RAPPORT D'ACTIVITE

2016

Introduction

Pour l'Association Maison d'Accueil, 2016 est ponctuée par trois grands évènements :

Le 8 février 2016, c'est le déménagement.

L'association s'installe dans ses nouveaux locaux à la ZAC de Fourchon, après plus de cinq mois de travaux. L'inauguration se tiendra quant à elle le 31 mars 2016 en présence de Mr Castoldi, Sous-Préfet d'Arles, de Mr Schiavetti, Maire d'Arles, des représentants de l'Etat (DRDJSCS), des collectivités Départementales et Régionales, des collectivités locales (ACCM et Mairie), des Fédérations et Associations, et des usagers.

Deuxième semestre 2016.

Une formation va réunir l'ensemble des travailleurs sociaux autour de l'accompagnement social global.

L'objectif a été d'aider les professionnels-elles de l'association à identifier et réinterroger les marges de manœuvre qu'il est aujourd'hui possible de mobiliser afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Dans un contexte global de précarisation croissante et multidimensionnelle des publics, de diminution des financements publics, d'empilement des dispositifs qui empêche de penser la globalité des situations, comment envisager collectivement la question de l'accompagnement social des personnes en situation d'exclusion ?

2016 l'année des projets.

<u>Le projet « Accueil De Nuit (ADN) » :</u>

En juin 2016 la direction du CCAS de la ville d'Arles vient rencontrer la direction de l'association en vue de permettre à Maison d'Accueil de devenir l'opérateur de l'Accueil De Nuit sur la ville d'Arles.

À la demande de l'association, un Comité de Pilotage (COPIL) a été organisé, réunissant l'ensemble des acteurs locaux et départementaux concernés.

<u>Le projet « Quai des Platanes » :</u>

L'objectif principal est de retisser du lien social par une présence hebdomadaire d'un Travailleur Social de l'AMA.

Suite à un diagnostic effectué avec le bailleur de la résidence, notre objectif est de venir soutenir les familles face à leurs problématiques liées au logement et /ou administratives, sociales et autres.

À la demande de l'association, un Comité de Pilotage a été organisé, réunissant l'ensemble des acteurs concernés.

Le projet de « Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) » :

L'association a répondu à l'appel à projet relatif à la création de 500 nouvelles places au niveau national de centres provisoire d'hébergement sur le territoire du Pays d'Arles.

Un courrier d'information a été envoyé à la Sous-Préfecture et à la Mairie.

2016, « Les Jungles » et les migrants de Calais à Paris :

500 à la mi-2015, 4 000 début 2016, 7 000 en août : l'afflux de migrants en quête d'un passage clandestin vers l'Angleterre semble inexorable au camp de la Lande, terrain vague coincé entre dunes et voie rapide près du port de Calais. Le bidonville que les migrants appellent « jungle » est démantelé dans sa partie sud dès février-mars. Mais la partie nord avec ses centaines de cahutes de planches et de toiles continue de gonfler.

Le gouvernement se décide à un démantèlement total : fin octobre, 4 500 adultes sont évacués, 1 500 mineurs relogés et les pelleteuses rasent ce qui reste du camp.

Début novembre, une opération similaire est organisée à Paris pour éliminer la « jungle » de Stalingrad, où près de 4 000 migrants se sont entassés.

Une annonce qui touche particulièrement Maison d'Accueil :

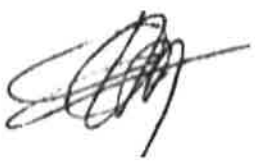
Violences faites aux femmes : la France prend des mesures.

En France, les violences subies par les femmes restent "massives", le gouvernement a décidé d'injecter 125 millions d'euros dans son prochain plan triennal (2017-2019) pour lutter contre ce problème de société. Un budget presque doublé par rapport au plan précédent (66 millions d'euros). Cet argent servira à renforcer "l'hébergement d'urgence des victimes", "la formation des professionnels", "la lutte contre le cyber-sexisme" et "le suivi des enfants témoins de violences familiales".

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité 2016, et remercie ici, l'ensemble du Conseil d'Administration pour sa confiance réitérée, et l'ensemble des salariés de l'Association Maison d'Accueil pour leur investissement et leur dévouement dans l'accomplissement de leurs missions.

Thierry MILA

Directeur



SOMMAIRE

Présentation et historique de l'association .....page 4

Le siège social .....page 7

L'organigramme institutionnel .....page 8

Les outils au service d'une articulation et d'une implication professionnelle ajustée .....page 12

La formation .....page 13

L'activité de la psychologue .....page 16

Les points forts de 2016 / Les perspectives .....Page 19

Le CHRS .....page 20

Le public .....page 21

Le rapport quantitatif de l'action .....page 23

Les activités .....page 26

Les ateliers et actions collectives.....page 27

L'environnement, réseau et partenariat .....page 29

Les points forts de 2016 /Les perspectives .....page 29

L'ASELL.....page 30

Le public.....page 31

Les missions.....page 31

Le territoire, le réseau et le partenariat... .....page 36

Le rapport quantitatif de l'action .....page 36

L'accompagnement dans le cadre des missions .....page 40

Les points forts de 2016/ Les perspectives.....page 40

Le SAHFEVVI.....page 41

Le public.....page 42

Les missions.....page 42

Le rapport quantitatif de l'action .....page 42

L'accompagnement dans un service spécifique .....page 48

Les points forts de 2016/ Les perspectives.....page 51

Conclusion .....page 52

RAPPORT D'ACTIVITE

L' A.M.A, son Projet Associatif

Présentation et historique de l'association :

⇒ **Notre identité :**

« 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 ».

⇒ **Le projet associatif de la Maison Accueil se fonde sur les valeurs suivantes :**

- Respect de la personne dans son intégrité, sa dignité et ses droits fondamentaux,
- La personne accompagnée est l'acteur principal de son projet,
- Souci de l'autre, par un travail d'écoute et de responsabilisation de l'usager dans l'apprentissage de ses droits et devoirs,
- Valeur de la famille comme « regroupement privilégié »,
- Les membres et personnels sont concrètement engagés et garants de l'éthique de l'Association,
- L'action de l'Association se place dans le cadre d'une solidarité active,
- L'Association est garante de l'indépendance du projet de l'institution.

⇒ **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 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 ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale » Article 1-Convention Aide Sociale du 22 août 2007.

⇒ **Nos actions :**

Accueil dans le cadre du projet d'établissement et de service, prise en compte des projets de vie des personnes accompagnées, mise en place de tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins des personnes accompagnées, maintien et développement d'un réseau opérationnel ou solution viable pour la personne.

Le Projet Associatif revisité en 2014 se donne 3 missions principales :

- Héberger les personnes en difficulté de logement et si nécessaire leur apporter un toit pour se reconstruire,
- Protéger nos bénéficiaires et usagers et particulièrement les plus vulnérables, des dangers engendrés par leurs difficultés,
- Accompagner nos bénéficiaires et usagers dans un projet d'avenir respectant leur dignité et leur liberté.

Pour ce faire, nous nous appuyons, entre autre, sur la loi du 2 janvier 2002 :

- Respect de la dignité de la personne : revaloriser et redonner confiance aux personnes accueillies,
- Droit à une vie familiale : favoriser l'émergence du lien social en permettant à chaque personne de s'inscrire dans un réseau relationnel,
- Accès aux informations pour l'usager,
- Participation de la personne au projet de réinsertion,
- Droit à une information sur ses droits fondamentaux : aider chaque personne à assumer au mieux ses responsabilités, dans le respect de ses droits et l'obligation de ses devoirs,
- Outils de la loi : maintenir des perspectives d'évolution pour toutes les personnes,
- Livret d'accueil (modalité d'accueil), charte sur les droits et libertés de la personne, règle de fonctionnement, contrat de séjour,
- Conseil de Vie Sociale (vie du centre d'hébergement) : afin de redonner des espaces d'expression aux personnes, en leur permettant notamment de parler de leurs besoins et d'exprimer leurs différences.

Pierre Liégeois

Président

Francis Emmanuel

Trésorier

C A

- LES MEMBRES -

Rose Marie Sergent

Membre

Turcato Ricardi

Secrétaire

Le siège social

L'année 2015 a été l'année de la transition pour les équipes, pour l'association. La priorité étant d'évoluer vers une qualité de travail tant auprès des personnes accompagnées que du personnel.

Le conseil d'administration de l'association et la direction ont porté le projet du déménagement du siège social situé aujourd'hui dans de nouveau locaux.

L'année 2016 a été l'année du lien.

Le lien s'associe à l'accompagnement social spécifique de notre association. Les personnes accompagnées sont soit isolées, soit parents, auquel cas l'accompagnement sera élargi à la situation de chacun des membres de la famille (enfants, mineurs et/ou majeurs).

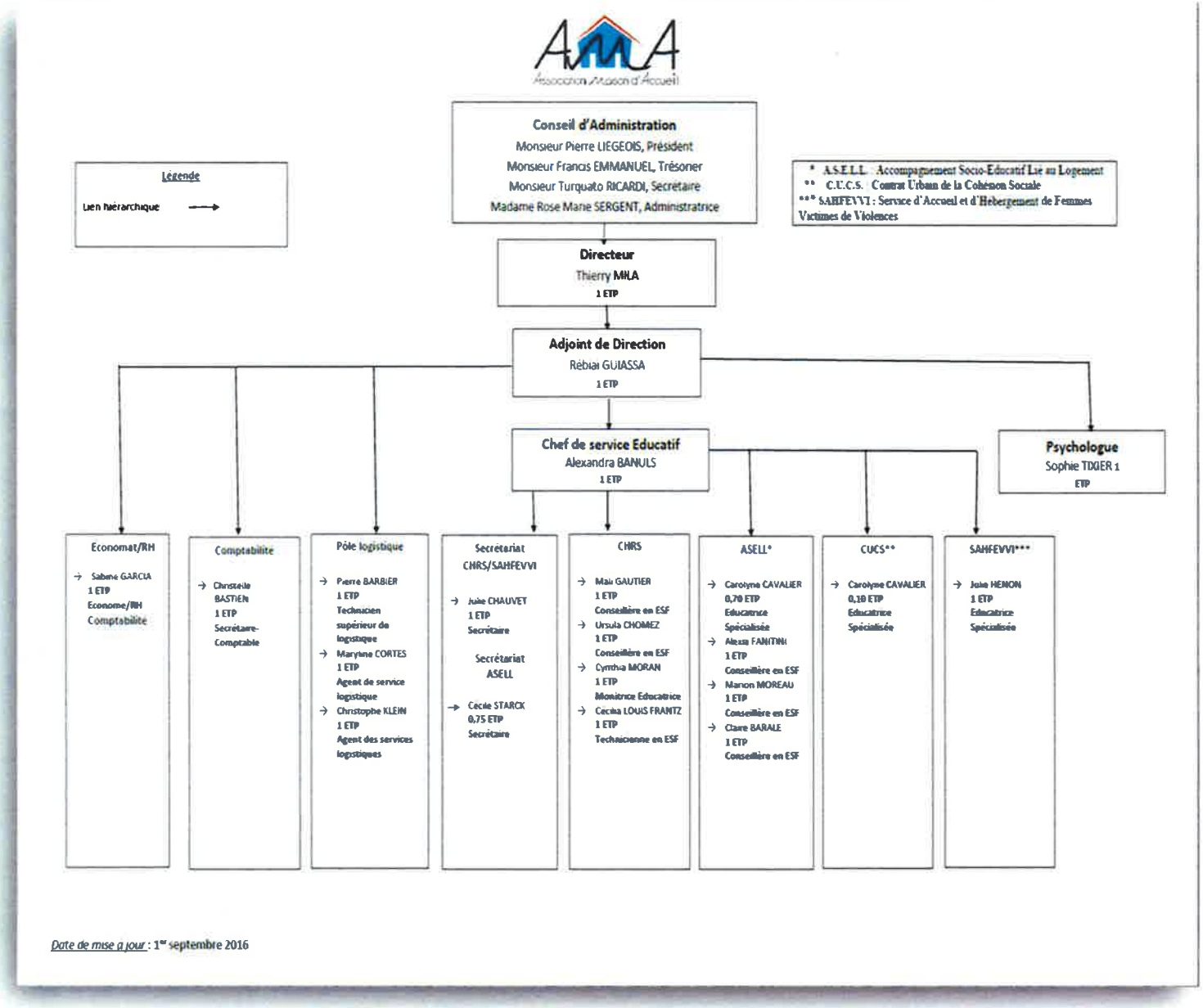
Dans ce cadre particulier, le lien se déploie d'un sujet à un autre, la condition du lien est donc la relation à l'autre, l'enjeu et la rencontre. Celle-ci est un préalable incontournable mais un pari sans cesse renouvelé. En effet, comment être certain qu'advienne ce lien ?

Le cadre législatif, les outils encadrant et soutenant l'accompagnement des personnes sont indispensables dans la réalisation des missions confiées à l'Association « Maison d'Accueil » mais ne peuvent suffire à créer ce fameux lien, ce trait d'union.

Dès lors, comment permettre l'émergence du lien, ciment de la relation éducative ?

Voilà le chantier dans lequel s'est lancée notre association avec les équipes de professionnels qualifiés, les partenaires et surtout avec les familles accueillies.

L'ORGANNIGRAMME INSTITUTIONNEL



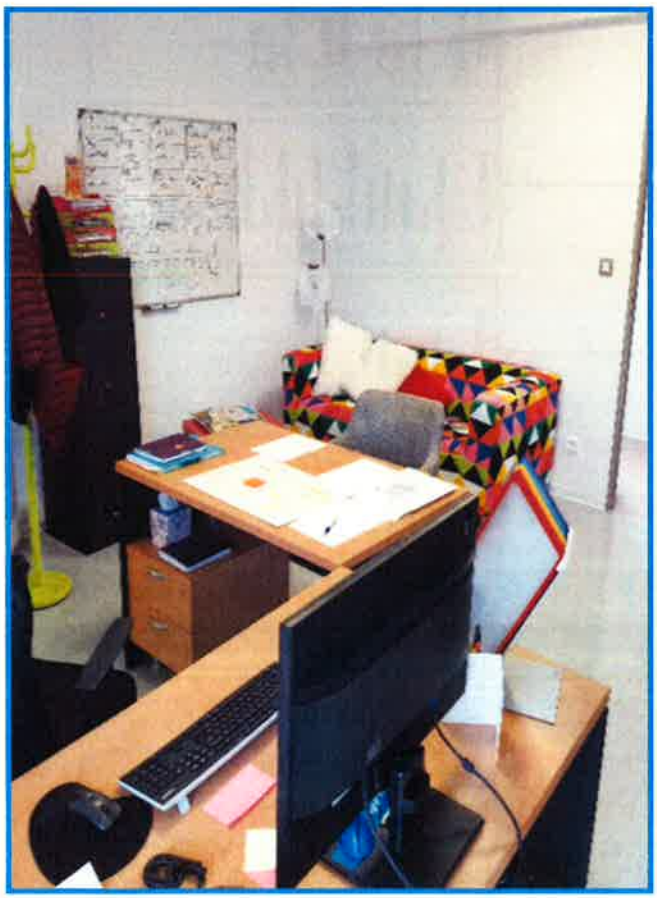
⇒ **L'équipe de direction :**

Monsieur Mila Thierry / Monsieur Gulassa Rebiai /

Madame Banuls Alexandra / Madame Tixier Sophie.

A l'image d'un équipage naviguant vers de nouveaux horizons, chacun à un rôle spécifique et complémentaire nécessaire à la réalisation de nos missions.

L'équipe de direction va tenir la barre à travers les tempêtes pour développer l'association.



