RAPPORT D ACTIVITE

Association Maison d'Accueil

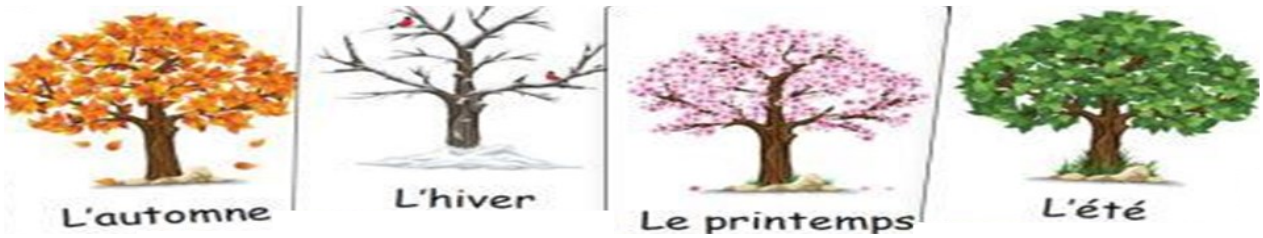
NOS PERSPECTIVES

NOS CHIFFRES CLES

L'AMA AU FIL DES SAISONS

NOS ENGAGEMENTS

NOS COUPS DE COEUR



RA 2019 AMA - du 1er janvier au 31 décembre 2019

2019

L'Information

AMA

Revue annuelle

Rapport d'activité

de l'Association Maison Accueil

édito

Association

Se déplacer d'un point A vers un point B à travers les saisons n'est pas un parcours calme, sans embûche.

L'Association Maison Accueil, à travers ces pages, vous expose son parcours sur l'année 2019.

Les routes peuvent être plus ou moins sinueuses, avec différentes signalisations. Néanmoins, la législation en vigueur doit permettre d'assurer la sécurité du trajet de chacun en ayant pour seul et même objectif : « l'attribution d'un logement ». A travers ce fascicule, vous découvrirez pas à pas, nos services, nos moments de partage avec les personnes accompagnées.

Ainsi que les diverses trajectoires empruntées pour tenter d'améliorer le parcours de vie des personnes en situation de précarité.

Retrouvez nous sur :

www.associationmaisonaccueil.fr

Récapitulatif

AMA

EDITO ..... page 02

Association Maison Accueil ..... page 06

L'Accueil - logistique ..... page 09

AMA - Le territoire ..... page 12

Statistiques..... page 15

Parole aux travailleurs sociaux ..... page 37

Le partenariat ..... page 41

Nos perspectives 2020 ..... page 44

Le mot du Directeur
&
du Directeur Adjoint

Page 04

Le président est

déterminé

pour les services

dont SAHFEVVI de

L'AMA....

Page 29

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Page 22

Accompagnement Socio-Educatif lié au Logement

Page 16

Service d'Accueil et Hébergement des Femmes Victimes de Violences

Page 28

Les réunions diverses de l'Association Maison Accueil ..... page 39
Les formations des salariés..... page 42

Evènementiel de l'Association Maison Accueil
Actions collectives / insertion sociale..... page 35

Création du site web ..... page 46

Le Mot

Le mot du Directeur

MILA Thierry

Entamé fin 2018,
le mouvement social des "Gilets jaunes"
s'est poursuivi toute l'année 2019 avec plus ou moins d'intensité.

Emmanuel Macron lance le 15 janvier un "grand débat national" et anime 14 rencontres. Le 25 avril, il annonce des mesures qui portent le total des aides à 17 milliards d'euros, dont cinq de baisse de l'impôt sur le revenu.

Pour autant l'Etat maintient la pression sur les associations œuvrant dans la lutte contre la précarité pour les obliger à s'engager dans « la transformation de l'offre » qui sans préparation préalable risque de mettre à mal la plupart des CHRS par des coupes budgétaires supplémentaires à celles déjà vécues par la mise en place des tarifs plafonds en 2018.

En parallèle dans le cadre de la poursuite du plan national de stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, Emmanuel Macron dit vouloir créer avec l'ensemble des collectivités et des acteurs « un véritable service public de l'insertion » pour offrir un guichet unique, avec une première étape au premier trimestre 2019 qui devrait déboucher sur le vote d'une loi en 2020.

