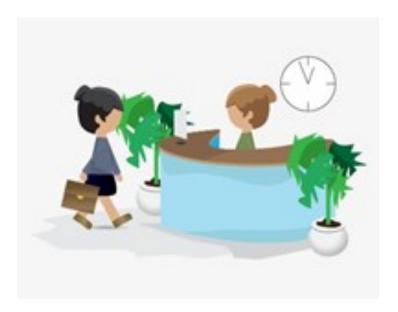
Mettre en œuvre

<u>A</u>dhérer

Prendre en compte le besoin des usagers & améliorer les services



ZAP INFO ACCUEIL



L'accueil, élément crucial de la stratégie de l'association, la marque de notre entité.

Ainsi tout aussi important que l'accueil téléphonique et toujours dans le thème de la communication de l'association au sens large, l'accueil physique des personnes prises en charge, des partenaires, des prospects, des fournisseurs ou simples visiteurs est un maillon essentiel aux enjeux non négligeables.



La personne présente à l'accueil est le premier interlocuteur pour un nouveau visiteur. C'est elle qui lui donnera le premier ressenti quant à l'association dans laquelle il pénètre.

Alors autant faire bonne impression!

Tout a été réfléchi en amont lors de l'aménagement des locaux en 2016 et dûment assimilé par le personnel d'accueil. C'est l' art de la séduction des personnes prises en charge en tant que tel, vous l'aurez compris! et qui s'applique aussi aux relations d'affaires!

Une personne qui a un rendez-vous avec un Travailleur Social, la Comptable ou la Direction doit être « séduite » ... On commence naturellement par une présence physique (première impression oblige !).

Le hall, ou plus généralement l'entrée, de notre association est accueillante. Nous y avons tous travaillé et mis des moyens financiers.

L'ambiance que nous avons mis en place fait partie intrinsèque de la communication induite.

On peut assimiler cela à un décor.

Et place ensuite à vous mesdames et à votre « script ». Cela aussi nous l'avons travaillé ensemble ,pour mettre en place des formations spécifiques en 2019.

Tout doit montrer à la personne que nous recevons que l'on s'occupe d'elle et qu'on lui prête l'attention qu'elle mérite.

A ce jour nous avons une image irréprochable : disponibilité, politesse et respect sont donc de mise !

A aucun moment la personne ne doit se sentir de trop. Le plus simple pour accueillir une personne, étant de se poser en amont la question : «comment aimerais-je être accueilli si j'étais à sa place ?

La mise en place de l'aménagement d'un 2ème bureau au niveau du secrétariat répond à un besoin ponctuel d'avoir un lieu de travail temporaire du fait de la présence d' une stagiaire et aussi lui permettre d'effectuer un travail spécifique.

Tout cela pour dire que la présence physique est nécessaire à l'accueil, nous sommes une association à but non lucratif qui à une mission d'utilité publique par délégation, et sans les personnes prises en charge l'association n a pas lieu d'être.





ZAP INFO STAGIAIRES



Participer à la formation des jeunes et des futurs

Travailleurs Sociaux nous semble important.

Pourquoi prendre un stagiaire pour Il peut également être sollicité pour choix d'avenir en leur montrant un notre association?

et des futurs Travailleurs Sociaux systèmes en application et parvient que nous sommes entourés d'un nous semble important.

Pour le stagiaire

Sur le plan personnel, il apprend à mieux connaître ses forces et ses faiblesses, il découvre ses propres valeurs et surtout, il acquiert une confiance en soi, un sentiment de compétence personnelle.

quatre semaines, il a la possibilité de quées dans leur rôle de tutrice. réaliser des projets concrets en rendant l'expérience plus enrichissante Au service SAHFEVVI tant pour lui-même que pour l'entreprise qui l'accueille.

Pour l'association

L'accueil d'un stagiaire pourrait être Son stage devait se terminer le 15 à la formation des futurs diplômés ainsi. de la profession. Elle peut égale- Le travail et l'implication de Mme nente.

On pourra affecter le stagiaire à stage. l'élaboration de divers outils tels Même si le résultat n'est pas celui qu'un manuel d'accueil, un manuel attendu, nous aurons contribué à de politiques et de procédures.

stage.

En effet, si le milieu de la pratique stagiaires. apporte une expertise précieuse à l'étudiant en début de carrière, ce Les perspectives dernier peut en retour lui proposer des concepts différents qui peuvent s'avérer très avantageux.

stagiaire valide certaines notions accueilli sur notre structure au seracquises dans le contexte acadé- vice administratif: une élève du mique; il en saisit le sens, la portée lycée Jeanne d'Arc en stage de 4 et les limites. Le stagiaire a égale- semaines en CAP Agent de Prévenment l'occasion de développer ses tion et de Médiation au service adhabiletés de gestion, sa capacité ministratif et une élève du lycée d'écoute, de communication et de Professionnel Perdiguier en stage de travail d'équipe. Il met à l'épreuve 4 semaines en bac pro Gestion Adson jugement, son sens politique et ministration. Cet accueil a pu être sa capacité de persuasion. Si la du- organisé grâce à nos deux Assisrée du stage s'étend sur plus de tantes Manager qui se sont impli-

Un stagiaire en préparation du diplôme d'éducateur spécialisé a reioint notre association le 05 mars 2018.

l'occasion de contribuer activement mars 2019 sauf qu'il n'en a pas été

ment voir en ce stage une occasion Lalloué en tant que tutrice n'était de faire avancer les dossiers laissés pas pris à sa juste valeur, trop de en suspens, faute de disponibilité retards répétés du stagiaire, on condes membres de l'équipe perma- duit la Direction à prendre la décision de rompre la convention de

guider des futurs « actifs » sur leur

offrir un soutien aux équipes. Le ensemble de tâches se rapportant à Participer à la formation des jeunes stagiaire jette un regard neuf sur les leur formation. C'est avec chance parfois à en identifier les failles, et personnel prêt à transmettre son ce, au grand bénéfice du maître de savoir faire; et nous continuerons ainsi, en 2019 à accompagner des

Continuer d'être en lien avec les espaces de formation du territoire pour accueillir de nouveau stagiaire. Sur le plan professionnel, l'étudiant C'est pourquoi en 2018 nous avons Nous prévoyons de prendre une personne en contrat pro en alternance au service administratif. Nous avons déjà signé une convention de stage pour un BTS en Economie Sociale et Familiale de 7 semaines, un stage d'observation pour une collégienne au service ASELL, et nous avons créé avec le Pôle Emploi un partenariat afin d'accueillir des personnes faisant l'objet d'un accompagnement social professionnel personnalisé sur une période d'une semaine.

> Le but étant une mise en situation en milieu professionnel: PMSMP.







ZAP INFO ADM-LOC

 \mathcal{I} 'ASSOCIATION MAISON D'ACCUEIL EST UNE ASSOCIATION LOI 1901 RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE.



Je suis Julie, j'ai débuté à l'AMA en tant qu'Assistante Administrative . Ma Direction m'a permise de passer une VAE BTS Assistante de Manager que j'ai obtenu avec succès en 2018. J'ai la chance de pouvoir évoluer au sein de l'association.



Je suis Cécile, Assistante Manager. J'ai évolué comme Julie. Nous sommes deux éléments qui se complètent au niveau du lien avec Direction, les Travailleurs Sociaux et les Partenaires.

Je gère le secrétariat des services éducatifs et de la Direction.



Une équipe toujours disponible et souriante malgré les imprévus et les intempéries. Ils sont en étroite collaboration avec la Direction, les Travailleurs Sociaux du service CHRS et les hébergés.

Leur compétence permette d'être sur tout les fronts.



Je suis Christelle, Comptable. 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, je gère les achats nécessaires au bon fonctionnement de l'association et je gère le service de la logistique. Je suis en lien direct avec la Direction. Je travaille en collaboration avec Christelle.

Programme journée type Logistique

9h00 Planning

Planning des interventions a traiter.

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

Pas de panique Charlie, les 4 drôles de dames sont toujours présentes pour de nouvelles missions... AMA A

<u>Service ADMINISTRAT</u>IF:

- **HERIAUD Julie**
- STARCK Cécile **Assistantes Managers**
- **BASTIEN Christelle** Comptable
- **GARCIA Sabine** Assistante de Gestion

Service LOGISTIQUE:

- **BARBIER Pierre**
- **BERTRAND** Walter

EXPLICATIONS ASELL

Accompagnement Socio-Éducatif Lié au Logement

L'Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement est un plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.

La loi a prévu le transfert des Fonds de Solidarité pour le Logement sous la compétence des Conseils Généraux à compter du 1er janvier 2005 et introduit parallèlement des modifications au niveau tant de leurs missions que de leurs organisations.

Subvention:

La convention relative à la mise en oeuvre d'une action L'ASELL d'accompagnement social au titre de l'année 2018, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) auprès des ménages définis à l'article 1 de la loi n° 90 449 du 31 mai 1990 modifié.

Cette convention lie notre organisme et le Département des Bouches-du-Rhône pour la réalisation des actions. Par la présente convention, l'AMA s'engage, à son initiative et sous sa de 6 à 12 mois renouvelable à concurrence de responsabilité à mettre en œuvre ledit projet.

Cette subvention étant accordée spécifiquement pour ces Mesure Renforcé actions, la présente convention a pour objet d'en préciser les conditions d'utilisation, les modalités de versement ainsi que, le cas échéant, le remboursement.

A L'issue de la convention doit être remis 6 mois après le début d'action: la liste nominative des ménages suivis 50% du nombre de mesures visées par l'action, prévues à l'article 1 de la en procédure d'expulsion à partir du stade de présente convention doivent avoir été identifiées.

Le bilan final dès la fin de l'action établi selon un modèle type: un bilan annuel de l'activité faisant apparaître une évaluation globale quantitative et qualitative du projet, assortie d'une analyse des résultats, le nombre ainsi que les mois de travail réalisés, l'identification et le descriptif des ménages concernés santé), une aide soutenue pour éviter avec une évaluation des situations individuelles. La liste des l'expulsion locative, trouver des solutions de ménages suivis, correspondant au bilan transmis.