⇒ **Le secrétariat : Mme Chauvet Julie/ Mme Starck Cécile**

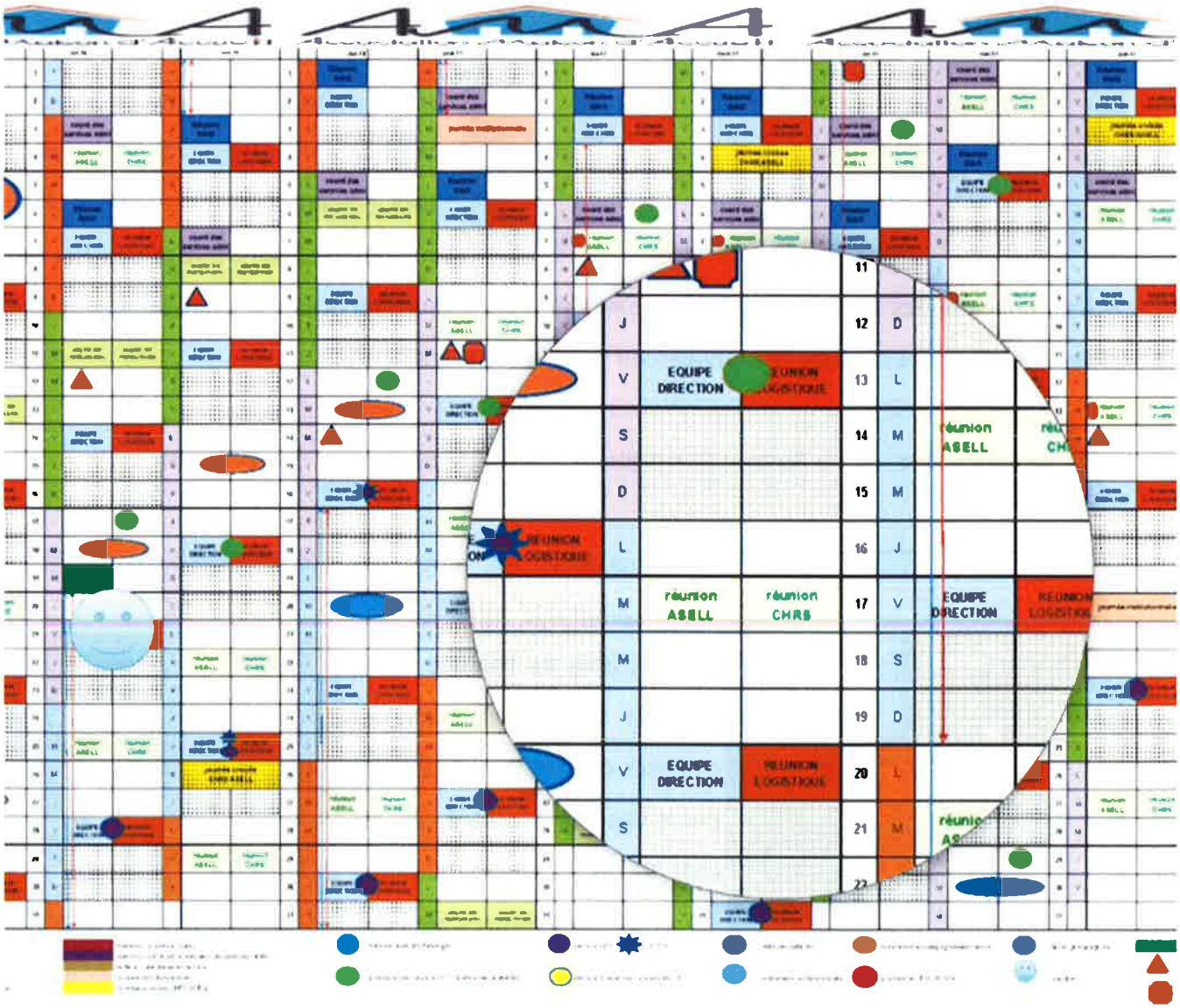
Le secrétariat englobant des missions diverses et variées. Il assure l'accueil physique pour le siège de l'association (les familles, salariés, les partenaires, fournisseurs…) et téléphonique. Le secrétariat assure le traitement de tous les dossiers importants en lien avec la direction et le cadre administratif (conventions, budgets, statistiques…) ainsi que le courrier départ/ arrivé. Chacune des secrétaires est rattachée à un ou plusieurs services d'accompagnement pour assurer la gestion des dossiers des familles sur le serveur central.

⇒ **La comptable : Mme Bastien Christelle / L'assistante de gestion : Mme Garcia Sabine**

La comptabilité est tenue par notre comptable Mme Bastien tout au long de l'année. Seule l'édition finale des bilans et comptes de résultat est réalisée par le Cabinet Bouillard. Elle est chargée de la comptabilisation régulière des écritures, de l'édition de situations par établissements en lien étroit avec l'assistante de gestion. La comptabilité prépare également les documents budgétaires (charges, produits, charges salariales…) entrant dans nos dossiers de demandes de financement ainsi que la participation financière des hébergés. Le Cabinet Mas assure la mission de Commissaire aux Comptes pour l'association. L'assistante de gestion gère le suivi des dossiers du personnel, la gestion des stocks, les contacts avec les fournisseurs, les commandes, les dossiers de la CAF ainsi que la gestion locative des appartements.

LES OUTILS AU SERVICE D'UNE ARTICULATION ET D'UNE IMPLICATION PROFESSIONNELLE AJUSTEE :

⇒ **Le calendrier annuel :**



Cet outil permet de centraliser une grande partie de la vie institutionnelle, repérage dans le temps, anticipation des événements…

⇒ **La logistique : Mr Barbier Pierre / Mme Cortes Maryline / Mr Klein Christophe**

Les agents ont en charge l'aménagement des logements, la réparation nécessaire du mobilier, petits travaux d'entretien dans les logements, soit un parc d'environ 25 appartements. Ils interviennent également au siège de l'association et sur l'entretien de la flotte des véhicules de l'association.

⇒ **Les travailleurs sociaux : Mme Barale Claire / Mme Cavalier Carolyne / Mme Chomez Ursula / Mme Fantini Alexia / Mme Frantz-Louis Cecilia / Mme Gautier Mali / Mme Henon Julie / Mme Moran Cynthia / Mme Moreau Marion .**

(1 Monitrice Educatrice, 6 Conseillères en Economie Sociale et Familiale, 1 Educatrice Spécialisée).
Depuis plus d'un an, les équipes constituées et stabilisées trouvent leur richesse tant dans leurs postures professionnelles que dans leurs personnalités. Une cohésion d'équipe est amorcée et un travail de mutualisation de pratiques est engagé.

⇒ **Les stagiaires :**

Chaque année, nous nous impliquons dans la formation professionnelle des stagiaires des différentes écoles de la région.
Nous avons ainsi accueilli une stagiaire éducatrice spécialisée 1ere année et une TESF 2ème année. Soucieux d'un accueil de qualité, nous leur faisons signer la charte d'accueil qui relate les engagements mutuels.
Les principaux items sont : la nomination d'un réfèrent, des temps officiels pour effectuer des évaluations de l'avancée du stage, mise à disposition d'outils, dossiers, participation interne et externe aux réunions... tout en favorisant l'autonomie pour développer la future posture professionnelle.

⇒ **Réunion de service :**

La réunion de service hebdomadaire est le moment où tout ce qui a pu être évoqué de façon informelle pendant la semaine, va être amélioré et mis en forme. Les informations de la semaine sont reprises et soumises à l'évaluation de l'équipe.

Les difficultés d'accompagnement, les problèmes techniques, la gestion de l'équipe, les informations sur la vie de l'association, sont tour à tour abordés et consignés dans les comptes rendus de réunion mis à disposition dans le serveur de l'association.

⇒ **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 regard tiers, hors présence du Chef de Service, peut être à même d'apporter des éléments de compréhension et prise de recul sur les ressentis, vécus et pratiques de chacun en matière d'accompagnement. Dans ce contexte, la psychologue intervient à raison de deux heures trente par mois et par service.

⇒ **Entretiens avec la Psychologue :**

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

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

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

⇒ **Entretiens individuels et collectifs avec la Chef de Service éducatif :**

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

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

⇒ **Réunions hebdomadaire Direction / Adjoint de Direction / Chef de Service / Psychologue :**

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

⇒ **Réunions mensuelles avec les partenaires :**

Chaque premier lundi du mois, une rencontre a lieu avec le service de la sous préfecture d'Arles et sont invités si nécessaire le service logement de la ville.

Chaque premier jeudi du mois, la réunion du SI-SIAO est effectuée dans les locaux de la Maison d'Accueil par l'animateur du territoire d'Arles. L'invitation à cette instance est faite à tous les acteurs de l'accompagnement des personnes en difficulté de notre territoire (CCAS d'Arles, ADOMA, service logement, sous-préfecture, CAF, foyer ALOTRA, MDS, CSAPA, travailleurs sociaux d'accueil de jour, CIDFF, CCAS de Saint Martin de Crau, de Tarascon, de Saint Rémy de Provence ...).

Cette instance a été maintenue malgré les évolutions du fonctionnement du SIAO depuis la loi ALUR. L'animateur du SIAO a estimé qu'au regard du contexte géographique et de la qualité du travail partenarial son maintien est indispensable, cette instance sera préservée dans le respect du nouveau règlement.

Cette réunion est précieuse car elle nous permet d'être en lien avec Marseille.

Le recueil des demandes d'hébergement, centralisé par le SIAO est en constante augmentation.

Un partenariat associatif

A la question posée dans le cadre d'une enquête de l'INSEE : « Si vos ressources actuelles augmentaient de 10 %, que feriez-vous avec cet argent? », 16 % des ménages les plus modestes ont répondu qu'ils consacreraient ce surcroît de revenu à l'alimentation.

Maison d' Accueil a décidé de continuer à soutenir l'Association l'Epicerie du Pays d'Arles, conformément aux engagements pris dans notre projet d'établissement de se rapprocher des associations caritatives pouvant apporter une complémentarité sur des actions ou interventions auprès des familles dans les différents champs de l'alimentaire, du vestimentaire, de la culture, des loisirs, de l'alphabétisation, du soutien scolaire.

L'épicerie sociale a pour vocation de faire bénéficier à des personnes orientées par les services sociaux, CCAS, associations, des denrées alimentaires de première nécessité à des prix symboliques afin de leur permettre de sortir des difficultés économiques liées au logement qu'ils rencontrent, tant dans une dimension préventive que réparatrice.
Ce partenariat s'est concrétisé par la signature d'une convention de moyens qui s'est signée en novembre 2015.

La formation

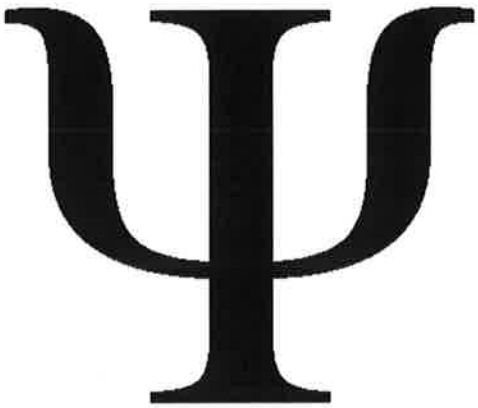
Nous avons privilégié les formations en groupe sur des thématiques transversales aux services de l'association, service éducatif mais également logistique et administratif. En complémentarité les réunions institutionnelles par trimestres ont permis les échanges et la mutualisation d'expériences au sein de l'association mais également avec le partenariat.
Nous sommes riches de ces temps et convaincus qu'ils doivent être pérennisés afin de pouvoir continuer à travailler sur la question du lien interne et externe pour pouvoir dégager notre identité institutionnelle.

109 entretiens dans les locaux de l'AMA sur l'année auprès de différentes personnes suivies par nos trois services.

L'activité de la psychologue, soutien spécifique au sein de l'institution

Au travers d'une démarche professionnelle singulière, elle est garant de la dimension psychologique au sein de l'institution. Elle exerce ses fonctions, conçoit des méthodes et met en œuvre les moyens et les techniques issus de sa formation et de son expérience clinique dans le respect de la déontologie de sa profession et des valeurs de l'association. La Psychologue est rattachée à l'Adjoint de Direction .

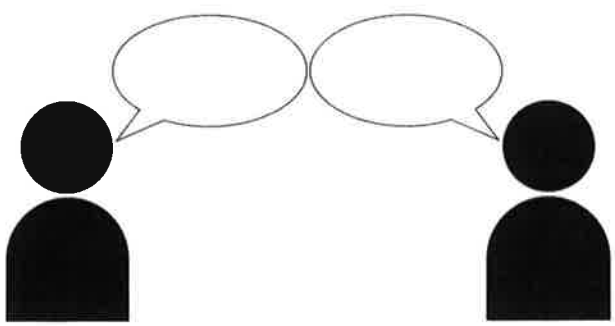
La demande des travailleurs sociaux à pouvoir accéder à des temps d'analyse des pratiques s'est faite de plus en plus forte sur chacun des services. Des réunions mensuelles se sont mises en place par service.



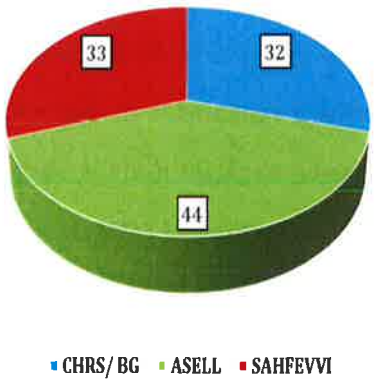
Elle a, durant l'année 2016 rencontré les partenaires du territoire, spécifiques sur le versant du soin, afin d'articuler nos interventions par rapport à des situations communes. Cette année de pratique lui a permis de repérer les besoins du côté des bénéficiaires de l'association mais aussi du côté des professionnels et plus largement des institutions sur le territoire d'Arles.

Elle a noté une demande importante de la part des bénéficiaires de soutien psychologique. Malheureusement, les structures de soins publiques et gratuites sont saturées par les demandes sans perspective d'augmentation de moyens ce qui retarde des possibilités de prise en charge et court-circuite en partie la continuité des soins par des rendez-vous espacés dans le temps.

Un des objectifs pour 2016, a été de proposer une convention au Pôle de Psychiatrie d'Arles et l'étendre au CSAPA afin de formaliser et améliorer l'articulation entre nos établissements dans l'intérêt des personnes accueillies. Un travail sur la parentalité a débuté et sera poursuivit avec le CMPP.

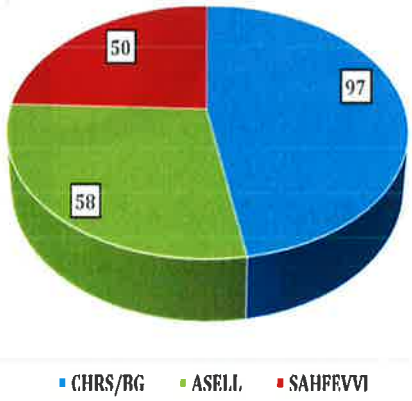


Nombre d'entretiens avec la psychologue réalisés à l'AMA - 2016

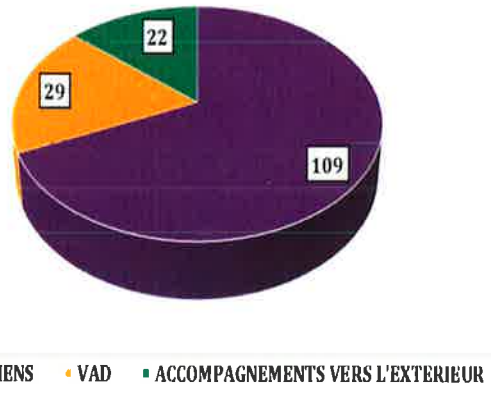


La psychologue clinicienne exerçant au sein de l' AMA peut recevoir de façon indifférenciée tous les usagers des services de l'association dans le cadre d'entretiens d'évaluation ou d'entretiens de soutien sollicités en réunion d'équipe en vue d'une orientation vers les partenaires compétents.