Autre annonce, ce sont 125 millions d'euros qui seront consacrés au développement et à l'adaptation de l'offre d'hébergement et d'accompagnement vers le logement des familles et aux maraudes de protection de l'enfance dans les métropoles pour lutter contre la situation des enfants à la rue et la mendicité.

Comment ne pas espérer la réalisation de cette dernière annonce, quand on constate que sur Arles il devient difficile d'obtenir un logement social pour les personnes et même pour le CHRS ce qui nous oblige de travailler de plus en plus avec les agences immobilières « privées ».

Face à la paupérisation de la population de notre territoire et à la raréfaction de l'offre de logement les bailleurs sociaux augmentent les critères pour l'accès au parc social.

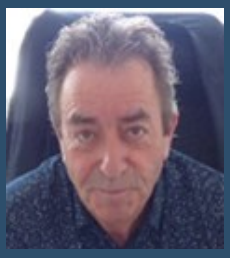
Par voie de conséquence, ce sont les personnes hébergées qui souffrent de ces nouveaux critères et de la pénurie de logements car le manque du moindre document administratif leur ferme l'accès au logement social et le manque de moyens ne leur permet pas d'accéder au secteur privé, ce qui, par effet « domino » prolonge les durées de séjour des personnes dans le CHRS.

Au mois de septembre 2019, lors du lancement du Grenelle des violences conjugales, le Premier ministre avait, entre autres, proposé la création de places supplémentaires d'hébergement pour les femmes victimes.

L'appel à projet pour la création de 1 000 nouvelles places d'hébergement et de logement d'urgence pour les femmes victimes a été lancé en décembre 2019 pour un démarrage en janvier 2020.

Pour autant à l'heure où j'écris ces mots (mars 2020) aucun arbitrage ne semble avoir été effectué alors que les chiffres des féminicides et des violences faites aux femmes ne cessent d'augmenter.

Les opérateurs ayant répondu à l'appel à projet sont dans l'attente d'une décision.



MILA Thierry

Directeur

Le Mot

Le mot du Directeur Adjoint

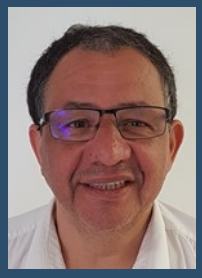
GUIASSA Rébiai

« Un engagement exceptionnel »

La contribution de l'ensemble du personnel de l'Association Maison d'Accueil a été au cœur de toutes les réalisations présentées dans ce rapport. Je souhaite souligner le travail colossal réalisé par l'ensemble des équipes, dans chacun des secteurs. Leur participation au quotidien est un exemple de détermination et de dévouement auprès de nos familles. Bravo ! Un merci sincère à nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes communautaires avec lesquels nous entretenons des liens privilégiés et rassembleurs. Nous pouvons également compter sur la participation des professionnels du territoire (CAF, MDS, Sous-Préfecture , 13 habitat , Erilia , …) désintéressés, leur collaboration est précieuse et chacun de leurs gestes contribue grandement à la qualité de vie de nos familles.

Ma devise, en route vers l'amélioration continue, est plus vraie que jamais. Nous devons aussi être prêts pour tout ce que nous réserve l'avenir. Notre vision est d'offrir à chaque personne des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères en véhiculant les valeurs que sont l'humanité, l'engagement à la qualité, la collaboration et le respect.

Les récits présentés dans le rapport annuel témoignent de notre engagement profond et indéfectible envers ces principes.



GUIASSA Rébiai

Directeur Adjoint

L'Association Maison d'Accueil évolue au fil du temps, de l'actualité et des actions, comme un arbre qui pousse et qui se bat au fil des saisons.

L'histoire de l'Association Maison d'Accueil à ce jour ...

Association Maison d'Accueil

DES VALEURS FORTES DEPUIS SA CREATION EN 1981

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 de la personne dans son intégrité,
- à l'autonomie.

NOS MISSIONS

Les principales missions de l'AMA sont :

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

« L'Association Maison d'Accueil met en œuvre 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 AXES PRINCIPAUX

- L'hébergement est le maillon essentiel de la prise en charge globale du service CHRS
- L'accès au logement autonome des personnes accompagnées par l'AMA à travers le dispositif « bail glissant »
- Le relogement des ménages dans les parcs publics et privés
- La prévention des expulsions domiciliaires à travers le dispositif ASELL et la participation aux CCAPEX
- L'accueil, l'hébergement et le relogement des personnes victimes de violences du SAHFEVVI

COMPOSITION DU CONSEIL D ADMINISTRATION

Il est composé de 11 adhérents dont un Président, un Trésorier, un Secrétaire et un Administrateur.