Dispositif:

Nous exerçons notre mission dans le cadre d'une convention signée chaque année avec le Conseil Général qui précise le nombre de mesures pour lesquelles le service est financé. Pour l'année 2018 nous avons été conventionné de:

- 44 mesures ASELL Généraliste
- 40 mesures ASELL Renforcée

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.).

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".

Mesure généraliste

généraliste line mesure est d'accompagnement social individuel destinée à apporter aux ménages en difficulté, relevant du PDALHPD, une aide pour l'accès et/ou le maintien dans un logement adapté et décent.

Durée d'accompagnement du bénéficiaire :

18 mois par ménage.

L'ASELL renforcé est une mesure d'accompagnement social individuel destinée à apporter aux ménages en difficulté, relevant du PLALHPD, et en situation d'impayés de loyers, l'assignation ou du concours de la force publique, sans solution de relogement, cumulant plusieurs problématiques (budgétaire, surendettement, familiale, professionnelle, relogement ou de maintien dans les lieux.

Durée d'accompagnement du bénéficiaire :

12 mois renouvelable à concurrence de 18 ou 24 mois par ménage.

L' équipe

- **BARALE Claire CESF**
- **CAVALIER Carolyne** ES
- **FANTINI Alexia CESF** - Coordonnatrice
- **FERNANDEZ Elodie CESF**
- **MOREAU Marion CESF**
- HERIAUD Julie / STARCK Cécile **Assistantes Managers**



Technique

Avant la mesure

Le ménage est orienté par un prescripteur (CAF, MDS, CCAS...) vers l'AMA par le biais d'une fiche d'orientation mesure ASELL généraliste ou renforcée suivant la situation.



Les Travailleurs Sociaux évaluent la situation du ménage en réunion de service et évaluent si les critères correspondent à une mesure ASELL.

Si les critères ne correspondent pas, le dossier est classé sans suite et le prescripteur est informé.



Si les critères correspondent, le référent social convoque le ménage et le prescripteur afin d'effectuer un bilan des objectifs pour déterminer lors de l'entretien nommé « tripartite » d'exposer les problèmes spécifiques liés à l'insertion par l'habitat du ménage et notamment les faits générateurs de la difficulté du logement

Le travailleur social cadre la mesure ASELL avec le ménage. Le ménage formalise son engagement de s'engager volontairement dans une mesure ASELL par écrit.

Le travailleur social identifie le ménage par l'intermédiaire d'un dossier qui sera transmis au Conseil Départemental afin d'obtenir une notification de l'accord pour commencer la mesure. Sur ce dossier est relevé les problématiques du ménage, une évaluation sociale du réfèrent social, les objectifs déterminés lors du rendez vous tripartite (projet objectif accès aux droits...).

Mesure accordée

La mesure ASELL démarre une fois la situation identifiée et accordée par le Conseil Général.



Un accompagnement soutenu est mis en place à ce que le ménage concerné bénéficie en moyenne un entretien hebdomadaire pour les mesures « renforcées » et un entretien mensuel pour les mesures « généralistes », dont 1 entretien sur 2 est effectué à domicile qu'on nomme « VAD ».

• Pendant la mesure

La spécificité des objectifs est sur les domaines du logement et de la gestion du budget.



Le Travailleur Social conseille sur la répartition pour le règlement des dépenses courantes, factures, remboursement des dettes des ménages avec des supports personnalisés. Les Travailleurs Sociaux s'assurent de l'ouverture, du maintien des droits et l'accompagnement dans leurs démarches administratives.

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 besoins de soutien pour gérer l'énergie.

Permettre l'accès et/ou le maintien dans le logement,

Lever les réticences des bailleurs, en les incitant à accueillir ou maintenir dans leur parc, les ménages qui éprouvent des difficultés particulières en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence.

<u>Fin de mesure</u>

A l'issue de la mesure, la référente envoi, une fiche d'évaluation avec le résultat des objectifs du bilan du ménage, actant de la fin de la mesure dans un délai d'un mois.

Une fiche synthétique est créée afin d'effectuer le bilan à la fin de l'agrément pour obtenir les subventions.

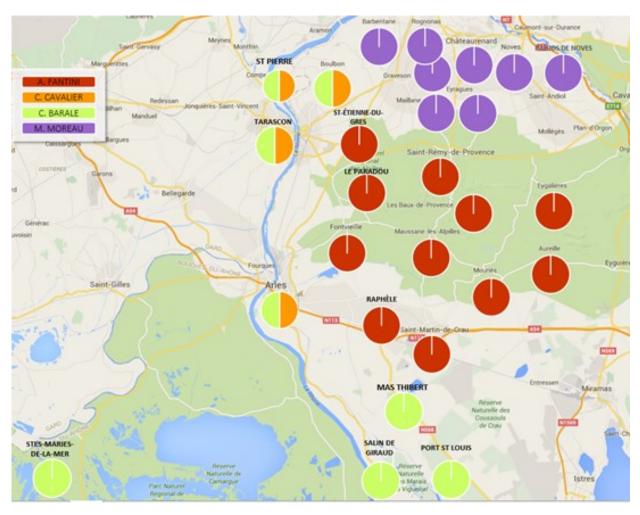


Les problèmes spécifiques liés à l'insertion par l'habitat du ménage et notamment les faits générateurs de la difficulté du logement sont les facteurs suivants :

Inadaptation du logement, sur/sous occupation, habitat indigne, dettes liés au logement, loyer, charges, crédit/prêt immobilier, charges locatives et loyers supérieurs aux ressources, pas de logement, sans résidence stable, endettement, surendettement, reste à vivre insuffisant, difficulté financière...

ASELL

SECTEUR DES RÉFÉRENTS SUR LE TERRITOIRE DES BOUCHES DU RHÔNE



Dossiers traités sur l'année 2018:

200 dossiers réceptionnés en Projet 1 /2 sur l'année 2018

◆ Dont 58 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 »

- ♦ 8 dossiers refusés par le Conseil Départemental au vue des objectifs ou des critères qui ne correspondent pas dans le cadre d'une mesure ASELL.
- ◆ 134 dossiers suivis sur l'agrément 2018

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, bailleurs sociaux, la MDS, MDSP, association AMICAL, MSA, CAF, CMP, ADAI, Service social, Al Page, CD13, Maison Accueil.....



Constat Agréments 2017/2018 P1 & P2

Agréments	2017		2018	
Par projet	P1	P2	P1	P2
Mesures / agrément	38	38	44	40
Mesures accordées	48.5	47	55.75	47
Mesure réalisées	44.25	43.58	52.75	43.41
Ecarts réalisées supplémentaires	+ 6.25	+ 5.58	+ 8.75	+ 3.41

AU TOEUR DU SERVICE ASETT

SITUATION

£ était une fois Mme G. Elle habitait une petite commune rurale du Nord du Département.

Mme G était locataire d'une villa dans le parc privé qu'elle occupait jusqu'ici avec son colocataire. Malheureusement ce dernier était décédé soudainement quelques mois plus tôt. Bénéficiaire du RSA, le loyer devenait alors trop élevé à assumer pour elle seule. Aidée financièrement de façon temporaire par sa famille, il était important que Mme G puisse être relogée rapidement afin de ne pas créer une situation d'endettement. Isolée et ayant d'importants soucis de santé, une mesure ASELL lui a ainsi été conseillé par son réfèrent RSA afin de l'aider dans ses démarches de recherche de logement et prévenir une situation d'endettement locatif.

Des rencontres régulières à domicile et de multiples demandes de logement auprès des différents contingents ont ainsi permis de soutenir Mme dans son projet de relogement.

Madame a participé à des ateliers créatifs au sein de notre Association. Des moments de partage et de rencontre qui lui ont permis de se sentir mieux.

Mme G a eu une proposition de logement social 6 mois après le début de la mesure d'accompagnement socio-éducatif lié au logement. Résultat du travail partenarial mise en œuvre avec le service logement de la Sous-Préfecture d'Arles.

Mme G. habite désormais dans un logement adapté à ses ressources et nous avons pu constater que son état de santé s'était même stabilisé. Hasard ou résultat du rétablissement de sa situation ?

La mesure ASELL se termine ici sur une note très positive.

Bonne route à elle!

Démarches du Travailleur Social du service ASELL afin de débloquer la situation de Mme.



La clé de l'accès vers un appartement

- ♦ Demande de logement sur le contingent CD13 pour le public PLALHPD,
- ♦ Démarches administratives CAF,
- ♦ Travail sur le budget et la mise en place d'une épargne,
- ♦ Partenariat avec la Sous-Préfecture d'Arles,
- ♦ Echanges avec le bailleur social NEOLIA,
- ◊ invitation aux événements de l'Association : Auberge Espagnole, ateliers collectifs...,
- Orientation vers les services logement,
- ♦ Orientation vers le CMP,
- ♦ Demande d'hébergement sur le dispositif S SIAO 13,
- Présentation des dispositifs d'hébergement,
- ♦ Demande de logement sur le contingent SIAO Pôle logement,
- ♦ Demande de logement sur les contingents Sous-Préfecture d'Arles, d'Istres et d'Aix,
- Prescription épicerie sociale,
- ♦ Demande de logement social,
- ♦ Informations sur les droits et devoirs,
- ♦ Instruction d'un dossier MDPH,
- ♦ Aide à l'organisation de son déménagement.

ASELL

AU GOUR DU SERVICE ASETT

<u>Situations rencontrées d'une</u> mesure ASELL renforcée

Lorsque nous avons rencontré monsieur B. pour la première fois, il habitait dans un appartement du parc social sur la commune d'Arles.

Il vivait seul dans ce logement. Suite à un licenciement quelques années auparavant et à une séparation douloureuse, monsieur B. a été très affecté par cet épisode de vie. Cela a alors généré une incapacité matérielle et financière entraînant notamment une dette locative.

Malgré cela, monsieur avait quand même réussi à engager quelques démarches puisqu'un dossier de surendettement l'avait orienté à l'époque vers une PRP.