Nombre d'interventions sur les trois services - 2016

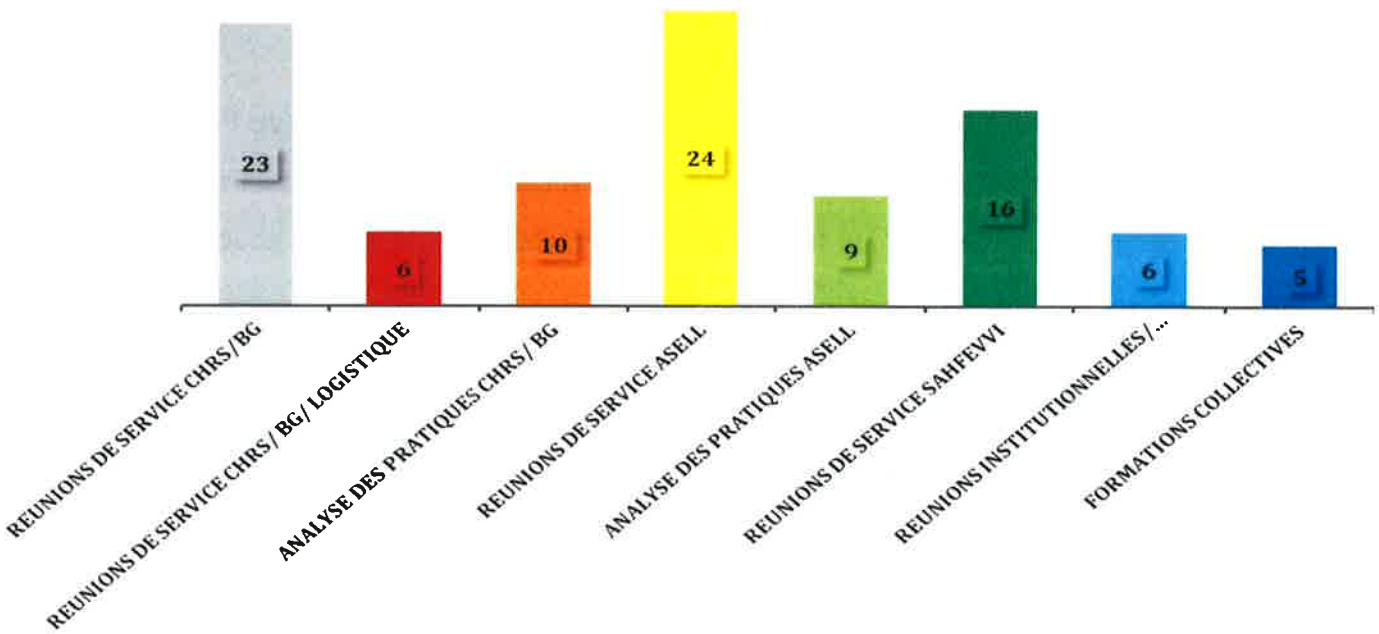


Répartitions en nombre des entretiens-vad -accompagnement vers l'extérieur - 2016



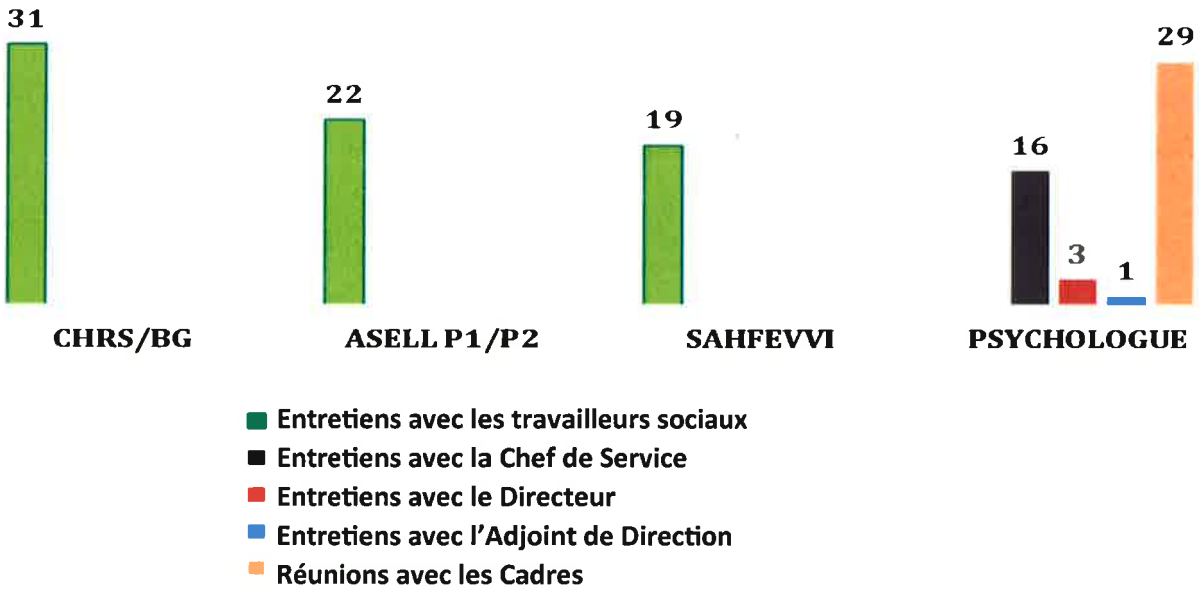
Elle a également réalisé 22 accompagnements vers des institutions extérieures à l'AMA en fonction de l'orientation envisagée avec la famille (socialisation, soin, revalorisation) ou des sollicitations des partenaires dans le but d'un accompagnement global de qualité (éducation nationale, MDST...).

Réunions des services auxquels a participé la psychologue - 2016



La psychologue a effectué 29 VAD au domicile ou au sein de l'hébergement des personnes que nous accompagnons. Les VAD se font presque systématiquement avec le référent social qui accompagne la famille. Ceci s'explique notamment par le fait que les VAD se font souvent lorsque les personnes accompagnées n'arrivent pas à venir rencontrer la psychologue en première intention malgré le travail amorcé sur la nécessité du soin entre le référent et l'usager. De ce fait, le référent qui a pu tisser un lien avec la personne accompagnée, permet à la psychologue de rencontrer la personne à son domicile dans un premier temps pour ensuite l'amener sur l'extérieur.

Entretiens réalisés au sein de l'AMA pour chaque service - 2016



Cette année ce mode d'intervention s'est accentué du fait de l'augmentation du temps de travail de la psychologue sur un temps plein lui permettant d'ajuster son intervention de façon plus individualisée. D'autre part, les équipes ainsi que la psychologue ont pris en compte les difficultés que rencontrent les usagers à aller au-delà de leurs représentations sur le psychologue en venant le rencontrer en dehors de leur zone de confort. Autrement dit, il s'agit de proposer une intervention dont les personnes puissent se saisir pour permettre la rencontre et favoriser le tissage d'un lien de confiance suffisant pour que les démarches (remise en question, orientations) qui en découlent puissent plus aisément voir le jour.

Les points forts de 2016 / Les perspectives :

Le travail amorcé tout au long de l'année avec l'alternance de visites à domicile et entretiens au siège de l'association nous a amené vers de nouvelles pistes de travail, tant sur le contenu du contrat de séjour toujours en évolution, que du développement du partenariat dans le domaine du soin.

Le territoire du pays d'Arles est continuellement en souffrance face aux manques de professionnel de santé, il convient donc d'un besoin urgent de développer un partenariat qui favorise l'accès au soin. L'objectif étant bien entendu que le lien soit fait pendant la durée de la prise en charge des familles. Pour ce faire l'association a dévolu à la psychologue de son établissement la mission de développement d'un partenariat avec l'ensemble des opérateurs du territoire.

L'association souhaite favoriser pour l'ensemble de ses usagers :

⇒ l'ouverture et le maintien aux droits,

⇒ la mobilité physique et lever les freins psycho-sociaux,

⇒ le renforcement de la médiation et l'accompagnement,

⇒ l'accès à des soins spécialisés (santé mentale, addiction, maladies chroniques).

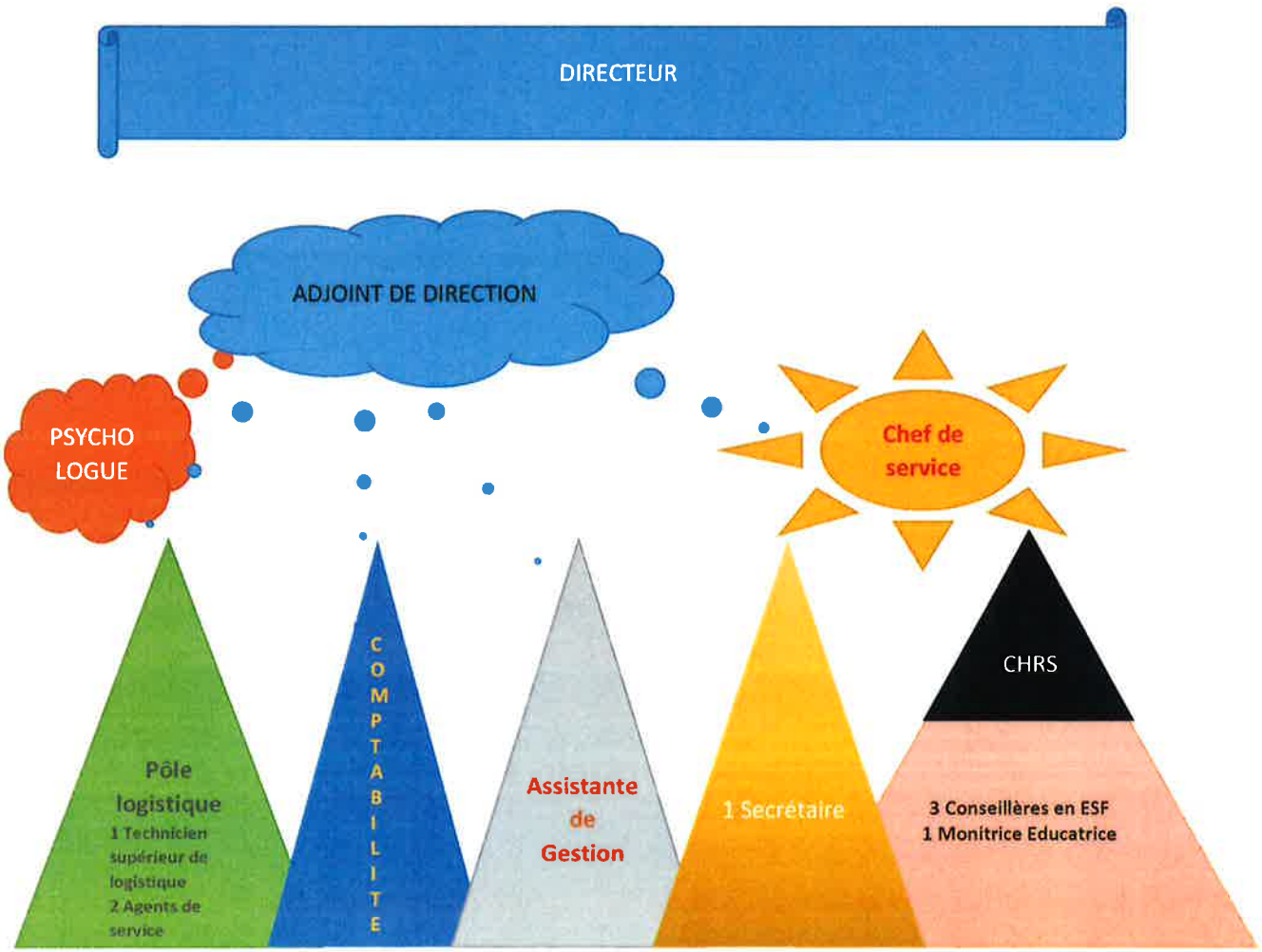
En lien avec la politique de la ville, Maison d'Accueil participe au développement du lien social. Ce développement est lié à divers facteurs : la potentialité de se retrouver, de se déplacer et de faire des choses ensemble.

CHRS

Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale

ORGANIGRAMME

Date de mise à jour : **31 décembre 2016**



Le public :

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

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

Nous avons 7 ETP qui s'occupent du service (4 travailleurs sociaux, 3 agents logistiques).

L'action du CHRS 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 étant que les personnes puissent retrouver une autonomie leur permettant d'accéder à un logement correspondant à leurs besoins et adapté à leurs moyens, notamment financiers.

⇒ Un accompagnement social global

Le travail effectué depuis plusieurs mois autour des outils institutionnels et des procédures, nous permet d'être dans une démarche d'évaluation de la qualité de notre accompagnement.
Ce travail s'appuie bien évidemment sur les préconisations que nous ont faites les intervenantes lors de l'évaluation externe que nous avons vécue en 2015.
L'admission d'une famille est un temps fort où la notion d'engagement réciproque est signifiée, contractualisée.
Nous qualifierons ce temps de celui de la RENCONTRE qui s'étayera au fil des rendez-vous une fois par semaine au minimum avec le référent en gardant toujours en toile de fond que nous accompagnons les familles pour une durée limitée.
C'est au travers des Projets Individualisés qu'un travail de retour à l'autonomie va s'opérer. Dès l'entrée au CHRS nous préparons la sortie.

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

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

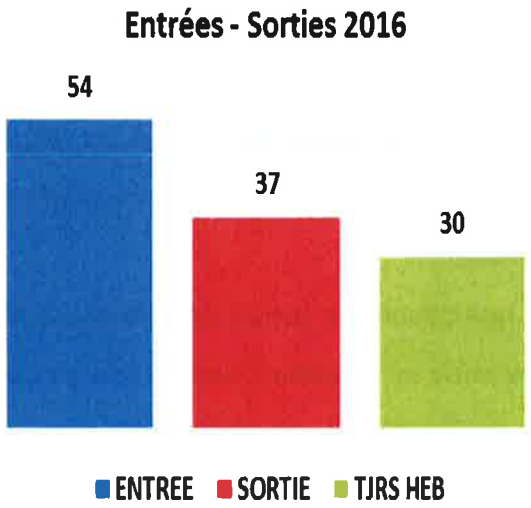
Nous portons une attention particulière dès le début de la prise en charge, à « l'après », le retour vers l'autonomie. Préparer les familles à « l'après», tisser le maillage du partenariat, mettre en contact les familles avec les personnes ressources pour sécuriser la suite du parcours.

Découvrir le quartier où l'on va vivre, organiser l'installation, gérer les angoisses du départ. Revenir déposer son témoignage auprès des nouveaux hébergés comme ancien porteur d'une expérience positive.