TERRITOIRE

L'Association exerce son activité sur l'ensemble du Pays d'Arles.

LA DIRECTION :

1 Directeur / 1 Directeur Adjoint

Service ADMINISTRATIF :

1 Comptable
1 Assistante de Gestion
2 Assistantes Managers

Service CHRS :

4 Travailleurs Sociaux

Service ASELL :

4 Travailleurs Sociaux

Service SAHFEVVI :

1 Travailleur Social

Service LOGISTIQUE :

2 Logisticiens

L'EQUIPE

Chaque membre de l'association va contribuer à l'évolution des situations des familles.

Chacun, dans son cadre d'intervention, permet la progression de leur projet de vie.

L'équipe de Direction soutient et encadre l'accompagnement dans un souci de qualité et de respect des lois.

Une association de type loi 1901 - d'intérêt générale

LE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement du CHRS repose sur une convention conclue entre l'Etat et la structure, établie par le Préfet du Département dans lequel l'organisme est implanté.
À ce titre, l'Etat Français et ses représentants territoriaux, la Préfecture, sont nos premiers partenaires.

Nous travaillons également en lien étroit avec le Conseil Départemental des Bouches du Rhône qui finance une part de nos dispositifs et qui constitue également un partenaire de premier ordre.
Par ailleurs, nous avons toute une série de partenaires sur le territoire du pays d'Arles.

Certains œuvrent avec nous à construire un accompagnement global des personnes pour lesquelles nous intervenons. Ce sont par exemple le CCAS d'Arles mais aussi les CCAS du Territoire du Pays d'Arles, les MDS, les MLI (Mission Locale d'Insertion), Pôle Emploi, CAF, le PLIE, la CPAM….
D'autres nous aident à construire le parcours de relogement des personnes :
Les bailleurs sociaux tels que la SAMPA, ERILIA, 13 Habitat, Famille et Provence…ou les bailleurs privés.

Des associations de lutte contre la grande précarité nous aident à l'alimentation des personnes, telles que : l'Épicerie du Pays d'Arles, les Restos du Cœur, le Secours Populaire, la Banque Alimentaire, Emmaüs…

Nos relations avec ces différentes structures sont principalement d'ordre fonctionnel. L'Association Maison d'Accueil partage avec les partenaires le sens de ses missions au service des personnes accompagnées, rencontre ses partenaires pour comprendre, appréhender leurs attentes, leurs contraintes, leurs objectifs afin de les rendre cohérents et compatibles avec les siens.
L'ensemble des réunions que nous avons avec tous ces partenaires, convergent à la réussite des objectifs de la mission d'utilité publique qui nous est confiée, de trouver tous ensemble les solutions les plus efficaces pour accompagner ces personnes vers l'autonomie.

COMPOSITION DE NOS RESSOURCES

◊ Cotisations de ses membres,

◊ Subventions de l'Etat, des Régions, Départements, Communes et 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.

Nos activités représentent un budget global 2019 d'environ 1 300 000 €.

LES MOYENS TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE POUR ATTEINDRE CE BUT

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale assure l'accueil, l'hébergement temporaire et l'accompagnement.

Le Service d'Accompagnement Socio-éducatif Lié au Logement assure le suivi de ces personnes jusqu'à l'acquisition de leur autonomie dans le domaine du logement, en partenariat avec les Instances Publiques et Privées pour répondre à des besoins locaux en lien avec les compétences de l'Association.

Le Service d'Accompagnement des FEmmes Victimes de VIolences assure l'accueil, l'hébergement temporaire et l'accompagnement des victimes de violences conjugales.

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.