Cependant, monsieur B. était de nouveau en difficultés sur le plan budgétaire notamment avec en plus une procédure d'expulsion. Il exprimait le besoin d'être accompagné pour pouvoir être soutenu dans la gestion de son budget qu'il n'arrivait plus à maîtriser.

Mr B. était perdu, abattu, et surtout très inquiet à l'idée de perdre son toit.

Au début de notre intervention, monsieur B. percevait une ARE s'élevant à 1047,32 euros par mois. Ce droit s'est alors arrêté et monsieur a dû rester presque 2 mois sans ressources le temps de basculer sur le dispositif de l'ASS.

Cela n'a fait qu'aggraver sa situation puisqu'il se retrouvait une fois de plus de l'impossibilité de régler ses loyers et ses charges suite à sa diminution de revenus.

Monsieur B. a réalisé à ce momentlà, qu'il ne pouvait plus se maintenir dans son logement. La procédure d'expulsion engagée par le bailleur a continué et le Concours de la Force Publique a été accordée.

Monsieur B. s'est vu dans l'obligation de rendre son logement et s'est alors retrouvé à la rue.

En parallèle et grâce à tout le travail mené ensemble

(constitution d'une fiche SIAO, première demande de logement social, obtention d'un numéro unique départemental, instruction d'un dossier loyer, des frais d'ouverture de comp-DAHO + DALO), teur et du forfait équipement mobi-

Mr B. a pu accéder à un nouveau logement social.

Il a en effet pu prendre conscience de beaucoup de choses durant cette période d'errance. Il a notamment compris que le paiement du loyer et des charges courantes devait rester une priorité afin de conserver son toit.

A la suite de la signature de son bail, nous avons reçu Mr de manière très régulière ce qui a permis de <u>l'accompagner au mieux</u> dans toutes les démarches liées à son installation.

Nous l'avons alors soutenu dans l'ouverture des compteurs d'énergie, la souscription d'une nouvelle assurance habitation, les divers changements d'adresse à effectuer, ainsi que pour l'ouverture des droits APL et l'instruction d'un dossier FSL Accès.

Nous l'avons ensuite aidé à instruire un dossier de surendettement afin de pouvoir résorber toutes les dettes accumulées : Ce dossier s'est d'ailleurs orienté une nouvelle fois vers une PRP.

Après avoir effectué ces démarches et aplani sa situation, un nouveau travail sur le budget s'avérait indispensable : nous l'avons donc épaulé pour la mise en place de prélèvements automatiques concernant le paiement du loyer notamment. A ce jour, toutes ses charges courantes sont aussi mensualisées, et un budget mensuel a alors été établi. Mr B. était anciennement client au Crédit Agricole. Cependant, son compte bancaire étant à découvert, il lui était impossible de s'en servir.

Nous l'avons alors assisté pour l'ouverture d'un nouveau CCP auprès de la Banque Postale. Mr B. a aussi engagé des démarches au niveau administratif: il a en effet, refait faire sa CNI et a pris un abonnement pour pouvoir prendre en toute légalité les transports en commun.

Son dossier FSL a aussi été examiné par le Conseil Départemental et une aide de 959€ lui a alors été attribuée (713.00€ au titre du 1^{er} mois de

loyer, des frais d'ouverture de compteur et du forfait équipement mobilier de première nécessité et 246€ au titre du paiement de la caution).

Monsieur a également repris un suivi thérapeutique au CMP. L'expulsion a suscité de nombreux questionnements face à un comportement parfois inadapté comme pour fuir quelque part la réalité et ses responsabilités. En accord avec le médecin qui l'accompagne, il a été décidé d'instruire une demande d'AAH car Mr, affaiblit par tout ce qu'il a vécu, reste, même avec sa bonne volonté, dans l'incapacité de reprendre une activité professionnelle.

Afin qu'il puisse retrouver une stabilité, nous avons ensemble évoqué la possibilité d'être orienté sur une MASP II pour poursuivre le travail engagé durant la mesure ASELL au cas où une éventuelle AAH lui serait accordée. Mr B. nous a signifié ne pas être en accord avec cette proposition. Nous l'avons alors informé que nous soumettrons quand même cette idée au secteur lors du passage de relais au vu de sa fragilité.

Mr B. s'est montré très volontaire malgré son passage à la rue suite à l'expulsion domiciliaire accordée par la Sous – Préfecture.

Même s'il a mis de nombreuses choses en œuvre afin de faire évoluer sa situation favorablement, il reste aujourd'hui très fragilisé sur le plan psychologique. Mr B. a une addiction à l'alcool. Il n'est pas du tout dans le déni mais n'arrive pas encore à se soigner par rapport à cela. Il a pu verbaliser que la mesure ASELL avait été très soutenante pour lui mais dit aussi qu'il a peur de se retrouver un peu livré à lui-même en étant simplement rattaché au secteur. Il n'est cependant pas favorable à la mise en place d'un accompagnement plus soutenu car il dit qu'à la suite une mesure de protection risque de s'imposer à lui. A ce jour, monsieur B. reste une personne très attachante mais encore fragilisé par ses épisodes de vie éprouvants.

Nous lui souhaitons bonne route...

















${\mathcal I}$ A ${\mathcal F}$ AROLE ${\mathcal F}$ UX ${\mathcal F}$ RAVAILLERS ${\mathfrak F}$ OCIAUX



REPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE

En 2018, le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône a entendu les besoins réels du Territoire du Pays d'Arles et a octroyé à notre service une augmentation du nombre des mesures ASELL généralistes et renforcées. Malgré cela notre agrément a été atteint dès le mois de Septembre en ce qui concerne les mesures ASELL généralistes. Certains ménages n'ont donc pas pu accéder à un accompagnement adapté, au risque d'aggraver parfois leur situation. Il conviendrait donc de permettre une augmentation des mesures ASELL généralistes afin de permettre à tous les ménages orientés de bénéficier d'un accompagnement adapté à leurs problématiques de logement.

ORGANISATION DU SERVICE

De nombreux outils ont été créé en Interne pour permettre de faciliter le travail des Travailleurs Sociaux au quotidien (plaquette, lettres -type, fiche de rendez-vous, classeur des dispositifs, répertoire téléphonique commun...).



Pour faciliter les rencontres avec le public, de nouveaux lieux de permanence ont été mis en place à la Maison des Services de Chateaurenard et au sein du CCAS de St Martin de Crau.

PARTENARIAT

Le travail partenarial se poursuit rencontres cueil.

Ils se déplacent également volontiers dans nos locaux pour effectuer notamment des tripartites.

Les réunions avec les bailleurs sociaux du territoire se poursuivent. En Mai 2018, nous avons ainsi rencontré les services location et contentieux de 13 mois. Habitat et en Octobre 2018 ceux du bailleur Erilia. L'objectif de ces

est créer et nous observons que nos parte- davantage de liens et de formalinaires participent avec enthou- ser de nouvelles modalités de siasme aux divers événements travail dans l'intérêt des perproposés par la Maison d'Ac- sonnes suivies. 2018, est ainsi l'année où de nombreux outils (tableaux) ont été créés avec ces partenaires que nous poursuivons sur l'année 2019.

> Nous constatons une augmentation des propositions de logement social grâce au travail mené en partenariat avec la Sous -Préfecture d'Arles ces derniers



LES LIMITES DU REGLEMENT INTERIEUR

L'Octroi de mesures ASELL à 6 mois par notre financeur engendre inévitablement une augmentation de la file active des Travailleurs Sociaux et par conséquent un travail plus axé sur du quantitatif au détriment du qualitatif. D'une manière générale, une mesure ASELL d'une durée de 6 mois ne semble pas adapté afin de travailler en profondeur avec le public. En effet, certains accompagnements nécessiteraient parfois une mesure renforcée par rapports aux cumuls des problématiques rencontrées (barrière de la langue, pathologies psy, délais administratifs relativement longs...)

TRAVAIL

Des départs en formation ont été possible en 2018 et ont permis aux Travailleurs Sociaux du service ASELL des ouvertures, de la prise de recul, de nouvelles pistes de

De plus, la forte cohésion présente au sein du service engage les Travailleurs Sociaux à s'investir davantage dans les missions qui leur sont confiées.

PERSPECTIVES 2019:

Nos objectifs pour l'année à venir seraient de pouvoir participer davantage aux réunions extérieures, de poursuivre et développer le travail collectif auprès du public et de bénéficier de la



venue d'intervenants extérieurs afin de perfectionner nos connaissances.

ZAP INFO-TRAJETS - ASELL



Notre intervention étendue sur tout le Territoire du Pays d'Arles nous permet de constater des publics et besoins spécifiques en fonction des secteurs. Pour y répondre, il est indispensable que l'équipe soit disponible et fasse preuve d'adaptabilité. Les réunions d'équipe hebdomadaires permettent également des échanges et des réflexions à ce sujet.



LES DÉPLACEMENTS DU
SERVICE ASELL SUR LE
TERRITOIRE DES
BOUCHES DU RHONE.

LE PARC AUTOMOBILE
DE AMA NE CHÔME
PAS!



Ces kilomètres correspondent aux déplacements VAD des référents sur une année chez les usagers. Ne sont pas inclus les rendez-vous partenaires et divers.

Nbr Km
1528
72
195
409
186
321
74
230
45
233
76
48
256
152
69
232
681
1040







Constat 2017/2018

+ **de 1233** heures

du temps de travail des réfèrent sont consacrés sur la route pour effectuer les VAD avec les ménages.

+ 5 887 Kilomètres de trajet sur l'année 2017.

FROJET 1 - MESURE GÉNÉRALISTE—BILAN DE LANNEE 2017

La population

début action-récapitulatif

- **62%** ménages suivis éprouvent des difficultés financières.
- 54% en raison de l'inadaptation du logement (sur/sous occupation, habitat indigne).
- **39%** de dettes liées au logement (loyer, charges, crédit/prêt immobilier, l'énergie).
- 39% en raison de charges locatives et loyers supérieurs aux ressources.
- **57%** des ménages sont en endettement.
- **12%** des ménages ont un reste à vivre insuffisant.
- **27%** des ménages suivis ne sont pas locataires
- **26%** des ménages n'ont pas de logement.
- 17% sont hébergés.
- 5% sont dans des logements d'urgence, temporaires ou sans résidence stable.