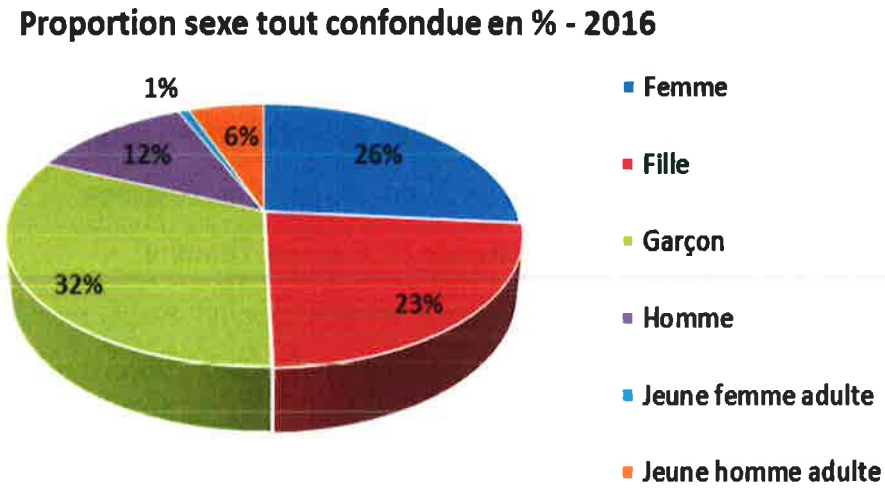
Le rapport quantitatif de l'action :

Le flux :

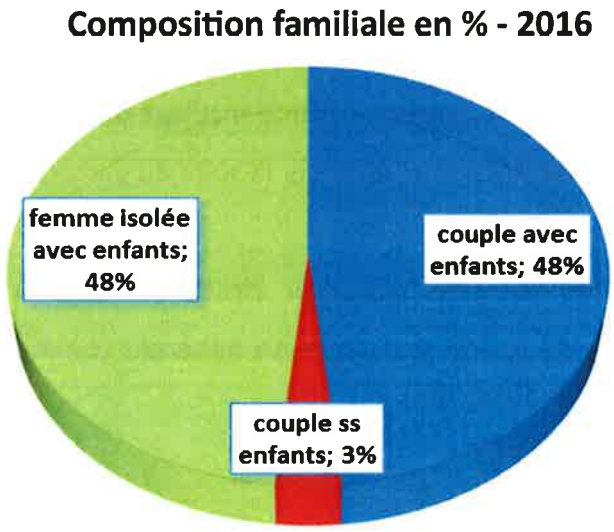
Les durées de prise en charges se réduisent à moins d'une année. La difficulté de trouver un logement dans le parc social reste encore un obstacle pour les sorties du CHRS lié à des freins administratifs comme l'obtention par exemple de l'avis d'imposition.



Ménages et personnes accueillis :

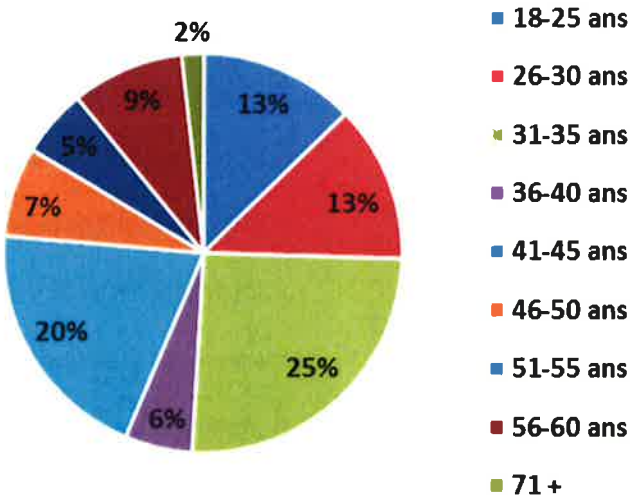


Composition familiale :



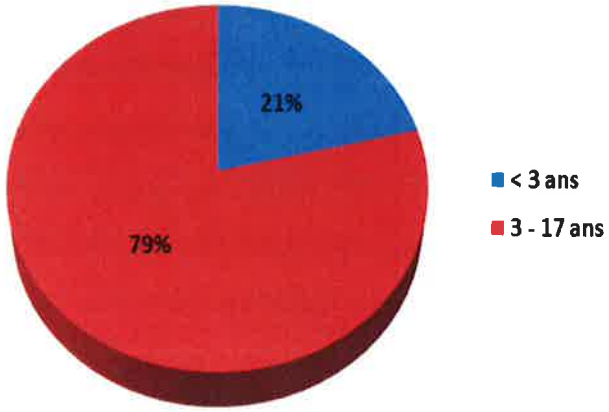
Age des personnes accueillies :

Tranche d'âge des adultes en % - 2016



Notre travail d'accompagnement va devoir s'élargir en termes de compétences à la fois pour les jeunes majeur, jeunes parents, les personnes plus âgées....

Tranche d'âge des enfants en % - 2016



L'hébergement en diffus :

Au cours de l'année 2016 nous avons eu en moyenne une vingtaine d'appartements .

Le CHRS de la Maison d'Accueil ouvert 24h/24h toute l'année, s'articule autour de présence des travailleurs sociaux de 7h30 le matin à 20h le soir du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 17h30. L'équipe de direction assure une astreinte de 18h à 7h30 qui permet des interventions 7 jours sur 7.

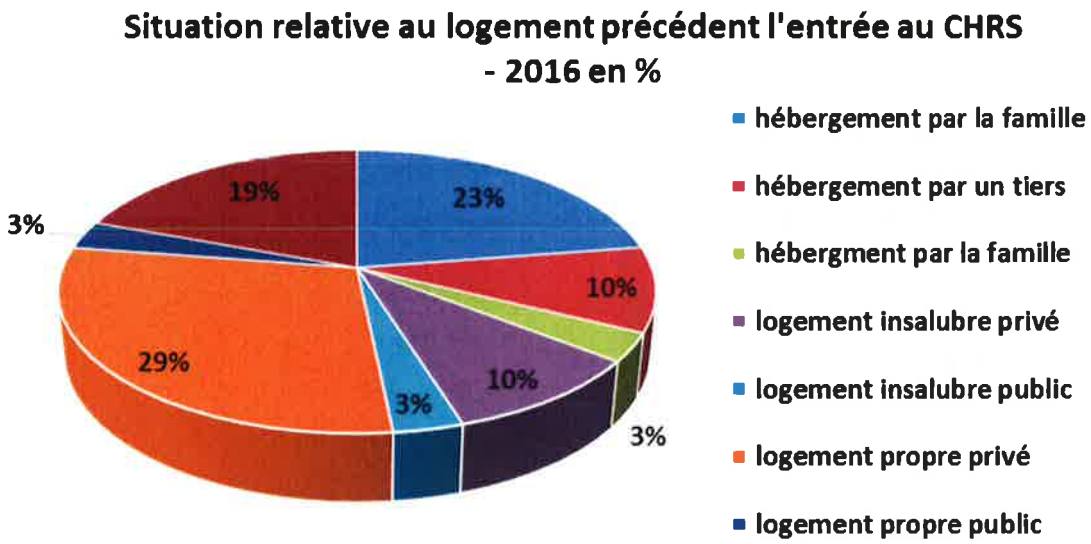
Exemple

Un papa inquiet de la disparition de sa femme et son enfant suite à une dispute du couple, téléphone en pleine nuit. Contact établit avec le cadre d'astreinte, Madame est en sécurité tout va bien. La référente fait le relais dès le matin.

Ou encore pour une perte de clés du logement toute la famille se retrouve en dehors de l'appartement, il faut intervenir pour ouvrir le logement.

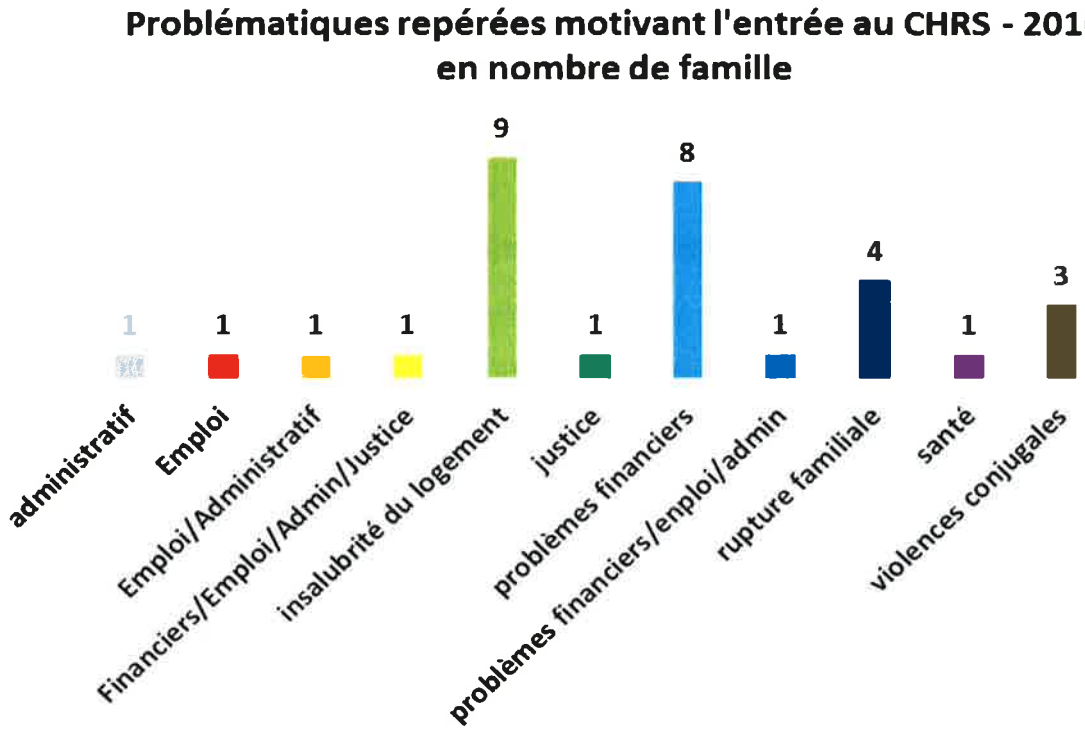
Ou l'ancien compagnon «violent» qui se présente au logement de madame qui prévient le cadre qui demande l'intervention en urgence des services du commissariat avec qui un partenariat efficace existe véritablement.

Provenance géographique des personnes à l'admission :



Deux thématiques sont proéminentes à l'entrée mais durant la prise en charge, nous nous rendons compte que d'autres problématiques sous-jacentes émergent au fil des semaines. C'est un non sens de penser que la problématique principale peut être traitée sans tenir compte des autres. Pendant l'année 2016 nous avons favorisé l'acquisition de logement pouvant accueillir de grandes familles au vu des demandes sur la liste d'attente du SI-SIAO, ce qui nous a confronté aux manques de logements adaptés pour envisager la sortie du CHRS rapide des personnes hébergées.

Problématiques antérieures :



Les activités et animations:

Les activités sont proposées dans la semaine, en soirée et les samedis impulsées par les référents et les hébergés en fonction des besoins. Certaines de ces activités ont eu lieu grâce à un partenariat avec Culture du Cœur qui permet d'avoir des entrées pour des musées et des spectacles.

Différentes activités ont été proposées durant l'année 2016 :

- Activités manuelles, Activités sportives, Activités culturelles : Théâtre, musée, visite de monuments, féria d'Arles, concerts,
- Sorties conviviales : pique-nique, plage, parc, soirée jeux, film,
- Informations collectives : les activités culturelles d'Arles, les associations sportives.

Durant ces activités les familles hébergées se rencontrent , échangent leurs savoirs et leurs expériences communes favorisant le lien social. Une hébergée a entre autre partagé son savoir-faire en animant un atelier de création de bijoux.
La dynamique de groupe permet une ouverture sur le monde extérieur et rompt les habitudes et l'isolement.

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 certaine problématiques telles que celle de la parentalité.
Pour 2017, au vu des retours positifs, les activités vont perdurer et s'ajuster par rapport aux besoins repérés et les demandes. Certains hébergés ont exprimés leurs envies de faire d'autres ateliers : bricolage, jardinage et couture.

Témoignage de Mme B et Mr C

Mme B et Mr C sont hébergés depuis novembre 2014. Ils sont originaires des Salins de Giraud. A leur arrivée, différentes sorties leur ont été proposées.
Mr a participé à plusieurs sorties et aux CVS. Ainsi, il a découvert le Musée d'Arles Antique et a assisté à des courses camarguaises.
« Je suis le plus heureux des hommes ! » dit-il. « Je suis même retourné au Musée en semaine sans vous ». Il dit également « Je me suis remis à marcher grâce à Cyril (moniteur éducateur) qui m'a accompagné et motivé. Maintenant, je me lève tôt et je marche. »
Le lieu de rencontre : la villa de Bizet : afin de ne pas limiter le travail éducatif à un accompagnement individuel, l'équipe de direction a souhaité insuffler une dynamique de groupe en proposant des actions collectives sur ce lieu informel distinct du siège administratif.
La villa dispose d'un bureau d'accueil, d'une salle informatique, d'une salle de jeux, d'une lingerie et d'une tisanerie. Plus de 70% de l'activité de Bizet représente des temps collectifs.

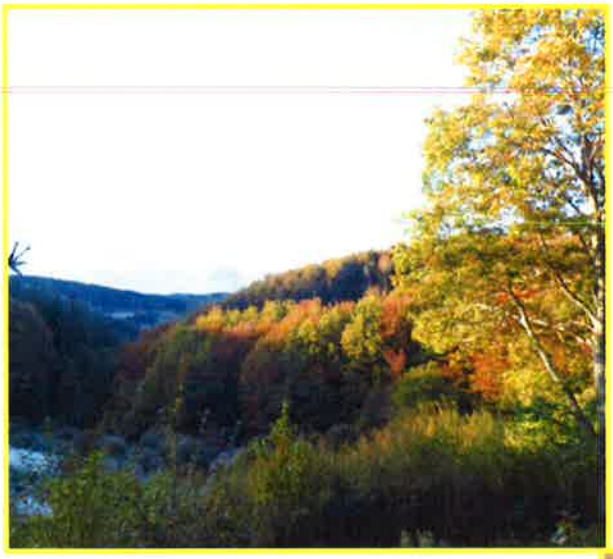
Les ateliers et actions collectives :

Elles peuvent se dérouler sous plusieurs formes :

Soit en partant des propositions faites par les hébergés lors du GEH nommé ainsi au vu de la carence de désignation d'un président,
instance planifié une fois par mois,
soit en lien avec le projet individualisé des personnes.

Ces temps forts de l'institution apportent un étayage conséquent pour mener ensuite à bien, ou réajuster les objectifs fixés dans les projets individualisés, ou encore le travail sur la parentalité.

Organisation d'un séjour - participation de 17 hébergés et toute l'équipe éducative :



Le collectif est, de fait, en CHRS DIFFUS, complexe à mobiliser. Au-delà de l'accompagnement individuel que nous mettons en place, le collectif permet l'émergence d'observations complémentaires. Notre métier a pour objectif de favoriser et/ou restaurer le lien entre les personnes.
En ce sens, un court séjour, encore jamais expérimenté à l'AMA a été un moyen pertinent pour créer des espaces différents, vivre ensemble sur des temps du quotidien, lors d'activités de détente, promenades, visites et découvertes de nouveaux lieux comme les fermes ou les producteurs locaux, jeux en groupe.....

Il a également permis de vivre avec les familles dans un autre contexte, de croiser le regard éducatif des professionnels et ainsi d'ajuster ensemble certains objectifs dans l'accompagnement.

Les familles ont, elles aussi pu repérer leur potentiel ou leurs limites, vivre en groupe, créer une relation particulière découvrir une relation privilégier avec les enfants ou un autre adulte hébergé à la Maison d'Accueil.

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

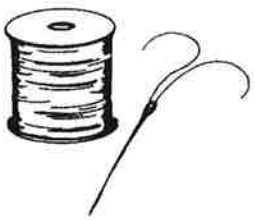
Le groupe s'est réuni dix fois dans l'année avec une moyenne de 10 % de participation des familles hébergées, sachant que nous avons permis aux personnes prises en charge au SAHFEVVI d'y participer. A chacune de ces séances nous avons informé les familles des activités culturelles en Arles et son territoire. L'objectif étant de développer la curiosité, l'envie et la participation. L'action est menée avec la collaboration de Culture du Cœur.

Cette instance outil de la loi du 02 janvier 2002, nous a confirmé que lorsque l'on dépasse le stade des représentations négatives, le groupe va faire lien, soutenir ....

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.

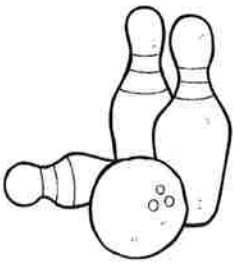
Chaque mois, un compte rendu des séances d'expression des hébergés envoyé avec un calendrier des dates et animation prévu dans le mois.

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



⇒ Les ateliers collectifs issu du GEH :

- Vide grenier dans le jardin Bizet, participation d'une dizaine de personnes,
- Atelier Couture, participation d'au moins 3 personnes (homme et femme),
- Atelier Jardin, participation d'au moins 6 personnes à chaque séance (homme, femme et enfants),
- Atelier Noël (famille avec les enfants).



⇒ Sorties loisirs /culturelles :

- Zoo, 14 personnes participent,
- Bowling, 6 personnes participent,
- Musée, 16 personnes participent,
- Le village des enfants (ferme animalière) 10 personnes participent,
- Exposition, 5 personnes participent,
- Le Musée d'Arles Antique, 16 personnes participent,
- La verrerie, 5 personnes participent.

L'environnement, réseau et partenariat :

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

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

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

Nous sommes ainsi amenés à travailler en réseau avec :

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

Les points forts de 2016 / Les perspectives :

Le service a ajusté les outils existant mais en a également développé de nouveaux qui nous permettent d'améliorer le suivi des familles et de l'activité institutionnel en lien avec la loi du 02 janvier 2002.

L'équipe jeune et dynamique tant à continuer sa créativité et son efficacité face aux missions qui nous sont confiées.

Développer la notion du « savoir habiter » est pour les mois a venir un des axes mis en avant.

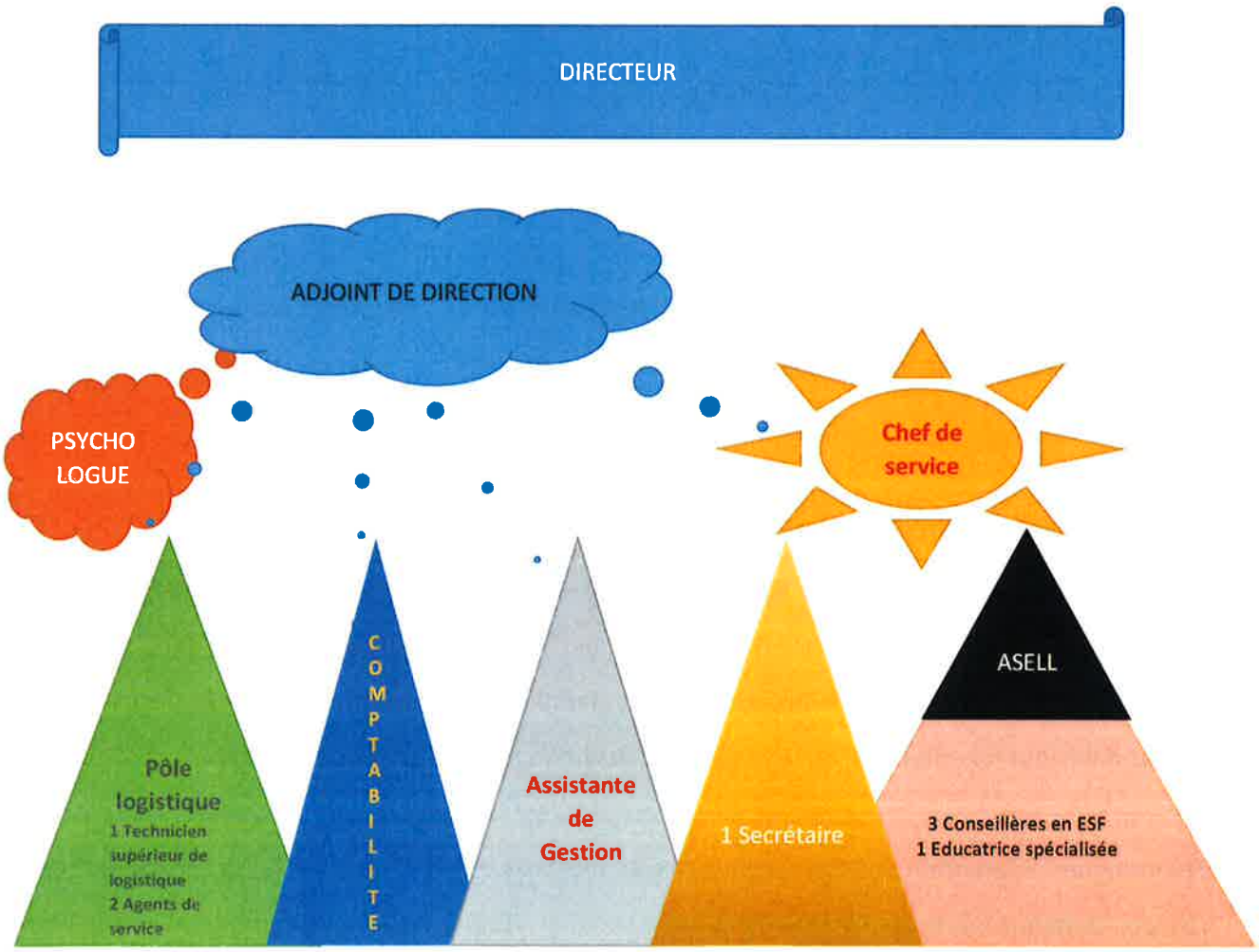
En parallèle approfondir la question de la parentalité et le rôle de l'institution dans un accompagnement aussi complexe.

ASELL

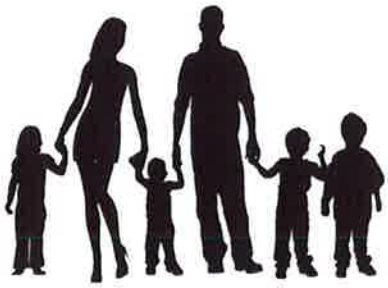
Accompagnement Social Educatif Lié au Logement

ORGANIGRAMME

Date de mise à jour : **31 décembre 2016**



Le public :



Toute personne ou famille éprouvant des difficultés, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence dans les conditions fixées par la loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir.

Les missions :

- Permettre l'accès, le maintien et l'installation dans le loge ment dans une perspective d'insertion durable.,
- Rendre acteur et remobiliser l'usager vis-à-vis du logement,
- Apporter un accès aux droits,
- Favoriser l'autonomie,
- Créer et entretenir un partenariat privilégié avec les bailleurs.

⇒ **Projet n°1 :** Nature de l'action :

Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement – Généraliste qui permet l'accès ou le maintien des ménages dans un logement.

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

Thématique : Prévention des Expulsions pour 28 mesures qui se déroulent sur le territoire d'Arles, Tarascon, Châteaurenard, les Alpilles, Port-Saint-Louis –du –Rhône, Salin de Giraud, Les Saintes-Maries-de-la-Mer.

⇒ **Projet n°2 :** Nature de l'action :

Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement – Renforcé qui permet aux ménages en situation d'impayés de loyers, en procédure d'expulsion à partir du stade de l'assignation, sans solution de relogement et cumulant plusieurs problématiques (familiales, professionnelles, financières et de santé), l'accès dans leur logement et/ou le maintien dans un logement adapté et décent.

Thématique : Prévention des Expulsions pour 28 mesures qui se déroulent sur le territoire d'Arles, Tarascon, Châteaurenard, les Alpilles, Port-Saint-Louis-du-Rhône, Salin de Giraud, Les Saintes-Maries-de-la-Mer.

⇒ **Projet n°3** : Nature de l'action :

Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement - Courtes Durée concernent les ménages lorsque l'expulsion domiciliaire est prononcée et le concours de la Force Publique demandé ou accordé.

Thématique : Prévention des Expulsions pour 15 mesures qui se déroulent sur le territoire d'Arles, Tarascon, Châteaurenard, les Alpilles, Port-Saint-Louis –du –Rhône, Salin de Giraud, Les Saintes-Maries-de-la-Mer.

Les moyens :

Une équipe de 4 travailleurs sociaux diplômés et mobiles.

Une stabilité retrouvée.

L'année 2016 a été synonyme de mise en place de nouveaux outils au niveau des équipes ,

◊ Logiciel spécifique à l'activité,

◊ Nouveau tableau de statistiques,

◊ Procédure permettant la fluidité liée à l'activité.

L'équipe ASELL est satisfaite d'avoir rempli l'objectif principal que la direction leur avait fixé, à savoir, effectuer le nombre des mesures généralistes (Pl), les mesures renforcées (P2) et les mesures de courte durée (P3), pour atteindre les agréments.

En effet, le bilan de l'année 2014 était mitigé et l'objectif n'avait pas été atteint en totalité.

Nous pouvons d'ailleurs insister sur la qualité du travail qui a été effectué sur le territoire très élargie lié à nos conventions par nos travailleurs sociaux.

Ces derniers ont su développer des relations de partenariat réseau de proximité avec l'ensemble des administrations, associations, services sociaux, CCAS proches de leurs lieux d'intervention.

Le partenariat avec les bailleurs sociaux et les services du Conseil Départemental sur ce territoire se consolide.

Des nouveaux liens de confiance se sont tissés rendant encore plus efficient le partenariat entre nos deux institutions.

Plusieurs rencontres se sont faites dans les locaux du Conseil Départemental pour présenter l'équipe des travailleurs sociaux ASELL de l' AMA, d'une part et d'autre part avec l'équipe d'encadrement pour assoir le partenariat entre le Conseil Départemental et Maison d' Accueil.

La particularité de ce territoire sera un élément de réflexion pour l'équipe en 2017.

L'accompagnement :

Les travailleurs sociaux s'appuient sur le règlement intérieur du Fond de Solidarité au Logement (FSL) pour mener à bien les objectifs en lien avec les mesures ASELL.

L'objectif général des mesures ASELL est d'accompagner vers l'autonomie l'ensemble des ménages suivis.

Cela dit chaque situation reste singulière et nécessite l'évaluation du parcours de chacun en repérant leurs ressources et leurs limites dans cette quête d'autonomie.

L'autonomie renvoie à la notion de responsabilisation des choix que font les usagers. Ce processus peut parfois s'avérer douloureux mais indispensable au processus de changement pour permettre aux personnes de retrouver leur dignité.

L'adhésion des familles est indispensable pour la mise en œuvre de ce dispositif.

Ouvrir son espace privé à un travailleur social c'est aussi prendre le risque de laisser l'autre nous percer à jour, avec nos qualités et nos vulnérabilités ce qui engage dès lors un rapport de confiance dans l'accompagnement. L'intervention au domicile des usagers, propulse d'emblée le travailleur social dans l'intimité des ménages.

Du côté du travailleur social, il est question de trouver la juste distance et juste place dans cette relation qu'est l'accompagnement social. L'aspect éducatif de cette relation ..... L'expérience nous montre que de plus en plus de ménages à qui sont proposées ces mesures ASELL sont fragilisés sur d'autres champs que le logement et la situation locative, révélant ainsi des souffrances plus profondes qui nécessitent une orientation vers le secteur du soin ou autre dispositif, en prenant garde de ne pas faire à leur place mais de l'accompagner pour qu'il soit et reste l'acteur de son projet de vie. Ce dispositif nous demande chaque année de nous adapter selon l'évolution du public et des changements de règlement des autres dispositifs, mais au-delà de ce constat les mesures ASELL sont une véritable plus-value dans l'accompagnement individualisé des familles en situation de précarité.

⇒ La mesure généraliste

Les modalités d'accompagnement des mesures ASELL généraliste sont :

- Définir le projet logement en fonction de la situation sociale et/ou économique,
- Estimer sa faisabilité en fonction de la réalité locative et du budget familial,
- Faciliter sa mise en œuvre jusqu'à l'accès à un logement,
- Constituer la demande unique de logement social et les dossiers complémentaires comme le dossier de demande d'hébergement après du SIAO,
- Soutenir dans la constitution d'un dossier DALO,
- Négocier avec les bailleurs,
- Accompagner physiquement dans la visite de logements (en fonction des besoins),
- Accompagner dans l'accès, l'état des lieux et la signature du bail,
- Instruction FSL.

⇒ La mesure renforcée

Les modalités d'accompagnement sont l'accompagnement dans le cadre d'un impayé, le travail sur la remobilisation ou la reprise du paiement du loyer, le soutien budgétaire et administratif, la saisie des différents dispositifs mais aussi le travail avec les partenaires du territoire.

Dans la plus grande partie des cas la dette a été soldée. Pour ce faire, les trois dispositifs les plus fréquemment utilisés sont le FSL maintien, le dossier de surendettement et les associations caritatives qui le permettent. Les ménages connaissent de telles difficultés financières, qu'il leur est même difficile de maintenir le paiement d'un loyer modéré. L'essentiel du travail va être d'évaluer très rapidement si l'adéquation ressources / charges permet le maintien dans le logement. Alors, après avoir activé les aides et les démarches relatives à l'impayé de loyer et/ou à la procédure d'expulsion, les travailleurs sociaux vont se centrer sur un travail de gestion budgétaire avec les familles.

Enfin, le dernier constat est inquiétant, puisque de plus en plus de familles ont un reste à vivre inferieur au barème fixé par le FSL.

Nous constatons que le maintien dans le logement est privilégié au changement, cela pouvant s'expliquer par la pénurie de logements, logements adaptés aux ressources des ménages.

⇒ Les enquêtes sociales

L'assignation: L' AMA est missionnée par la Sous-Préfecture pour réaliser des enquêtes sociales auprès des familles assignées au tribunal dans le cadre d'une procédure d'expulsion domiciliaire et non connue du service social de secteur.