Fin d'action-statut locataire

- **27%** des ménages ont été relogés dans de parc privé ou public.
- 68% sont locataires,
- 1.7% non pas trouvé de logement (SDF),
- 22% sont hébergés par des tiers,
- 8 % sont dans un logement temporaire.

Des dispositifs financiers ont été sollicités durant le suivi tel que le FSL accès / maintien / énergie, aides auprès des associations caritatives, aides auprès des caisses de retraites, la CAF, CCAS et la banque de France ceux qui à permis d'obtenir une amélioration dans la situation des ménages:

Environ 40% des ménages en dette locative en début d'action ont repris le paiement de leur loyer et environ 33% ont soldé leurs dettes.

48% des ménages ont obtenus un échéancier constitué avec leur bailleur afin de permettre un remboursement de leur dette locative.

54.2% des ménages sur les 37.3% des ménages dans le cadre du surendettement en fin d'actions ont constitué un dossier en banque de France (aboutis en moratoire / rétablissement personnel / plan de redressement / en cours de traitement), soit plus de la moitié.

£n fonction du projet et de la situation

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

71.2% en Accès : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et / ou dans son installation.

8.5 % en Maintien : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement.

20.3 % en Maintien + Recherche de logement.

3ituation relative à la fin de mesure

L'accompagnement du ménage par le Travailleur Social en moyenne 2 entretiens avec le ménage dont 1 en VAD*.

Les moyens mis en œuvre par ménages et par mois en 2017:

- ♦ 1.21% d'entretiens effectués hors VAD*
- ♦ 0.94% de VAD* réalisées

On constate que la moyenne des VAD* est inferieure par rapport au RI car 23 % des ménages ne sont pas locataire. Les ménages sont donc reçus dans les centres sociales ou au siège de l'association. C'est pour cela que l'ont peut constater + d'entretien Hors VAD* par rapport au RI*.

VAD* = Visite à domicile



- *Hors VAD = visite hors domicile / appel téléphonique / accompagnement rdv ...
- * RI = Règlement intérieur du FSL Conseil Départemental



Constat 2017—2018

100%

de mesures ont été réalisées sur 2017.

20%

de ménages ont interrompus leur mesure.

2018 /

0,5% de mesures supplémentaires ont été conventionnées.

Soit 40 mesures au lieu de 38 mesures en 2017 et 44 mesures en 2018.

ASELL

Frojet 2 - MESURE RENFORCÉE—BILAN 2017

La population -

Récapitulatif

100% des ménages suivis éprouvent des difficultés financières concernant les dettes locatives et diverses (crédit conso, charges, dettes fiscales...)

43,1% ont des problématiques en raison de l'inadaptation du logement (sur/sous occupation, habitat indigne).

96.1% ont des problématiques de dettes liées au logement (loyer, charges, crédit/prêt immobilier, l'énergie).

92.1% sont en dette locative en début action. Une baisse de 1/3 des ménages à la fin d'action soit 60,8 %.

96% sont en endettement (ensemble des impayés restant dû par le ménage (charge, dettes fiscales, dettes énergétique, crédit conso...)

Une diminution de **20%** de ménages en moins surendettés en fin d'action .

Sur l'ensemble des ménages suivis en situation d'expulsion dès le commandement de payer. A la fin de l'action, 40% ont eu leur procédure arrêtée, 26% la procédure est restée identique et 36% leur procédure ce sont aggravées dont 15% l'expulsions s'est exécutées.

Accompagnement Qualitatif



Une stabilité au sein de l'association permet aux Travailleurs Sociaux d'acquérir de l'expérience, des compétences techniques.

Afin de ne pas travailler de manière isolée, la question de la complémentarité est indispensable sur l'accompagnement globale en ayant toujours à l'esprit la fin de mesure et la question du relais.

Notre mission induit un travail principalement individuel auprès des ménages accompagnés, permettant ainsi de repérer l'isolement de certaines personnes. Etant un des rares opérateurs à avoir un CHRS au sein de notre Association, la volonté du service ASELL a été d'introduire en fin d'année un travail collectif en rattachant ces publics à des ateliers mutualisés.

Cette nouvelle forme d'invention, nous permet d'avoir une autre approche auprès du public et de mettre en place de nouveaux supports de travail pour un accompagnement plus qualitatif.

Situation relative à l'accompagnement

Les personnes que nous accompagnons, rencontrent des problématiques autres que celles liées à l'habitat. Les causes réelles se trouvant dans des problématiques 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 aux problèmes financiers, facteur d'instabilité de ressources.

Les ménages ont automatiquement des ressources quel que soit le type (RSA Salaires, IF...) quand ils sont suivis en mesure ASELL.

Les Travailleurs Sociaux mettent en place un plan d'apurement de la 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.

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





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

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 de la situation.

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



Constat

Les Travailleurs Sociaux veillent à la reprise du paiement régulier du loyer et des charges, 43% des ménages ont repris le paiement de leur loyer et 37% ont soldé leur dette locative. Des chiffres en amélioration par rapport à l'année 2016 (soit 2 fois plus de ménages qui ont soldé leur dette. 21% des ménages ont renouvelé leur mesure afin de poursuivre leur projet avec le Travailleur Social du service ASELL.

 $\mathcal{P}_{\text{ROJET}} 1$

2018





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.

16% en « Accès » : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et / ou dans son installation.

23% en « Maintien » : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement.

60% en « Maintien + Recherche » de logement.

Les ménages du P1 souhaitent maintenir leur logement car les P2 sont contraint de quitter leur logement suit e à la procédure d'expulsion.

70% en « Accès » : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et / ou dans son installation.

15% en « Maintien » : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement.

15% en « Maintien + Recherche » de logement.

On constate par rapport à l'année 2017 que la demande sur l'accès est aussi forte. Concernant le « maintien » et le « maintien + la recherche » sont identiques.

La population

31% des personnes bénéficiaires de l'accompagnement de la mesure sont des personnes seules sans enfants, **47%** sont des personnes monoparentale (seule) avec un ou plusieurs enfants à charge et **31%** sont des couples avec enfant(s).

31% des personnes bénéficiaires de l'accompagnement de la mesure sont des personnes seules sans enfants, 48% sont des personnes monoparentale (seule) avec un ou plusieurs enfants à charge et 21% sont des couples avec enfant(s).

Statut locatif

22.22% des ménages suivis ne sont pas locataires Ils sont en situation précaire, ils sont hébergés par un tiers ou la famille, dans des logements d'urgence, temporaires ou sans résidence stable.

78% des ménages sont locataires, **38%** de ces suivis ont un logement en mauvaise état voir insalubre suite à différents facteurs type humidité...

21% logent dans un logement sans droit ni titre,

75% sont locataires,

4% logements précaires (colocataire, sdf...),

98% des ménages suivis sont en dette locatif,

95 % des ménages on une mesure d'expulsion,



75% des ménages sont locataires, **34%** de ces suivis ont un logement en mauvais état, voir insalubre suite à différents facteurs type humidité...





CHIFFRES

Nous avons eu 48 dossiers accordés sur l'année 2018 soit :

- ⇒ 21% d'accompagnement d'une durée de 6mois
- ⇒ 79% d'accompagnement d'une durée de 12 mois
- ⇒ 21% ont besoin d'un renouvellement de mesure afin de poursuivre l'accompagnement de 2017
- 2 des mesures ont été arrêtées avant le terme pour divers raisons: accès logement hors secteur, non adhésion de la personne.

Nous avons eu 81 dossiers accordés sur l'année 2018 soit :

- ⇒ 53% d'accompagnement d'une durée de 6mois
- ⇒ 19% d'accompagnement d'une durée de 9 mois
- \Rightarrow 29% d'accompagnement d'une durée de 12 mois
- ⇒ 4.71 de dossiers refusé par le Conseil département
- Un constat évolutif mais déjà 12% des mesures ont été arrêtées avant le terme pour diverses raisons: accès logement hors secteur, non adhésion de la personnes.

PROJET 3 - MESURE EXPULSION / COURTE DURÉE

Orientation

La Sous-Préfecture d'Arles est l'orienteur et le destinataire des enquêtes sociales. Les enquêtes 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.

Accompagnement

Le 1^{er} 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'ASELL 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-





18 ménages se présentent au rendez-vous.



8 ménages ne se présentent pas au rendez-vous.

enquêtes non conventionnées par notre Convention car hors secteur

31 enquêtes réceptionnées via la sous préfecture

PROJET 3 - MESURE EXPULSION / COURTE DURÉE

Bilan de l'année 2018

Sur l'année 2018, l'Association Maison Accueil a suivi 26 mesures de prévention d'expulsions de courte durée. Celles-ci ont duré environ 1 mois chacune (voir liste de ménage P3-2018 – date début réception courrier – date d'envoi fax à la sous-préfecture).

Sur l'ensemble des 31 mesures réceptionnées de prévention des expulsions de courtes durée, 5 mesures ont été refusées / annulées par l'association car les dossiers étaient non conventionnés à la suite de l'agrément 2018, soit 26 mesures validées et effectuées par nos référents.

Sur l'ensemble des 26 enquêtes, 8 ménages ne sont pas présentés aux convocations, 13 ménages ont obtenu une mesure ASELL renforcée, 2 ménages auxquels leur dossier sont en cours de traitement afin de solliciter une mesure ASELL et 3 ne souhaitent pas de soutien de l'association.

VAD / rendez vous

Nous avons envoyé 52 convocations par voie postale à l'ensemble des ménages ainsi que passer plusieurs appels téléphoniques. Ces convocations ont lieu dans des centres sociales (CCAS...), au siège de l'association ou à leur domicile (présence de deux référents lors du 1^{er} rdv à domicile) suivant le secteur de la personne et sa mobilité. 26 de ces rendez-vous n'ont pas été honoré et des appels resté sans réponse

Rencontre des familles-après

Soit plus de deux tiers des enquêtes réceptionnées ont permis de relever des données pour la Sous-Préfecture et de travailler avec les ménages afin de trouver une solution à l'issue de la procédure d'expulsion suite à leur situation.



Soit 18 ménages sur 26 ont acceptés de nous rencontrer

À l'issue de cette rencontre 15 ménages souhaitent envisager la mesure ASELL (Accompagnement Sociaux Educatif Liée au Logement – Projet Renforcée). 13 dossiers ont été traités et accordés par le Conseil Départemental en projets renforcés (projet 2) afin d'accompagner les ménages dans leur situation. Sur une durée moyenne de 12 mois.

Soit une augmentation de 6.2% de demandes de mesures sur l'agrément 2018 en P3.

*Tonclusion

Comme les années précédentes, le montant de la dette locative augmente.

Raison de l'engagement de la procédure : elle reste essentiellement l'impayé de loyer.

Pour tenter de mettre en place une solution appropriée et encourager les intéressés à résoudre leur problématique, l'étude des situations permet de suivre les dossiers des familles qui ont réagi à nos rendez-vous.

Les propositions se font donc au cas par cas, toutes les solutions existantes sont étudiées entre la référente et le ménage pour envisager une issue favorable à la situation d'expulsion.

Les éléments concernant les typologies et les compositions familiales est une démarche volontaire des ménages à nous communiquer ou pas les données. En revanche, les données concernant l'actualisation de la dette des ménages est communiquée par la sous-préfecture.



Concernant notre convention, la demande est très forte pour la prise en charge des dossiers . Notre agrément n'est pas suffisant et nous sommes contraint de refuser des dossiers.

Afin d'aider plus de personne, nous avons demandé une augmentation de mesure pour répondre à la demande sur notre convention 2019.



ZAP INFO CHRS

M H U

τ entre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Missions:

Le service CHRS a 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 dispose d'un agrément de 80 places 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 accèdent 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
- ◆ BARTHELEMY Loïc Moniteur Educateur
- ♦ HERIAUD Julie / STARCK Cécile Assistantes Managers



S A T 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 d'initier le fonctionnement des dispositifs, des administrations et d'accompagner les personnes pour les aider a 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 à:

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



L'équipe de Direction assure une astreinte de 18h à 7h30 qui permet des interventions 7 jours sur 7.

Au cours de l'année 2018 nous avons eu une moyenne de

21 appartements dont **9** en Bail Glissant

M M M U

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 2018, les problématiques les plus importantes motivant l'entrée au CHRS sont :

- ♦ Les problèmes financiers et administratifs
- ♦ Les problèmes liés à l'emploi

Situation relative à l'entrée

Sur 2018 , les situations les plus importantes relative à l'entrée sont :

- ♦ Le logement propre privé
- ♦ Hébergement par un tiers et chez la famille
- ◆ Situation précaire (squat...)

80 places disponibles grâce à notre agrément

98% de taux d'occupation sur l'année 2018.

57% des familles sont des couples avec enfants.

des familles sont composées de personnes âgées de 36 à 40 ans.

78% des hébergés adultes sont sans activité à leur entrée au CHRS.

des familles ont comme unique ressource le RSA.

123 personnes hébergées sur l'année..



Constat sur les hébergés 2017/ 2018

Personnes entrées CHRS 2017/2018

Personnes sorties CHRS 2017/2018

35 37

48

59

2017 2018

2017 2018

ZAP INFO CHRS



ACCOMPAGNEMENT & **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.

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.

<u>Le travail du Projet Individualisé s'articule sur</u>

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).

juridiques, 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.





AU TOEUR DU SERVICE THRS

Le CHRS a traversé en 2018 une période difficile due à la réduction du personnel (départ de la chef de service, de la psychologue, de deux agents du service logistique,) et au renouvellement de l'équipe de Travailleurs Sociaux après plusieurs remplacements successifs. L'équipe du CHRS composé de quatre Travailleurs Sociaux aujourd'hui stabilisée, s'est mobilisée pour maintenir une qualité de travail auprès des personnes accueillies.

Les difficultés rencontrées pour sortir les familles de l'hébergement

Les statistiques font apparaître une durée d'hébergement relativement longue, généralement de 12 mois. Plusieurs explications. se dégagent de cette problématique :

<u>Le public accueilli</u>: aujourd'hui, les admissions sont orientées vers le CHRS via le SI-SIAO.

L'ouverture des droits reste une priorité pour nombre de ces personnes hébergées, généralement en rupture de droits de tous ordres : administratifs, droits à la santé, scolaire etc. La mission du CHRS est de veiller au rétablissement de ces droits, mais l'équipe se heurte à la lenteur des démarches administratives. Si le projet, à terme, est de reloger les familles, il s'avère cependant indispensable de traiter d'autres aspects et problématiques qui freinent l'accès à un logement.

Par exemple, sans avis d'imposition, les familles ne peuvent pas instruire de dossier de demande de logement social. Or, les personnes accueillies au CHRS, ne sont pas à même de fournir les documents requis, souvent perdus au grès de leurs pérégrinations et de leurs errances locatives.

L'offre de logement :

L'offre de logements sociaux adaptés aux familles accueillies, souvent de grandes familles, se raréfie. Les bailleurs se montrent exigeants quant à l'attribution de logements puisque l'offre est inférieure à la demande.

D'autre part, les logements de construction récente se révèlent couteux et inaccessibles pour notre public. Quant aux plus anciens ils sont généralement énergivores et se situent dans des quartiers peu attractifs et difficiles.



Les solutions pour pallier à ces difficultés

L'équipe du CHRS et la Direction ont mis en place des partenariats qui facilitent et optimisent la prise en charge.

Concernant l'accès au logement :

- ♦ Avec le service logement de la ville d'Arles, au rythme d'une rencontre mensuelle au cours de laquelle les Travailleurs Sociaux présentent les dossiers de familles prêtes au relogement.
- Avec le service logement de la sous-préfecture d'Arles.
- Nous avons mis en place un mode d'échange avec certains bailleurs (13 Habitat, Erilia) au moyen d'un tableau qui récapitule les offres des bailleurs et nos demandes susceptibles d'y correspondre et les besoins des personnes au vu de la composition familiale en fonction de leurs ressources.
- ♦ La réunion mensuelle dans nos locaux du Si-SIAO dans le cadre de l'hébergement nous a permis de comprendre les rouages du système et d'instaurer un partenariat avec le Pôle Logement du SI-SIAO et d'inscrire les familles sur cette plateforme.

Ces partenariats instaurés en 2017, sont aujourd'hui efficients et ont engendré des relations de confiance avec les équipes en direct permettant ainsi d'élargir notre réseau.

Nous avons pu orienter positivement des ménages qui ont accédé à un logement autonome grâce à cette collaboration : bilan : 11 familles relogées au cours de l'année 2018.

S A H U

AU COUR DU SERVICE CHRS

Les solutions pour pallier à ces difficultés suite

Concernant les ressources : un frein dans l'accès au logement

Les familles sont souvent en rupture de droits sociaux et en difficultés financières. Un partenariat instauré avec la CAF au gré d'une rencontre mensuelle s'avère fructueux et nous permet d'étudier au plus près les dossiers en souffrance. Par ailleurs « mon compte partenaire » de la CAF facilite l'accès aux dossiers des familles.



Concernant l'insertion sociale :



L'AMA veille à instaurer des temps de rencontre qui facilitent les échanges et les contacts entre les personnes.

Le groupe des hébergés (GEH), se réunie une fois par mois au sein de la structure. Un ordre du jour permet d'aborder des questions concernant l'hébergement, la prise en charge, et de s'informer ensemble des démarches et procédures existantes. Les hébergés sont alors force de proposition sur les activités ludiques ou culturelles à mettre

en place. Les personnes créent du lien à partir de ces réunions et de ces activités.

Au cours de l'année 2018, nous avons organisé des sorties au zoo, à la patinoire, au festival des Suds, au cinéma, aux spectacles de drôles de noël, à la mer. Des activités autour du foot se sont mises en place, foot en salle, sortie au stade.

Une réunion autour d'un repas partagé appelé « Auberge Espagnole » a permis de rassembler les personnes hébergées ainsi que les partenaires sollicités lors des prises charge (assistantes sociales, bailleurs etc.)

Concernant l'insertion professionnelle :

Si les personnes accueillies au CHRS sont très souvent éloignées du monde du travail, nous constatons cette année 2018 que nombre d'entre elles ont pu accéder à une « activité » au cours de leur hébergement. En effet, les équipes du CHRS insistent sur l'importance pour ces familles de s'inscrire dans une démarche professionnelle. Le partenariat avec le pôle emploi, le Plie, les chantiers d'insertion, le pôle insertion, favorise l'inscription des personnes que l'on accueille dans un processus professionnel. Plusieurs d'entre elles se sont saisies de l'opportunité qui leur était donnée pour changer d'attitude au regard de l'emploi, reprendre confiance en elles et se mettre en « mouvement ». Ainsi, via une formation, un emploi aidé, un chantier d'insertion, une activité saisonnière, 7 personnes suivies par le CHRS ont pu améliorer leurs ressources financières et retrouver une place sociale et une dignité.



AU TOUR DU SERVICE THRS

Situations rencontrées

Le CHRS Association Maison d'Accueil, est une structure qui propose un accueil en logement diffus mais aussi un accompagnement dans le cadre d'un bail glissant.

Nous vous présentons deux situations rencontrées au cours de l'année 2018 qui illustrent ces deux types d'accompagnement.

Famille du CHRS:

La famille S. accueillie à l'AMA le : 25.07.2018



Il s'agit d'une famille d'origine Serbe (KOSOVO), arrivée à Marseille en 2013.

Monsieur et Madame S. et leurs 7 enfants arrivent en France au début de l'année 2013 et instruisent une demande d'asile. Un 8 ème enfant naît en France le 10.12.2013.

La famille est hébergée à l'hôtel par la Préfecture et obtient le statut de réfugié début 2014.

Jusqu'à l'été 2016, la Préfecture la prend en charge, par la suite, la famille s'acquitte elle-même du paiement (1200 €) du loyer.