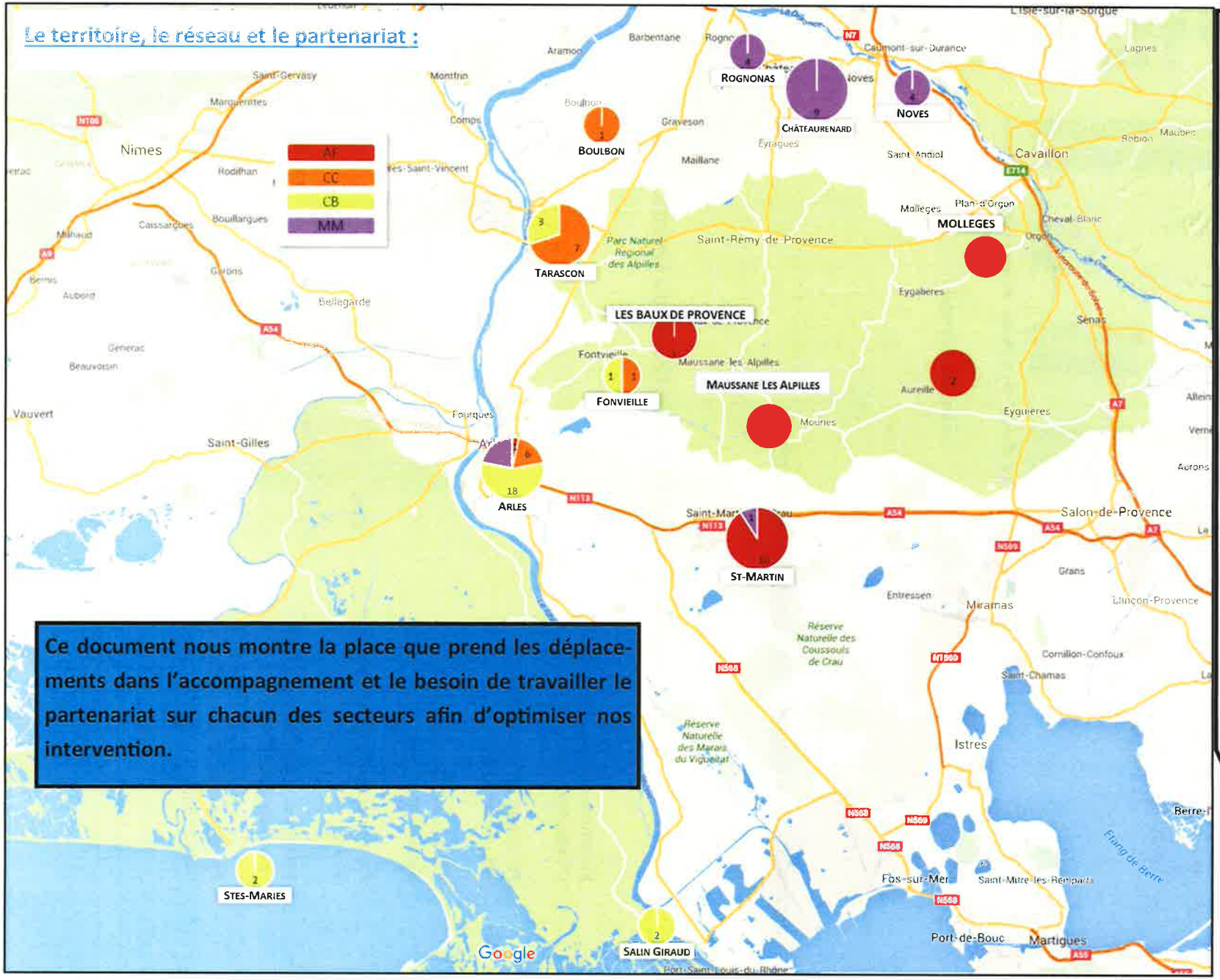
L'enquête réalisée est transmise au Sous-Préfet avec des propositions de solutions envisageables avant le recours de la Force Public, lorsque la famille accepte les propositions.

Les ménages rencontrés ont bénéficié d'une information et/ou d'une orientation. Les informations apportées sont très variées (conseils budgétaires, administratifs, etc.) et individualisées, mais comportent toujours un volet explicatif du déroulement de la procédure d'expulsion. Les orientations bien que diverses, concernent majoritairement la Banque de France (dossier de surendettement), la CAF (accès aux droits APL, RSA activité ...), le 1% Patronal (demande de prêt permettant de solder la dette locative) et le Service d'hygiène (Visa décence).
Les enquêtes constituent indéniablement une action sociale liée au logement à part entière. Elles permettent de rencontrer des ménages qui se trouvent dans des situations financières mais aussi psychologiques très précaires et qui sont bien souvent écartés du droit commun en raison de leur niveau de ressources.

Parfois réticentes et distantes au premier abord, de nombreuses familles se montrent soulagées d'avoir pu évoquer leurs problèmes et expliquent que notre entretien leur a donné un coup de pouce pour se reprendre en main et réfléchir aux solutions pouvant être mobilisées.

Par ailleurs cette rencontre unique a une influence importante voire déterminante pour la suite. Cela permet aux personnes de se remobiliser, de reprendre confiance, d'apercevoir des pistes, de prendre le recul nécessaire pour réagir et essayer de sortir d'une situation dans laquelle ils ne se voient plus uniquement en victime, mais en acteur potentiel.
Un certain nombre de ménages reprend d'ailleurs contact avec nos services et leur assistante sociale de secteur. Il est aussi fortement appréciable de constater que nos propositions et préconisations sont prises en compte et souvent validées par le Sous-Préfet.
Il est cependant dommage que les critères permettant la mise en place d'une mesure ASELL excluent certaines familles qui ne font pas parties du public du PDALPD, car quelques mois d'accompagnement permettraient à ces familles de repartir sur des bases totalement saines.

Le territoire, le réseau et le partenariat :



Ce document nous montre la place que prend les déplacements dans l'accompagnement et le besoin de travailler le partenariat sur chacun des secteurs afin d'optimiser nos intervention.

Le rapport quantitatif de l'action :

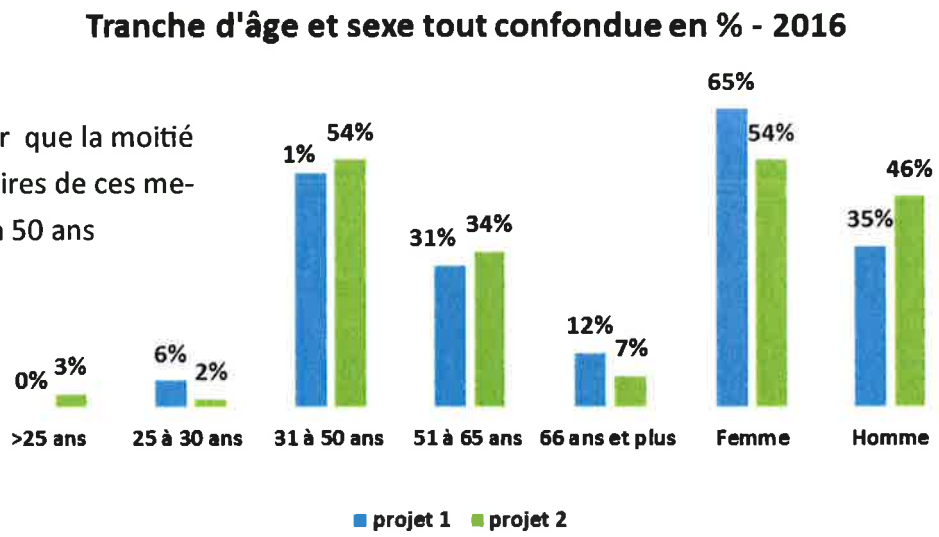
Nombre de ménages rencontrés lors de l'agrément :

51 ménages en projet 1

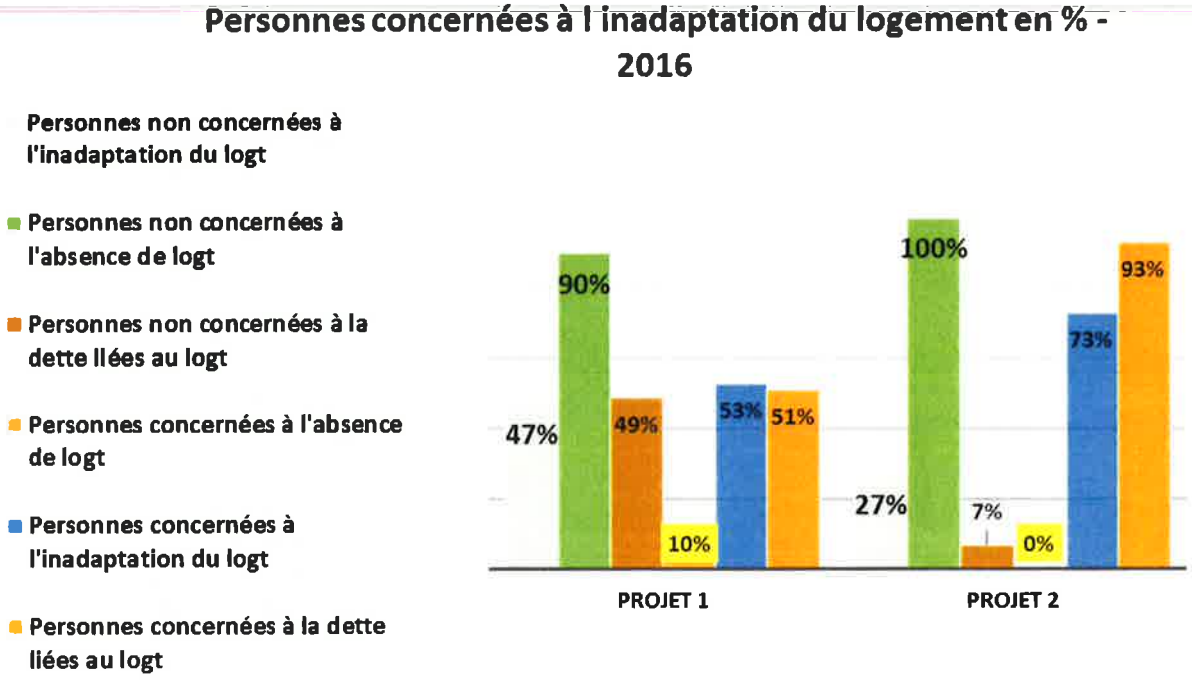
41 ménages en projet 2

Ménages et personnes accueillis :

Nous pouvons constater que la moitié des personnes bénéficiaires de ces mesures sont âgées de 31 à 50 ans

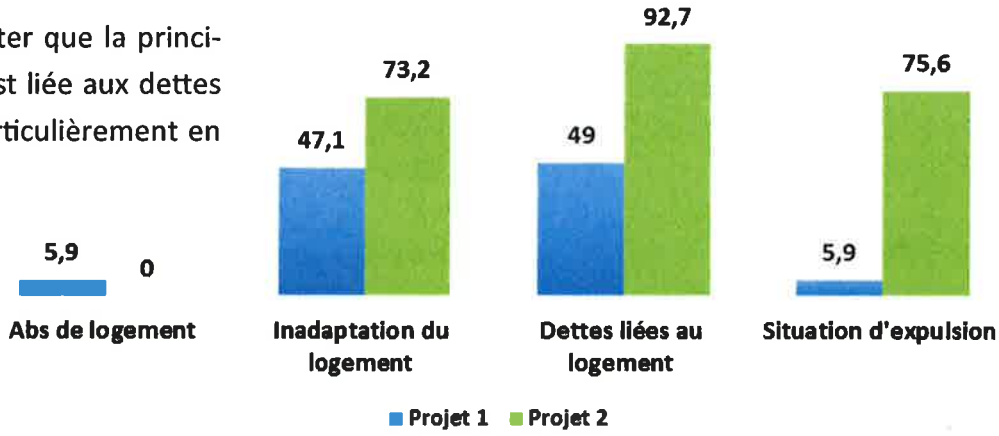


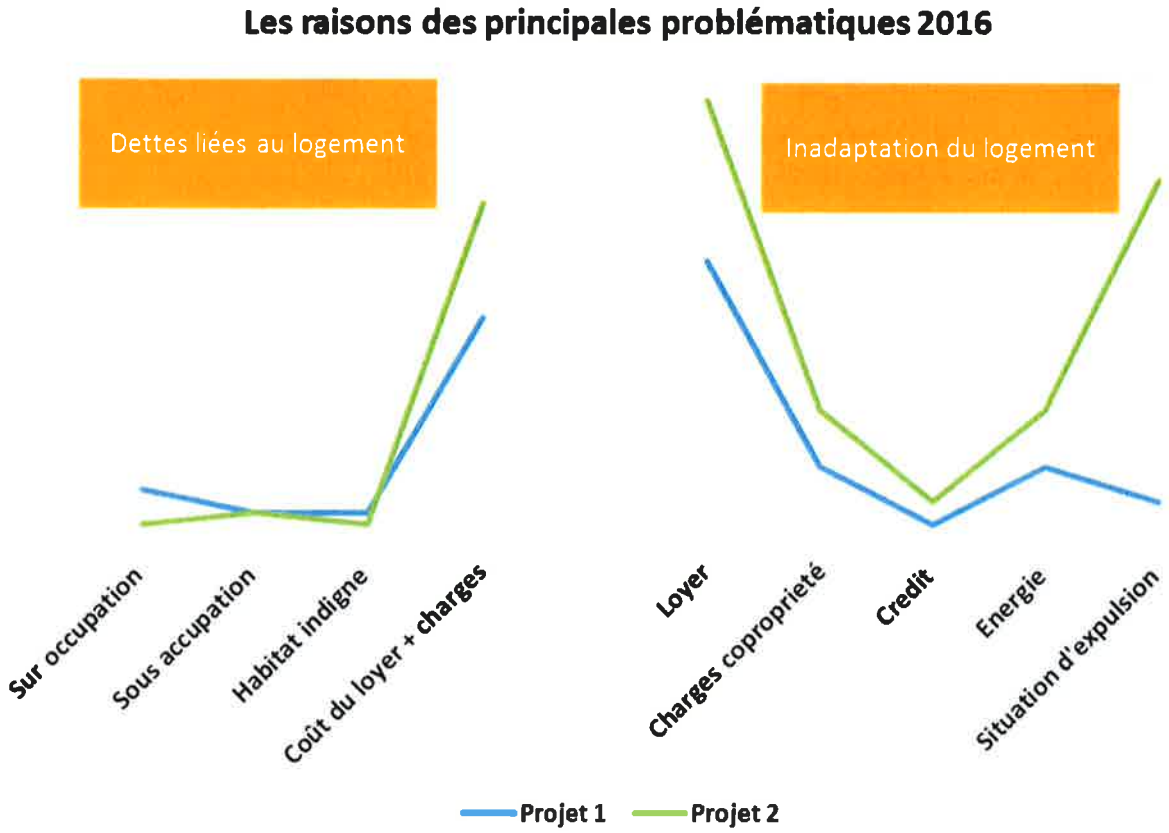
Inadaptation du logement concernant les ménages :



Problématique du logement :

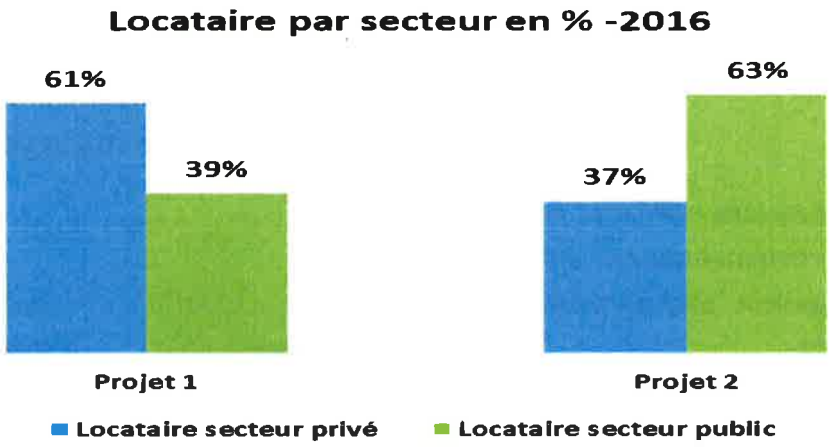
Nous pouvons constater que la principale problématique est liée aux dettes du logement plus particulièrement en projet 2.

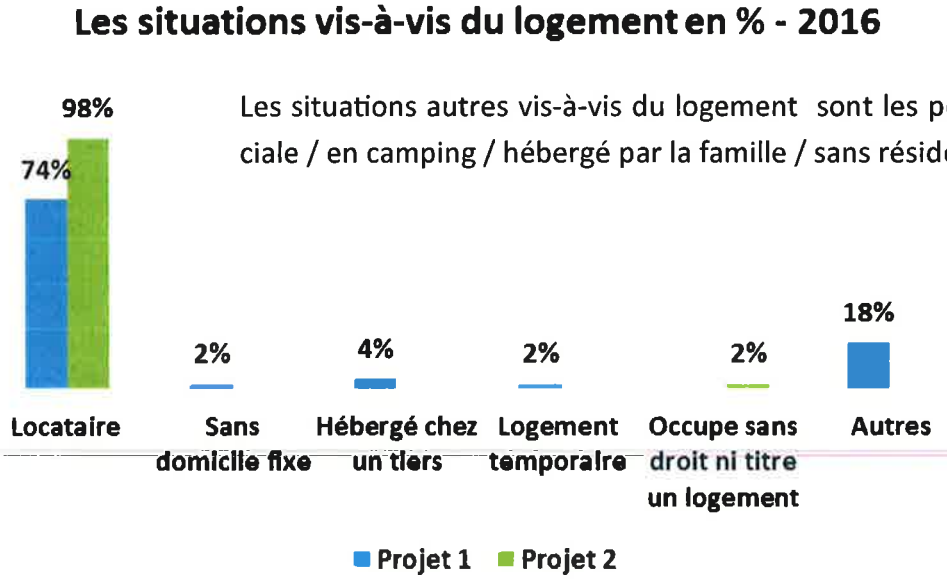




Nous pouvons constater que les problématiques sont plus importantes en projet 2.