Expulsée de l'hôtel le 16.06.2017, elle se retrouve sans domicile fixe. L'Association SARA héberge la fille aînée, ellemême mère d'une petite fille née le 24.06.2016, puis le reste de la famille pendant quelques mois.

La demande instruite le 22.04.2014 auprès du SI-SIAO aboutit le 25.07.2018.

Monsieur et Madame S, leurs 8 enfants et l'enfant d'Anita, (soit 11 personnes) intègrent le CHRS, Association Maison d'Accueil le 25.07.2018, épuisés par ces années d'errance et de conditions de vie précaire.

La famille se présente à l'AMA avec des demandes nombreuses et variées, d'ordre administratif, (changements d'adresses auprès des administrations, de la banque postale, réactualisation de dossiers), mais aussi avec des problématiques de santé et autres, qui nécessitent une intervention relativement urgente : inscriptions scolaires à faire avant la rentrée, carnets de santé à actualiser, vaccins à faire etc...

A cela, s'ajoutent les difficultés liées à la compréhension de la langue.

Moyens mis en œuvre:

- ♦3 Travailleurs Sociaux interviennent en coordination pour répondre au mieux aux multiples demandes de 🕻 🔸 La Caf, la sécurité sociale, la banque postale, le pôle cette grande famille. En effet, tous les domaines emploi, le chantier d'insertion, les sous-préfectures d'intervention sont concernés (ouverture des droits, santé, scolarité, insertion sociale et professionnelle, activités sportives et artistiques) et chacun des membres : de cette famille nécessite une attention particulière.
- ♦L'accompagnement s'organise au gré de visites à domicile VAD, de rendez-vous programmés dans les bureaux de l'association, et d'accompagnements sur l'extérieur selon les besoins.
- ♦ Les outils de la loi 2002.2 nous permettent de baliser cet accompagnement et d'apporter un cadre d'intervention sécurisant : entre autres, signatures d'un contrat d'hébergement, d'un projet individualisé, synthèse et rencontres qui rythment le suivi de cette famille.

Partenariat sollicité au cours de cette prise en charge :

d'Arles et d'Aix-en- Provence, l'OPHRA, le service scolaire de la ville d'Arles, le CIO, (centre d'information et d'orientation), le CCAS pour la cantine, pour l'inscription à la crèche, l'épicerie sociale du pays d'Arles, le collège Mistral, le lycée Privat, les écoles primaires et maternelle, la mission locale, l'hôpital d'Arles, le CMPP, (centre médico psychopédagogique) etc. ...



ZAP INFO CHRS



AU TOUR DU SERVICE THRS

Les moyens matériels :

Mise à disposition pour cette famille d'une villa, avec extérieur, adaptée à la composition familiale afin que * La question de la langue reste un problème pour chacun retrouve une intimité et apprenne à vivre ensemble dans un espace plus grand.

Dès l'arrivée au CHRS, Monsieur s'implique dans toutes les démarches visant à installer la famille sur Arles. Ainsi enfants peuvent démarrer l'année scolaire normalement et bénéficier de la cantine.

Les problématiques santé, (vaccins, carnets de santé manquants) nécessitent beaucoup de prises de rendezvous et de suivis. Les parents prennent en compte la * Madame S. ne parvient pas à s'engager dans la gestion question de la santé de chacun des membres de la famille et respectent et honorent les rendez-vous

Parallèlement, nous mettons rapidement l'accent sur * l'insertion professionnelle de Monsieur qui dès le 01.10.2018 accède à un chantier d'insertion. Cela lui permet aujourd'hui d'avoir d'autres interlocuteurs que ceux de l'AMA, de prendre confiance en lui et de * Nous avons entamé un classement de tous les papiers s'affirmer socialement.

Monsieur et Madame réactualisent leurs cartes de séjour.

Dès qu'elle l'aura, elle pourra s'inscrire dans une démarche d'insertion. Elle a déjà des contacts avec la Mission Locale. En prévision, elle a inscrit sa fille A à la crèche.

Un suivi ORL est mis en place pour une des filles.

Un suivi au CMPP est également entamé pour une autre des filles, qui vit mal son adolescence.

Cet accompagnement, dans sa singularité, met en évidence le travail effectué par le CHRS.

Cette famille, à elle seule, montre tous les aspects du travail éducatif que l'on peut mettre en place au CHRS. Il nous semble nécessaire :

- cette famille sans pour autant déstabiliser et mettre à mal l'équilibre familial,
- de porter une attention à chacun,
- de prendre en compte les difficultés et mettre en La famille se montre très motivée et adhère aux valeur les compétences,
- de respecter le rythme de la famille ainsi que sa
- humanité.

L'accompagnement se poursuit malgré certaines difficultés.

- certains actes de la vie quotidienne. Monsieur et Madame **S** sollicitent très souvent l'équipe du CHRS ou leurs propres enfants pour traduire des courriers et documents. Monsieur S très investi dans sa place de chef de famille, s'appuie néanmoins sur les compétences de sa fille aînée A et dans une moindre mesure sur le fils aîné S. L'équilibre familial s'est trouvé, de fait, un peu perturbé quand Monsieur a commencé son activité. Monsieur doit apprendre à déléguer pendant son absence.
- de la vie quotidienne. Elle se sent perdue sans l'aide de ses grands enfants.
- De nombreux suivis médicaux restent à prévoir, entre autre rendez-vous chez le dentiste pour tous les enfants. Des suivis cardiologiques pour Madame et ORL pour une des filles sont à maintenir et à vérifier.
- afin qu'ils puissent se retrouver plus facilement dans leurs démarches mais cela demande un investissement des parents qui ne sont pas toujours disponibles.
- A, la fille aînée est dans l'attente de son titre de séjour. * C'est la première fois que la famille se retrouve dans un logement adapté à la composition familiale et cela a engendré une nouvelle organisation dans la gestion de l'habitat. Chaque membre de la famille doit trouver sa place.
 - * Certains des enfants n'ont pas suivi une scolarité normale. Bien que prévus, les contacts avec les partenaires de l'éducation nationale pour soutenir tous les enfants dans leurs apprentissages manquent de régularité.
 - * L'accès au relogement : difficile au regard de la composition familiale. Peu de grands logements proposés par les partenaires.

Conclusion:

d'avoir une écoute pour chacun des membres de Malgré certaines difficultés inhérentes à ce type de suivi, cet accompagnement s'avère très positif et enrichissant.

> Le travail en équipe a notamment renforcé l'équipe éducative qui constate les effets positifs du regard croisé sur la situation et du partage des compétences.

> propositions de travail mises en place par l'équipe du CHRS.

Les parents et grands enfants s'activent pour retrouver une autonomie qui leur permette de quitter le CHRS, de garder la distance sans perdre pour autant son armés de nouvelles compétences acquises au cours de leur passage au sein de la Maison d'Accueil.

S A T U

Situations rencontrées (05/05/2017 au 31/12/2018)

F

Α

M

ı

L

SITUATION



Mr **D** était suivi par nos collègues de l'ASELL.

Il était dans une situation précaire tant au niveau financier qu'au niveau du logement (expulsion).

Le suivi ASELL lui a permis de stabiliser sa situation financière par un dossier de surendettement et de faire des recherches de logement.

Ε

Ε

Ν

Dans le secteur privé, le propriétaire demandait un bail glissant

Le relais effectué avec la

facilité la prise en charge. Mr

D s'est ainsi saisi

son

de l'ASELL a

l'accompagnement pour mettre à jour

son administratif. Il a également pu se concentrer sur son embauche qui a eu lieu au moment du bail glissant.

Monsieur est actuellement en CDI. Il a

retrouvé confiance en lui et veut faire

expérience

de

et

ses

référente

valoir



Suite au manque de papiers administratifs, la demande de logement dans le parc social n'a pas pu aboutir.



В

Α

ı

L

G

ı

S

S

Α

Ν

T

Néanmoins, un de ses objectifs inscrit sur son projet individualisé était de pouvoir accueillir sa fille en droit de visite. Cet objectif n'a pas pu être atteint pendant l'accompagnement.

Par ailleurs, Monsieur a investi le logement en faisant des travaux de peinture et des



petites réparations.

Il s'est intégré dans le quartier et a à présent ses habitudes. Il règle son loyer mensuellement et est à jour du paiement des charges.

A ce jour Monsieur a signé le contrat de bail à son nom. Il dit « vous m'avez sauvé ».

Savoir que l'AMA était présente, lui a permis de se redynamiser. Il pense prochainement à s'arrêter de fumer et à se mettre au sport. Mr D a pris du recul sur sa situation et dit qu'il était au « fond du trou » et qu'il a fallu qu'il passe par là pour apprécier ce qu'il a à présent.

ZAP INFO LOGISTIQUE

HU GEUR DU SERVICE LOGISTIQUE DE CHRS

Le Service de Maintenance et de Logistique

Nous parlons rarement du service logistique, mais cette année nous voulions faire savoir l'importance de leur travail au sein de notre association.

Tout cela toujours dans le but d'accueillir au mieux nos familles.



Nous avons inventorié plus de 240 « FICHES TRAVAUX ».

Ces fiches travaux sont accessibles à tous les salariés et aux familles. Le but de ces fiches est de faire remonter tout éventuel problème (technique, déménagement famille, sécurité...) constaté dans les appartements, les bureaux, véhicules ou annexes de l'association.

Chaque fiche de travaux s'est traduites par 240 interventions sur 31 lieux différents, dans un rayon de 40 km autour d'Arles (Châteaurenard, Noves...) et jusqu'à Dignes et Marseille.

Le service logistique c'est :

Maintenance et gestion de stock:

Répondre aux besoins de maintenance, de dépannage, d'embellissement pour le parc de logements de l'association. Remplacer des éléments vétustes ou en panne. Assurer ou venir en appui pour les différents déménagements. Gérer les différents stocks mobiliers, électroménagers, matériels hôteliers, fournitures, assurer les commandes.

• Captation et aménagement :

Équiper tous les logements en mobilier, électroménager, vaisselle, linge, produits et matériels d'entretien. Prospecter, visiter, capter de nouveaux logements pour les besoins des différents services.