Situation vis-à-vis de logement :

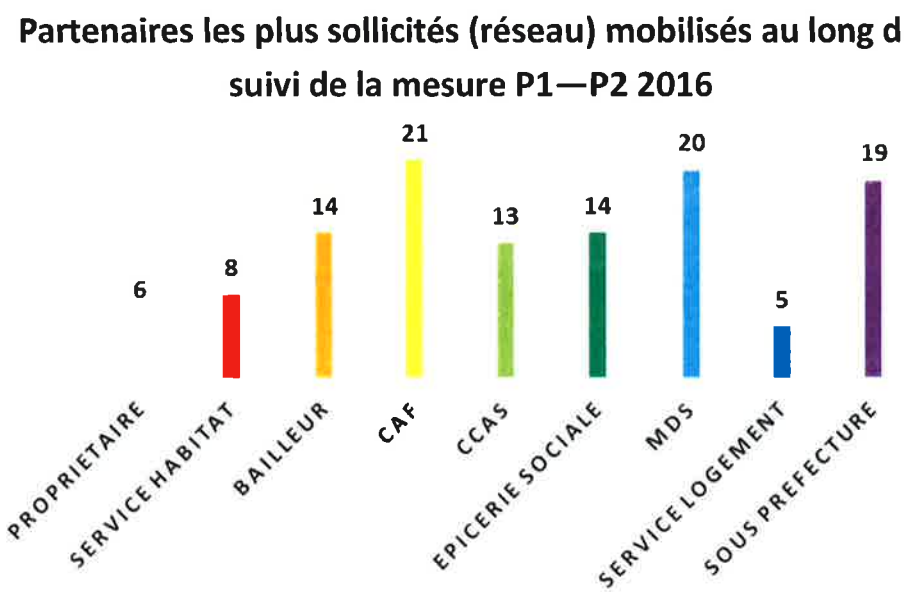




Les situations autres vis-à-vis du logement sont les personnes en résidence sociale / en camping / hébergé par la famille / sans résidence stable.

Partenaires :

Les travailleurs sociaux de l'équipe d'ASELL établissent des contacts réguliers avec les partenaires (rencontres de réunions d'informations, entretiens téléphoniques…) pour accompagner et aider au mieux les ménages en difficulté dans la recherche de solutions. Plus généralement, la mesure d'accompagnement implique un travail en partenariat avec tous les travailleurs sociaux mobilisés pour le ménage.



L'accompagnement dans le cadre des missions :

Si l'Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement n'a pas pour objectif de traiter l'ensemble des difficultés sociales du bénéficiaire, il n'en reste pas moins que les travailleurs sociaux de notre service s'accordent sur la nécessité d'une approche globale de la situation et des problématiques autres, pour mieux comprendre la problématique plus spécifique rencontrée dans le domaine du logement.

En effet, la connaissance et la considération des difficultés sociales environnantes permettent d'apporter une réponse plus adaptée et pertinente.
Pour cela, un travail en lien avec les partenaires des services de la polyvalence de secteur est indispensable.

Les travailleurs sociaux sont attachés à la notion d'une mesure ASELL fondée sur une démarche volontaire et recherchent toujours l'adhésion des personnes accompagnées dans ce cadre. La dégradation générale de certaines situations rend toutefois difficile cette notion de participation volontaire et d'adhésion. Nous constatons un nombre croissant de situations dont les dettes locatives sont exorbitantes. Il en est de même pour le domaine de précarité énergétique.
Les travailleurs sociaux ont parfois l'impression que les personnes orientées en ASELL arrivent trop tard en suivi ASELL, tant les situations sont complexes et dégradées. Il semble souvent qu'il soit trop tard pour pouvoir faire évoluer positivement la situation.

Les points forts de 2016 / Les perspectives :

Les missions de l'ASELL et les exigences du règlement intérieur du FSL favorisent l'isolement du travailleur social qui se retrouve une majeure partie de son temps sur la route et au domicile des familles accompagnées.

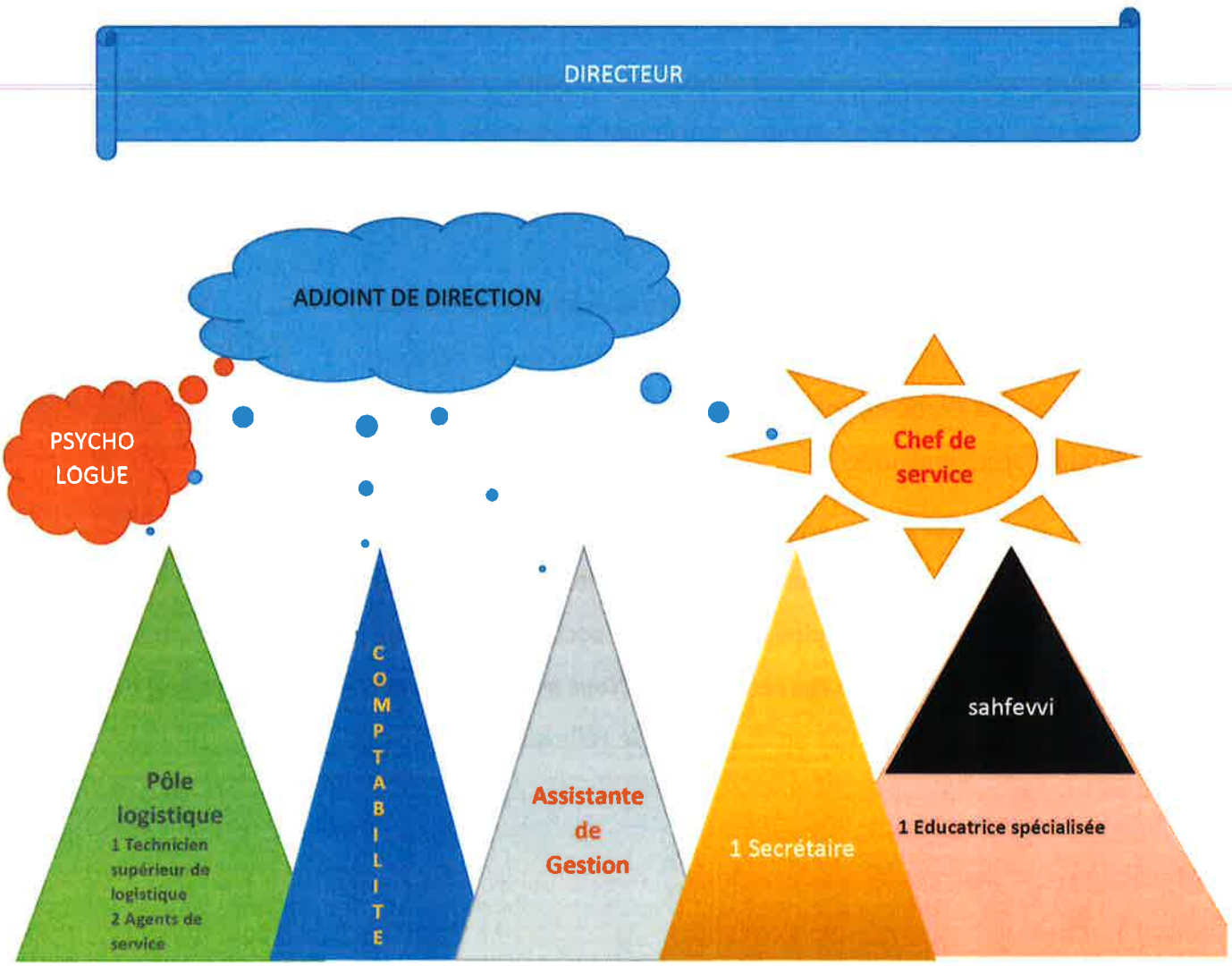
Nous avons donc cette année développé un travail autour du lien dans l'équipe, du partenariat sur le territoire spécifique en désignant au sein de l'équipe un travailleur social référent pour permettre aux prescripteurs de centraliser ses demandes et ses rendez-vous. Nous avons également essayé de trouver de nouvelle organisation pour que l'équipe ait des temps de réflexion et d'échange .

SAHFEVVI

Service d' Accueil d'Hébergement des FEmmes Victime de Violences

ORGANIGRAMME

Date de mise à jour : **31 décembre 2016**



Le public :

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

A ce jour, 10% des femmes victimes de violences détectées nécessitent un hébergement ou un relogement.

Selon un rapport national de 2006 de l'Inspection Générale des Affaires sociales et du Conseil Général des Ponts et Chaussées sur l'hébergement et le relogement des femmes victimes de violences, 10% de ces femmes détectées nécessitent un hébergement ou un relogement. En 2014, 181 femmes victimes de violences au sein du couple ont été reçues dont 114 ont fait ou font encore l'objet d'un accompagnement global et dans la durée (référent violence). De ces seuls chiffres du CIDFF pour 2014, il pourrait en être déduit un besoin minimal de 18 places d'hébergement sur le territoire du Pays d'Arles/ressort du TGI de Tarascon.

Même si la mission première est l'urgence de la mise à l'abri, à courts et moyens termes, des actions d'informations sont menées, autour des droits et devoirs au niveau administratif, juridique, financier, d'accompagnement dans les recherches liées au logement, de soutien à la parentalité.

Les missions :

Le service propose en urgence une mise à l'abri dans des appartements situés sur le territoire d'Arles et alentours. Notre capacité d'accueil est de 18 places.

Le rapport quantitatif de l'action :

Ce nouveau service a ouvert le 15 novembre 2015, une femme avec son fils majeur y ont été accueillis dès l'ouverture.

Novembre 2015, c'est l'aboutissement d'un travail de diagnostic partagé initié depuis décembre 2014 avec la DDCS, le CIDFF, le SIAO, CCAS de Saint Martin de Crau, de Tarascon, et d'Arles, Service Habitat de la ville d'Arles, Service Social de la CAF, MDST, opérateurs ASELL, Bailleurs sociaux, AMA CHRS et ASELL, ADOMA, ALOTRA, PACT13, ADDAP13, ACCM, la mairie d'Arles, de Saint Martin de Crau, de Tarascon, le commissariat d'Arles.

Le service du CIDFF étant le "référent violence" du secteur, c'est lui qui au travers de son diagnostic, sera en capacité d'orienter ces femmes dans les appartements dédiés.

Les objectifs sont de garantir aux femmes victimes de violences l'accès à un hébergement d'urgence dédié et adapté à leurs besoins, de lever les obstacles à l'accès au logement social pour ces femmes, conscients que l'autonomie locative constitue une perspective essentielle pour leur permettre de sortir de l'urgence et de s'inscrire dans un parcours. L'appellation de ce service n'est pas dénuée de sens, en effet au-delà d'un acronyme apparemment barbare, il se prononce : *ça fait vie !* Autant dire la volonté affichée de permettre à ces femmes de retrouver de la dignité et une identité sociale dans notre vivre ensemble .

⇒ **Primo accueil des victimes de violences sexistes et référent violences :**

Le SAHFEVVI accueille des femmes dans un état d'épuisement psychique et physique. Le contexte de violences répétées qu'elles ont vécu a anéanti leur confiance et creusé une dévalorisation qui impose une souplesse et une disponibilité lors de ce premier accueil. Dès lors, cette étape agit comme un véritable ancrage dans le lien à venir, en ce sens que la personne, comme nous le verbalisons lors du premier accueil est « le / la chef d'orchestre » de son accompagnement, du chemin qu'elle décidera ou non de faire à nos côtés. Si la personne confirme son choix d'intégrer le dispositif, le lien se déploie dans « le faire avec » dès les premiers jours de l'admission.

En effet, 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 soit permette aux femmes de se poser avant de commencer le travail de reconstruction.

Pour une femme qui vient parler des violences, le premier accueil est un moment important. La nature de cet accueil va être un élément décisif et déterminant dans la suite de la démarche. Elle doit se sentir entendue, acceptée, non jugée dans ce qu'elle vit, dans ses doutes comme dans ses décisions, afin qu'elle puisse avancer à son rythme.

- Accompagnement et prise en charge des victimes de violences au sein du couple : dans le cadre du poste de référent « violences conjugales », un accompagnement global suivi dans la durée (deux entretiens et plus) est réalisé pour améliorer la prise en charge des victimes de violences au sein du couple.

- Animation et coordination du réseau d'acteurs locaux : recensement préalable des différents partenaires intervenant sur le champ des violences au sein du couple (victimes, auteurs et enfants témoins) ; Organisation de réunions régulières dites « Comités Techniques » et participation aux rencontres organisées par les partenaires extérieurs ; Emission de propositions qui seront soumises au Comité de Pilotage.

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

Depuis novembre 2015, Maison Accueil s'est vu confier la mission de mise à l'abri et d'accompagnement des femmes victimes de violence sur le territoire du Pays d'Arles. Ce dispositif vise à assurer une mission de coordination de proximité pour permettre une prise en charge globale et dans la durée des femmes victimes de violences. Le travailleur social de l'AMA ne se substitue pas aux acteurs et services existants, il veille à ce que tout soit mis en œuvre pour concourir à un retour à l'autonomie. Il répond à des fonctions de diagnostic, d'orientation, de suivi et d'évaluation des femmes victimes de violences.

Il participe au travail d'identification et de recensement des éventuels nouveaux partenaires.
Il intervient dans la coordination d'intervenants et dispositifs par la création de liens étroits et permanents avec l'ensemble des acteurs et professionnels de terrain afin de définir les modalités de coopération et d'intervention. Il s'agit notamment de la tenue des divers comités de coordination ou de pilotage.

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 une autonomie financière mais de permettre à la personne de retrouver une pleine intégrité, sa place au sein de la cité.

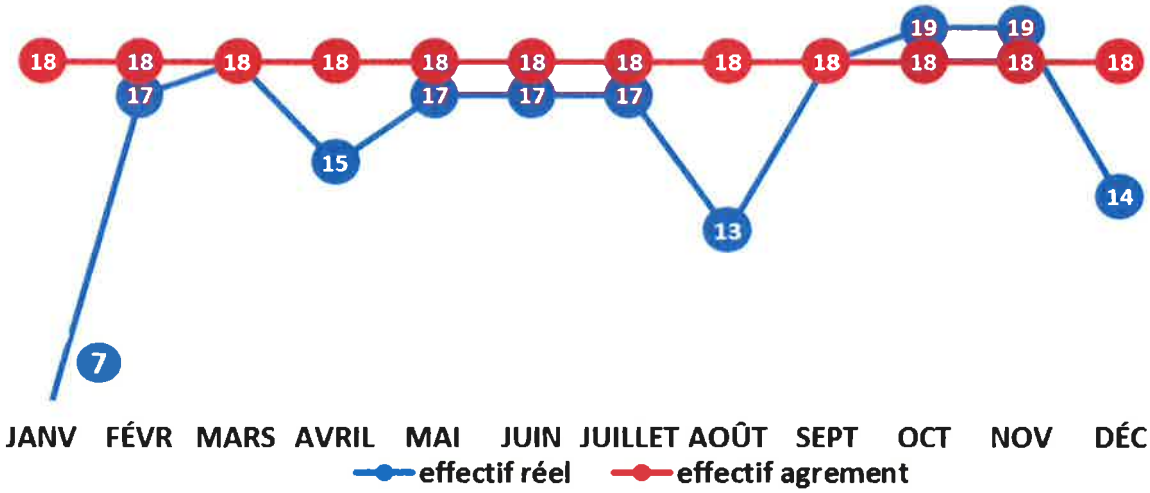
Le maillage institutionnel est dense; il interpelle les collectivités publiques (à l'échelle Nationale et Locale), le réseau associatif et caritatif. Si ce travail de partenariat s'exerce quotidiennement, nous avons travaillé sur une démarche plus spécifique de conventionnement.