Gestion locative :

Gérer les différents sinistres, en lien avec les propriétaires, les assurances, les artisans. Relations avec les propriétaires, les entreprises extérieures (perte de clé, réparations importantes relevant du propriétaire...). Assurer les états des lieux.

• Le champ d'action du service :

- ⇒ Un parc de 22 logements.
 - Ce parc est en évolution constante. La plupart des logements sont en location.
 - Une demi-douzaine de lieux d'hébergement est en diffus.
 - Le siège social de l'association pour les différents services .



L' équipe

- Service de Direction
- ♦ Service CHRS
- ♦ Service SAHFEVVI
- ♦ Service Administratif
- Service Logistique
 - * Barbier Pierre
 - Walter Bertrand



ZAP INFO LOGISTIQUE

HU GEUR DU SERVICE LOGISTIQUE DE CHRS

Les interventions se déclinent comme suit :

- 75 interventions d'accompagnement aux déménagements pour les familles sorties du CHRS et SAHFEVVI:
 - ♦ Aménagement des appartements en fonction de la composition familiale qui arrivent aux CHRS ou SAHFEVVI.
- 24 interventions « ETAT DES LIEUX »
 - ◊ Préparation de l'entrée et de l'accueil des résidents :
 - meuble et équipe les lieux d'hébergement,
 - veille à ce que les réparations nécessaires et l'entretien

aient été effectués,

- ♦ Effectuer les états des lieux avec le résident pour les entrées ou sorties Contrôle des appartements,
- ♦ Suivi de nos équipements.
- 140 interventions « REPARATION TRAVAUX »
 - ♦ Sur des meubles,
 - ♦ Appareils électroménagers,
 - ♦ Plomberies,
 - ♦ Electricités,
 - ♦ Voitures ...



- L'évaluation et le retour du service logistique en lien avec l'Assistante de Gestion ont conduit au renouvellement du matériel défectueux ou non adapté en 2018.
 - ♦ Une politique de renouvellement est mise en place.
- Nous commencerons l'année 2019 avec des réfrigérateurs neufs et machines à laver neuves dans 70% de nos appartements, pour 80% équipé de téléviseur. Sur 2 ans nous avons remplacé toutes nos gazinières par des cuisinières inductions (dans un souci de sécurité pour les enfants en bas âge).





UN MOMENT DE PARTAGE

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

L'AUBERGE ESPAGNOLE



SORTIE PATINOIRE



ATELIER NOËL



NOËL A L'AMA



REPAS NOËL DES SALARIES



Sorties, ateliers et repas

Les Travailleurs Sociaux ont organisé:

Sortie piscine

Une journée piscine et pique nique Les salariés de l'association ont avec les familles pour permettre un moment de convivialités entre les pour que les hébergés puissent parents et les enfants.

Sortie patinoire

Une journée patinoire sur Nîmes avec les hébergés.

La plupart n'avaient jamais patiné. La Direction de l'association a Cette journée fut riche en émotions organisé un repas original pour fêter et en glissades.

Sortie sur Arles

Une sortie dans le cœur de la ville d'Arles sur le thème de noël.

Les commerçants de la ville d'Arles ont organisé « un drôle de noël » qui regroupent des petits ateliers, un marché de noël et des illuminations sur les façades des monuments.

Atelier noël

élaboré un atelier préparatif de noël participer à la confections des décorations qui seront utiles pour le jour « J ».

Repas des salariés

les fêtes de fin d'année.

Nous avons pu déguster une succulent couscous, petits gâteaux orientaux et thé à la menthe.

Ce moment convivial permet de décompresser après une année bien remplie.

LE COUP DE





19 décembre 2018 : Le noël des hébergés

Cette année le noël des hébergés a eu lieu dans les locaux de l'association. La Direction a organisé un goûter suivi d'un spectacle de clown pour petits et grands avec des sculptures de ballon.

Un peu plus de 100 personnes tout service confondu étaient présents.

Les salariés de l'association se sont attelés à la confection de petit panier garnis de chocolats et de gâteaux pour les enfants et des agendas pour les adultes.

Les hébergés se sont prêtés à une séance photographie en famille devant notre beau sapin de noël en souvenir de cette belle après-midi de partage.

Les parents ont été ravis de voir plein d'étoiles dans les yeux de leurs enfants...



ZAP INFO SAHFEVVI

Service d'Accueil d'Hebergement des FEmmes Victime de VIolences

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 violences : 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 6 appartements sur le secteur des Bouches du Rhône.

Public:

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

Orientations:

Les personnes sont orientées uniquement par le SIAO via son service orientation.

Au vue de cette orientation, le Travailleur Social du SAHFEVVI rencontre la personne, fait un diagnostic de la situation et ce n'est qu'au vue de cet entretien qu'elle sera accueillie

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

8h à 17h : secrétariat

24h/24h: permanence astreinte

STATISTICS

Courant année 2018



36 personnes entrées - 25 personnes sorties

Un total de 48 personnes suivies sur l'année 2018.

Les tranches d'âges qui ressortent le + sont les :

- ♦ 26-30 ans
- ♦ 41-45 ans.

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

Moyenne de séjour : **247 jours**

Sur 25 personnes 10 quittent le dispositif vers un logement public.



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

Motifs principaux de non-prise en charge

La personne n'a pas donné suite La personne a été prise en charge par un CHRS

L'équipe



- LALLOUE Christelle
 Educatrice Spécialisée
- HERIAUD Julie / STARCK Cécile
 Assistantes Managers

ZAP INFO SAHFEVVI

Service d'Accueil d'Hebergement des FEmmes Victime de VIolences



Extrait du courrier reçu du Président de la république

Le Chef de l'Etat et le Gouvernement sont déterminés à agir de façon résolue contre les violences sexistes et sexuelles.

« Acet égard, une politique interministérielle ambitieuse a été mise en œuvre.

Le Gouvernement, mesurant l'importance des acteurs de terrain apportent des réponses concrètes aux femmes qui le nécessitent, à engager les premiers contrats locaux contre les violences. Ce dispositif de partage d'alertes entre les professionnels de la justice des forces de sécurité, de la santé et les Travailleurs Sociaux, autour des préfets et en partenariat avec le centre national d'information sur les droits des femmes et des familles et la fédération nationale solidarité femmes, permettra d'intervenir dans les meilleurs délais.

Le Gouvernement à mis en place une plateforme de signalement en ligne des violences sexistes et sexuelles.

120 000 euros de subventions supplémentaires seront alloués au numéro d'écoute nationale 3919 afin que la totalité des appels reçus obtiennent une réponse. Une plateforme de géolocalisation des places d'hébergement d'urgence sera également accessible aux professionnels. »

> Signalement D'écoute nationale

3919

Service d'Accueil d'Hebergement des FEmmes Victime de VIolences



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...

Te 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...



<u>Être référent des familles consiste à :</u>

- ♦ 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 parent :

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.

ZAP INFO SAHFEVVI

SERVICE D'ACCUEIL D'HEBERGEMENT DES FEMMES VICTIME DE VIOLENCES

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.

AU TOEUR DU SERVICE SAHFEVVI

Les difficultés rencontrées :

Difficultés liées au futur logement

Les bailleurs sont de plus en plus « exigeant » concernant le dossier des familles sur leur budget, ils demandent des garanties que l'AMA ne peut pas toujours garantir comme des baux glissants par exemple.



Difficultés liées aux démarches administratives



Nous sommes aujourd'hui dans un air du temps où l'informatique est à la pointe de toutes démarches et les personnes hébergées à l'AMA ne font pas exception à la règle. Maintenant beaucoup de démarches administratives se font sur internet et les familles hébergées au SAHFEVVI n'ont pas forcément accès à ce service payant. Certaines associations comme REGARDS par exemple à condition d'être abonné (5€ pour l'année), permet l'accessibilité à

des ordinateurs ainsi qu'un accompagnateur.

Ex: Actualisation au pôle emploi, demande de NUD...

Difficultés liées aux droits

Nous observons de plus en plus souvent que les familles partent souvent dans la précipitation. Le mari, le compagnon restent dans le logement alors que la loi prévoit le contraire lorsque le conjoint est violent. Même lorsque le nom du bail porte le nom de la dame, il est très compliqué de faire partir l'homme violent. Les femmes estiment qu'elles ont des droits mais pour la plupart



d'entre elles ceux-ci ne sont absolument pas respectés. Pourquoi une femme violentée partirait de son domicile dans une autre ville, voire à des moments dans un autre département alors que c'est l'homme violent qui devrait être mis en dehors du logement par la police. Nous avons de plus en plus l'exemple de femmes victimes de violences conjugales qui restent dans l'appartement au risque de se faire encore insulter, brutaliser, voire pour le pire tuer.

Difficultés liées à la langue étrangère



Il peut arriver qu'une femme violentée arrive sans papier d'un pays étranger. Ces femmes ne connaissent pas la langue française, il est donc difficile de communiquer avec elle et de comprendre la situation familiale, administrative, judiciaire...

AU TOEUR DU SERVICE SAHFEVVI

Situation rencontrée

Famille du SAHFEVVI:

Lors de l'accompagnement de la famille B, nous avons pu nous rendre compte de la complexité de travailler avec des personnes sans droit de séjourner sur le territoire français. Tout est à mettre en œuvre pour demander le titre de séjour. Car sans titre de séjour, les droits à la CAF, au pôle emploi ou dans toutes autres administrations ne peuvent pas être ouverts.

Afin de faire une première demande de titre de séjour à la Préfecture, il faut comprendre les documents administratifs que possèdent la famille. Pour cette famille particulièrement, nous avons travaillé avec la juriste du CIDFF. La carte d'identité qu'elle possédait ne lui donnait qu'un droit de passage en France, chose que l'on ne pouvait pas repérer sans s'y connaitre sur le sujet.

Au vu de ce premier problème résolu, il a fallu ensuite comprendre les problèmes qu'avait subi cette famille dans son pays d'origine puis dans le pays Européen où elle a vécu quelques années. Du fait de la non maitrise de la langue française, il y a eu des incompréhensions. Nous avions des « morceaux de vie » de la famille sans comprendre la chronologie de son anamnèse.

Moyens mis en œuvre :

A plusieurs reprises, nous avons eu recours à des traduc- Ces traducteurs n'étant pas certifiés pour les docuteurs. Un premier traducteur dans sa langue maternelle i ments administratifs, il faut faire appel à un interprète pour déchiffrer son histoire. Un second dans la langue officiel. Cependant l'AMA ne peut pas supporter de européenne pour faire les démarches auprès de la sécu- manière récurrente les coûts de traduction. rité sociale du pays afin qu'elle puisse bénéficier de celle de la France.

Difficultés:

Demandes d'aides financières et de partenariats :

Nous avons donc demandé des aides financières auprès de plusieurs associations humanitaires mais aussi auprès de l'ASE car un de ses fils est pris en charge par ce service de l'Etat. Nous avons aussi demandé à des organismes publics comme le CCAS. Nous avons ainsi obtenu une aide financière pour traduire les violences qu'a subi Madame lorsqu'elle était dans le pays européen.

Il a été difficile et complexe d'aider cette famille du fait qu'elle ne connaissait pas bien le français. Malgré cet obstacle, Madame s'est inscrite au pôle emploi et a eu une formation en alphabétisation. Cela lui a été bénéfique pour apprendre la langue française.

En dehors de cette formation, la famille a un accès gratuit à l'épicerie sociale.

Concernant la demande de titre de séjour, à ce jour, nous devons encore travailler avec la juriste pour voir si les informations traduites seront « valables » pour le dossier.

En attendant une régularisation, la situation de la famille est précaire car Madame ne perçoit aucune ressource financière et ne peut prétendre à travailler. Cependant, la loi française autorise la scolarisation des enfants qui n'ont pas de papiers ce qui permet à toute la famille de se sociabiliser et de s'intégrer.

La situation de la famille ne relève plus de l'urgence au niveau du service SAHFEVVI.

Nous avons orienté la famille via le SI SIAO sur une place d'insertion en CHRS qui permettra un relais pour la demande de titre de séjour.

Une place s'étant libéré au CHRS de la Maison d'Accueil, la famille a intégré le service début janvier 2019.

L'accompagnement de cette famille nous questionne ainsi sur les conditions d'accès au service SAHFEVVI, notamment sur la possession de documents permettant un droit de séjour sur le territoire français.

Service d'Accueil d'Hebergement des FEmmes Victime de VIolences

Madame F -

« 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 »

EMOIGNAGES

Madame K

« 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 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.

Télétravail

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 meilleure 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.

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 a 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.





Les réunions...

1/Mois

Réunion « Sous-Préfecture »/ « Service Logement » et télétravail

1/Trimestre

Réunion ALID



Agendal

Réunions trimestrielle avec l'Adjoint de Direction - service administratif

Une réunion trimestrielle rassemble l'ensemble du service administratif (2 assistantes de manager, la comptable et l'assistante de gestion) et l'Adjoint de Direction 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 l'Adjoint de Direction :

La vie professionnelle de l'équipe est ponctuée de rencontres informelles ou formelles avec l'Adjoint de Direction 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.

L'A.D.P (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

ZAP INFO REUNION



regard tiers, hors présence du Chef de Service, peut-être à même des éléments d'apporter compréhension et prise de recul sur les ressentis, vécus et pratiques de chacun en matière d'accompagnement. Dans 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.

Commissions techniques PLIE:

C'est un lieu d'échanges où nous pouvons parler de nouveaux projets et c'est une information auprès des partenaires sur les actions existantes ou en projet qui à lieu sur tout le territoire d'Arles.



Les réunions...

1/Semaine

- * Réunions d'équipe
- * Entretiens individuels et collectifs

1/Trimestre

- *Réunion Collectif des TS
- * Réunions service administratif



1/Mois

*ADP

*Le PLIE

EN QUELQUES MOTS...

En 2019, le grand chantier de l'association sera celui de la communication, afin de rénover totalement l'image de l'association.

Depuis 2016, dans la dynamique de son déménagement, l'Association dispose d'un nouveau logo et d'un nouveau siège.



L'Association souhaite rentrer dans l'ère des nouvelles communications en mettant en place un slogan, une charte graphique, un site internet, des pages de communication sur les réseaux sociaux, Facebook et autres réseaux.

Tous ces éléments vont être mis en place avec l'implication des salariés et le soutien actif des administrateurs.

Des outils de communication pour mieux dire et transmettre qui nous sommes, ce que nous sommes, échanger avec nos partenaires comme avec les familles. Ils seront les témoins de notre dynamisme et de notre engagement quotidien auprès des publics que nous accompagnons et des partenaires avec qui nous travaillons. Plus efficaces, ils permettront aux familles et à l'ensemble de nos interlocuteurs de prendre connaissance, des caractéristiques de chaque service à travers son projet d'établissement et son rapport activité.

Face à la diminution croissante et inéluctable des dotations par les pouvoirs publics, il devient nécessaire de diversifier les activités de l'association afin de trouver d'autres sources de financement. Ces outils de communication vont nous permettre de favoriser nos démarches auprès des fondations publiques ou privées, rechercher du mécénat auprès d'entreprises, d'associations et de personnes privées.

Cette année 2018, c'est pour l'Association Maison Accueil un retour à l'équilibre grâce à l'atteinte de ses objectifs dans l'ensemble de ses services, et grâce notamment à un gros investissement de l'ensemble des équipes. Qu'elles en soient ainsi vivement remerciées globalement mais aussi individuellement, que chacune et chacun mesure de sa place le chemin parcouru grâce à son implication.

Ce rapport est aussi l'occasion de remercier les autorités de contrôle et tous nos partenaires qui nous font confiance et nous aident à progresser dans la qualité de notre accompagnement. Le conseil d'administration et la Direction poursuivent une large réflexion sur le devenir de l'association au regard d'un contexte socio-économique complexe nécessitant d'être constamment au fait des évolutions futures du secteurs social et médico-social.

Une fois encore, il s'agira de réfléchir à la meilleure manière de nous inscrire dans notre monde dans un souci constant d'amélioration de la qualité de notre accompagnement.

Voilà, les grandes échéances qui nous attendent. Notre méthode est celle du dialogue, de la concertation, de la confiance. Nous souhaitons donc que chacun puisse contribuer à enrichir les réflexions conduites.

Les meilleures solutions sont celles conçues avec celles et ceux qui auront à les mettre en œuvre, parce que l'avenir de Maison Accueil que nous construisons appartient à celles et ceux qui y travaillent aujourd'hui.

UN ENRICHISSEMENT ... Développer de nouveaux savoirs professionnels et personnels : L'acquisition de nouveaux savoirs et indispensables pour rester compétitif. Le Conseil d'Administration et la Direction en sont conscients , c'est pour cela que chaque année les salariés de l'association en fonction de leurs intérêts peuvent choisir une ou plusieurs formations qui seront étudiées et validées par la Direction en fonction des budgets avec notre collaborateur UNIFAF. Optimiser son efficacité professionnelle en développant sa confiance en soi La souffrance et son approche sophrologique / certificat de Gestion du temps et des priorités technicien en sophrologie AMA Gestion des conflits Optimiser la Analyse des lecture du pratiques bilan financier et la stratégie Caferius d'affectation Maitriser les Formation des résultats fonctions défibrillateur intermédiaires et plus avancées de Word et Excel **VAE** 2 salariées du service administratif ont passé une validation des acquis d'expérience « BTS Assistante Manager ». Cette démarche volontaire s'est étendue sur une année. 45

EN QUELQUES MOTS ...



En 2019, vous aurez certainement un défi à relever.



En 2019, vous serez assez vindicatif. Vous professionnel important réclamerez plus d'écoute et de responsabilités.



En 2019, vous serez en proie à une ambition démesurée. Ne vous laissez pas freiner et avancez coûte que coûte



2019 sera une année de projets, de belles amitiés et d'implication dans la vie collective.



En 2019, vous introduire du plaisir dans



En 2019, vous serez un chercherez avant tout à peu perdu(e) concernant votre positionnement chaque secteur de votre dans votre famille, votre vous élargissez le champ couple.



En 2019, malgré des responsabilités familiales plus lourdes, de vos connaissances.



En 2019 your your donnerez les moyens de vos ambitions. Et ce travail sans relâche pourrait bien yous réussir.



En 2019, vous vous donnerez les moyens de réussir vos projets quitte à vous montrer plus discipliné(e).



En 2019, vous élargissez En 2019, vous répondrez votre champ d'action, faites vos preuves et restez optimiste face aux embûches.



à votre ambition grandissante mais vous risquez de payer cher des tentatives avortées.



En 2019, vous oserez ce que vous n'avez jamais osé auparavant. Quitte à tenter le diable !

TAN

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.

DÉFIBRILLATEUR UNE CHANCE SUPPLÉMENTAIRE DE SURVIE

CONTACT

BENATTAR Jorge 06 .22.07.49.86 contact@sdvies.org



Depuis 2014, l'association a implanté plus de 400 défibrillateurs cardiaques et des actions de sensibilisation à leur utilisation dans la région PACA.

Cette association a pour but de favoriser l'équipement en défibrillateur, de multiplier les points de défibrillation, la création d'une chaine de survie et de sensibiliser la population aux gestes de premier secours dans une démarche citoyenne afin de sauver des vies.

La Direction de Maison Accueil a pris l'initiative de mettre en place une collaboration avec SDVIES afin de se porter acquéreur de cet appareil qui permettra de contribuer à une « chaine de survie » dans notre secteur.

Une sensibilisation à été faite auprès de l'ensemble des salariés de l'association aux gestes de premier secours afin de sauver des vies ou d'augmenter les chances de survie en cas d'arrêt cardiaque.



40 000 à 60 000 personnes décèdent chaque année en France d'un arrêt cardiaque extrahospitalier. C'est dix fois plus de victimes que les accidents de la route. En France, le taux de survie des victimes d'un arrêt cardiaque est estimé entre 2 et 3 %. Il atteint 40 % dans certains pays européens où la population est mieux formée aux gestes qui sauvent et où les lieux publics sont davantage équipés en défibrillateurs automatisés externes.