Pour exemple, nous porterons ici notre attention sur le partenariat établi avec le service petite enfance du Centre Communal d'Action Sociale 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.

⇒ Le travailleur social intervient dans les appartements

Le besoin minimal est évalué à 6 logements ce qui représente 1 personne à temps complet pour l'accompagnement des personnes dans ces logements.

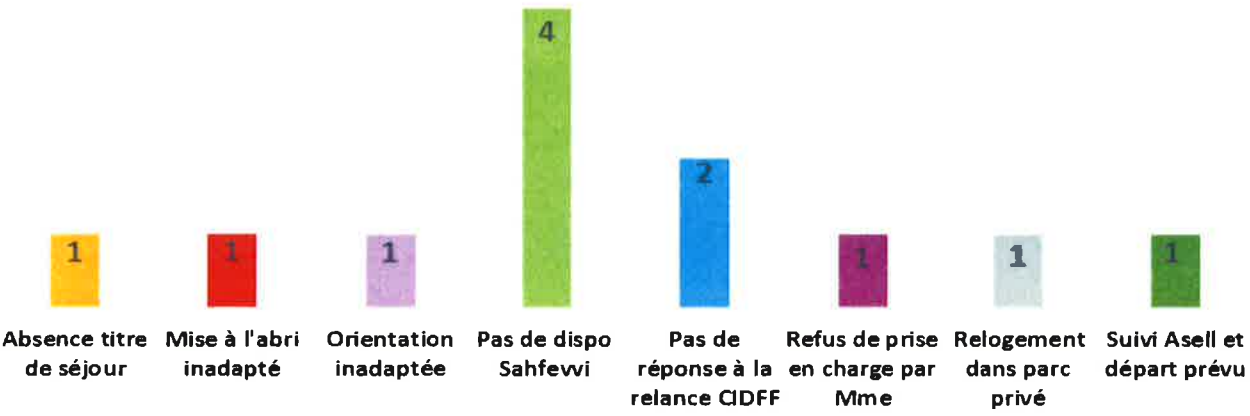
Hébergement en nombre de places - 2016



Nombre de famille sans suite en nombre - 2016

Sur l'année 2016, l'éducatrice spécialisé s'est occupée de 12 familles qui n'a pas abouti à l'entrée dans un de nos logements pour les motifs la plupart du temps dues une l'absence de disponibilité dans notre service, pas de réponse à la relance CIDFF...

Motifs de non prise en charge par famille en nombre - 2016



Concernant le logement :

⇒ Association Maison Accueil : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Nombre d'entrées en 2016

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.

Rôle du travailleur social en charge des logements à destination des victimes de violences au sein du couple :

- 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 est le « référent logement » des familles accueillies dans les appartements dévolus. Il 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.

Nombre de sorties en 2016

⇒ Etre référent des familles consiste à :

- Les informer de leurs droits et devoirs au niveau administratif, juridique, financier,
- Les orienter, les accompagner dans les recherches liées au logement en termes d'accès notamment.

⇒ Les soutenir au quotidien dans leur rôle de parents :

Hygiène alimentaire, budget, les enfants et la parentalité, gestion de l'espace (en ce qui concerne la sécurité, l'hygiène, le voisinage),
A cet effet il rencontre régulièrement les familles et organise des rendez-vous avec elles. Le travailleur social tient à jour les dossiers des familles, rédige les rapports de synthèse s'ils sont demandés par les services partenaires et se sert des outils informatiques mis à disposition. Pour réaliser efficacement la prise en charge des familles, il doit actualiser en permanence ses connaissances et savoir exploiter la documentation existante.

L'accompagnement dans un service spécifique :

Dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement, il est appelé à aider la famille à entrer dans les lieux, à s'insérer dans le quartier, et à établir, si nécessaire le relais avec les services sociaux du secteur. L'accompagnement se décline dans une pratique pluridisciplinaire respectueuse des points de vue et conforme aux orientations arrêtées dans les instances habilitées.

- Il participe à la mise en œuvre du projet dans ces différents aspects en lien avec le CIDFF.
- Il veille à l'autonomie de l'usager.
- Il veille au respect des valeurs familiales sur tous les plans y compris religieux sans pour autant permettre qu'elles puissent être opposées à son action éducative si elle est conforme au projet individualisé co-signé.
- Il respecte le caractère privé du logement mis à disposition tout en y exerçant conformément aux procédures les interventions de travail, de contrôle ou de réparation.
- Il se rend disponible en fonction des contrainte familiales ce qui peut engendrer des modifications d'emploi du temps.

L'ensemble de ces prérogatives sont applicables dans tous les lieux mis à disposition par les différents partenaires. Il sera affecté à une structure précise mais interviendra dans chacune de celles qui mettent à disposition des logements.

Le fait d'identifier une seule personne dans un accompagnement spécifique est un système artificiel, la victime devrait retomber dans le droit commun. Il ne faut pas enfermer les victimes dans un travail spécifique parce qu'elles ont la compétence, elles l'ont seulement oublié. Une attention toute particulière est portée afin de ne pas les infantiliser et ne pas les remettre dans le schéma qu'avait organisé l'auteur.

En tant que professionnel de l'accompagnement social il faut être vigilant à ne pas créer une relation de dépendance afin de favoriser leur retour à l'autonomie maximale en les considérant comme des personnes à part entière, des sujets de droit et conserver à l'esprit que l'emprise de l'auteur des violences les a amenées à une perte totale de confiance en elles....

Notre démarche d'accompagnement auprès des femmes accueillies questionne en permanence le lien et comment celui-ci s'est tissé au sein de la cellule familiale. Notre expérience d'accueil auprès de ce public tend à renforcer notre conviction à travailler la séparation. Permettre que chacun se découvre en dehors des relations intrafamiliales, de cette façon, nous tentons de restaurer une nécessaire altérité sans laquelle le lien risquerait de se reproduire sur un mode aliénant.

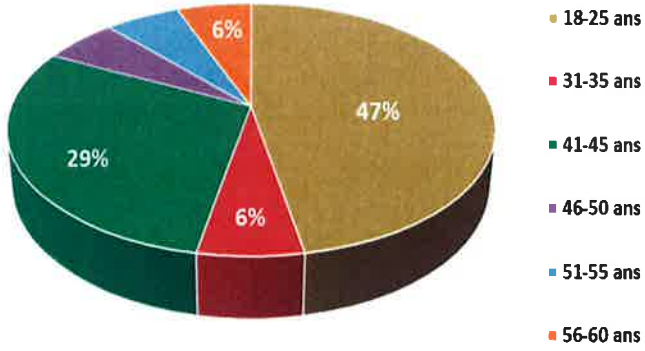
Travailler la notion d'altérité, de tiers et de distanciation a conduit à des ajustements qui, paradoxalement, ont conduit à l'émergence des contrats post-Sahfevvi. En effet, ceux-ci sont venus prolonger l'accompagnement alors que nous repérions l'impact positif de son caractère provisoire.

Le contrat post-Sahfevvi ne s'incarne pas tant dans les démarches réalisées au côté de la personne mais dans une dimension plus symbolique. Favoriser la conscientisation des changements observés et valoriser ce que beaucoup de femmes accueillies considèrent pourtant comme anodins. En s'appuyant sur ces petites - mais ô combien grandes - métamorphoses du quotidien, nous ne cessons de travailler l'estime de soi sans laquelle les étapes, du relogement, de l'insertion professionnelle, de ce qui participe d'une nouvelle autonomie ne pourraient agir comme outil d'une réelle transformation.

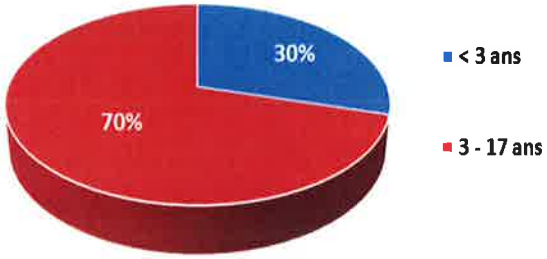
Enfin, chaque trimestre à l'occasion d'un samedi préalablement programmé, des actions de loisirs, sont animées par un travailleur social de chacun des services, ASELL- CHRS et SAHFEVVI. Ceci a pour but de favoriser le lien dans toute la diversité qu'il promet; rencontrer l'autre, parfois se retrouver, se découvrir, se surprendre, se confier, s'écouter, s'interroger, s'identifier car comme rappelé par Catherine Etienne, « l'identité se joue non seulement sur la trajectoire biographique mais aussi sur l'appartenance ».

Ménages et personnes accueillis :

Tranche d'âge des adultes en % - 2016



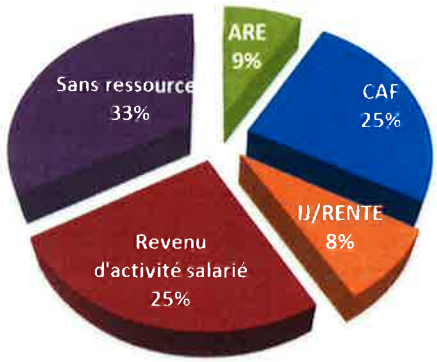
Tranche d'âge des enfants en % - 2016



Les femmes accueillies,

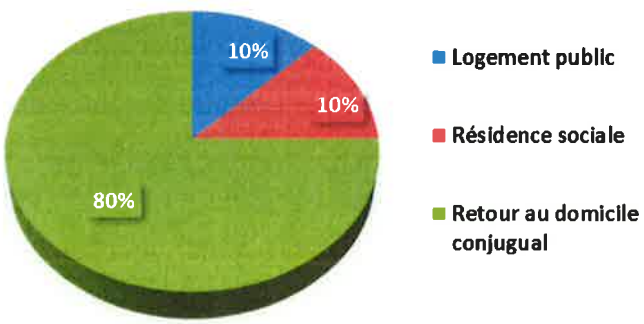
sont meurtries d'une intimité dont elles ont été dépossédées, travailler le lien dans sa dimension collective, c'est insuffler du tiers afin de permettre l'émergence d'une identité retrouvée.

Ressources des personnes hébergées en % - 2016



Ce passage du singulier au commun interagit sur la place de chacun, tant du côté des personnes accueillies (adultes - enfants - jeunes majeurs) que du côté des professionnels. La démarche, ici, tend à défaire la relation duelle entre la personne et le professionnel (référent social ou pas), s'effacer tout en demeurant présent, en quelque sorte transcender le contexte de la rencontre initiale.

Type de logement à la sortie par famille en nombre - 2016



Les points forts de 2016 / les perspectives:

Elaborer des actions collectives plus spécifiques aux femmes accueillies au service sans pour autant les enfermer dans la problématique qui les réunit malgré elles. La démarche est bien ici de provoquer de nouvelles solidarités sans intervention directe d'un professionnel mais en impulsant le partage d'expériences comme levier imparable à d'autres lendemains et comme facteur d'intégration.

Ces temps spécifiques en groupe seront formalisés tous les 15 jours en présence de la psychologue et de l'éducatrice.

Nous prévoyons de développer le semi collectif dans des grands logements.

Ce dispositif reste à inventer au vu des problématiques diverses. Pour étayer notre réflexion nous avons organisés des rencontres avec les acteurs locaux , territoriaux ou de l'état.
Ce dispositif a été au mois de juin en danger de disparaitre au vu du manque de financement des partenaires . Nous avons été contraint d'annoncer notre fermeture au mois de juin si les moyens financiers n'étaient pas en adéquation avec ce qui avait été annoncé lors des différents copil organisés sur l'année 2015 et 2016 .

ORGANISMES	FINANCEMENTS DEMANDEES	FINANCEMENTS ACCORDES
ETAT	57 000 €	57 000 €
ACCM	17 000 €	17 000 €
CONSEIL DEPARTEMENTAL	17 000 €	7 000 €

Nous avons eu un déficit de près de 17 275 € sur 2016.
Malgré un constat toujours aussi terrible, 1 femme meurt tous les 3 jours en France.
Il reste regrettable que des associations doivent mettre autant d'énergie pour avoir les moyens financiers de répondre à ses femmes et enfants victimes de violence.

Conclusion

Le lien social est ce qui attache les personnes et les groupes sociaux entre eux.

En règle générale ce qui noue les gens entre eux, ce sont les liens de filiation, ce sont les liens que l'on tisse avec d'autres personnes, des voisins, une association, un parti politique, une bande de copains, etc...

Dans la plupart des cas, ce qui lie entre eux les personnes et les groupes, ce sont des valeurs partagées. C'est ce qui fait « sens ».

Le lien social permet d'assurer la cohésion sociale et l'intégration des individus, soit par le partage de valeurs communes soit par la reconnaissance sociale des différences lors de l'établissement des règles sociales.

L'AMA exprime, dans l'ensemble de ses services et projets, la volonté de prendre en compte d'une part les besoins des populations locales en répondant à leurs aspirations, et d'autre part les intérêts de la communauté locale à travers la formalisation de conventions de plusieurs partenariats.

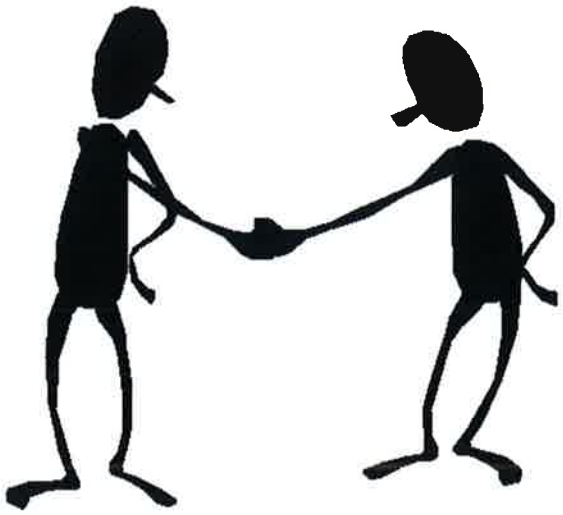
Le principe est de mettre en œuvre une ou plusieurs actions collectives reposant sur l'habileté des différents services, à co-construire et à mettre en commun des ressources pour atteindre des objectifs qui n'auraient pas été atteints individuellement.

Le préalable est qu'il convient d'accepter que chaque composante du ou des projets d'ensemble dépendre du succès des autres.

Chacun de sa place, l'ensemble des salariés de l'AMA ont pu éprouver cette idée simple que l'un ne peut rien sans l'autre.

Le lien c'est la confiance dans le rapport à l'autre, c'est la loyauté dans les projets et les équipes, c'est le partage et la mise en commun de compétences et d'idées au service du plus grand nombre.

En guise de conclusion, le Conseil d'Administration, la Direction et toute l'équipe des salariés de l'AMA sont vigilants, mobilisés, prudents et humbles.

Il ne suffit pas d'avoir de bonnes intentions pour mener à bien des projets humanistes et humanisant, il importe de toujours s'interroger sur la façon dont les personnes pourront trouver leur satisfaction et leur intérêt dans les différentes actions pour se les approprier.

L'Association Maison d'Accueil remercie bien sûr, toutes celles et ceux qui se sont engagées avec elle pour que les projets initiés en 2016 voient le jour en 2017.