L'ACCUEIL

Assistantes Managers

Logistique—service de maintenance

Assistante de gestion

La comptabilité

Stagiaires

« Chaque rencontre, chaque événement, même minime, renferme une signification, et la connaissance de soi nait de la disponibilité avec laquelle on les accueille, de la capacité de changer de direction à n'importe quel moment... »

Va où ton cœur te porte - **Susanna Tamaro**

Association Maison Accueil, Bonjour,

Découvrez notre compte rendu écrit sur la période 2019…

L'accueil - pour résumer - est l'unité centrale de l'association. Le premier point de contact des personnes pour être guidée au fil des saisons vers les accompagnants / services nécessaires par rapport à leurs situations.

Les secrétaires mettent tout en œuvre pour se détacher de leur travail et réguler l'organisation dans la salle d'attente.

Le but est d'accueillir ou d'orienter dans la bienveillance avec un lien qui permet d'apaiser et faciliter la relation.

Ce lien permet d'obtenir et transmettre les bonnes informations : des petits gestes qui feront que la personne accueillie se sente écoutée.

L'accueil est essentiellement réalisé par les secrétaires mais peut être effectué par l'ensemble du personnel (travailleurs sociaux, comptable, logisticien…). Celui-ci est continuellement en développement:

- création et mise à disposition d'une bibliothèque pour les personnes qui souhaitent emprunter des livres,
- espace de jeux à disposition pour faire patienter les enfants,
- informations sur les divers ateliers ou évènements proposés par l'AMA, (permet de réunir et découvrir des occupations pour petits et grands).

Je suis Julie, j'ai débuté à l'AMA en tant qu'Assistante Administrative . Assistante de Manager depuis 2018, je travaille en collaboration avec Cécile. Je gère le secrétariat, les services éducatifs et travail en lien direct avec la Direction.

Je suis Cécile, Assistante Manager. Julie et moi sommes deux éléments qui se complètent au niveau du lien avec la Direction, les Travailleurs Sociaux, les Partenaires ainsi que le secrétariat et les services éducatifs.

Je suis Christelle, Comptable. J'effectue 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 du service de la logistique. Je suis en lien direct avec la Direction.

STAGIAIRES

Cette année, nous avons de nouveau reconduit notre souhait d'accueillir des stagiaires.

STAGIAIRE SAHFEVVI

Une stagiaire dans le cadre de son BTS ESF qui a obtenu son diplôme avec succès.

STAGIAIRE CHRS

Une au service CHRS dans le cadre d'une mise en situation qui lui a permis de confirmer son souhait de se diriger vers le métier de travailleur social.

Pour continuer dans cette optique il a été décidé de mettre en place une formation Tuteur afin de développer nos compétences d'accueil

STAGIAIRES A L ASELL

Début 2019, nous avons accueilli une stagiaire de niveau collège (3eme). Le but étant de découvrir notre métier.

Fin 2019, le service ASELL a également accueilli une stagiaire CESF durant 8 semaines. Un réel test pour notre équipe car l'accueil d'une stagiaire demande temps et investissement. Une évaluation conséquente et rigoureuse en fin de stage est de plus nécessaire.

La stagiaire a eu l'opportunité d'étudier auprès des 4 CESF du service, les différentes approches et postures professionnelles. Elle repart ainsi avec une expérience riche. La durée de stage semble cependant trop courte pour l'équipe ASELL. L'accueil d'une stagiaire pourrait ainsi être renouvelé sur une période de stage plus longue et auprès de deux référents maximums.

Logistique

Le service de maintenance de la logistique, un équilibre à préserver entre les appartements, les accompagnants & les bailleurs….

Nous avons inventorié plus de 230 « FICHES TRAVAUX »

Ces fiches travaux sont accessibles à tous les salariés et aux familles.

Les appartements sont l'outil de travail privilégié du CHRS diffus. Leur état, leur localisation, leur disposition, etc., doivent permettre d'accueillir et d'accompagner les familles hébergées dans leur accès au logement. De fait, une vigilance accrue doit être portée quant au maintien de la qualité du parc, de son adaptation aux besoins des familles et du travail d'accompagnement.

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 26 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 .

Les interventions se déclinent comme suit :

◊ **46 interventions « ETAT DES LIEUX »**

Préparation de l'entrée et de l'accueil des résidents : meuble et équipe les lieux d'hébergement,
veille aux réparations nécessaires et à l'entretien.
Effectuer les états des lieux avec le résident pour les entrées ou sorties (contrôle des appartements, suivi de nos équipements).

◊ **95 interventions « REPARATION TRAVAUX »**

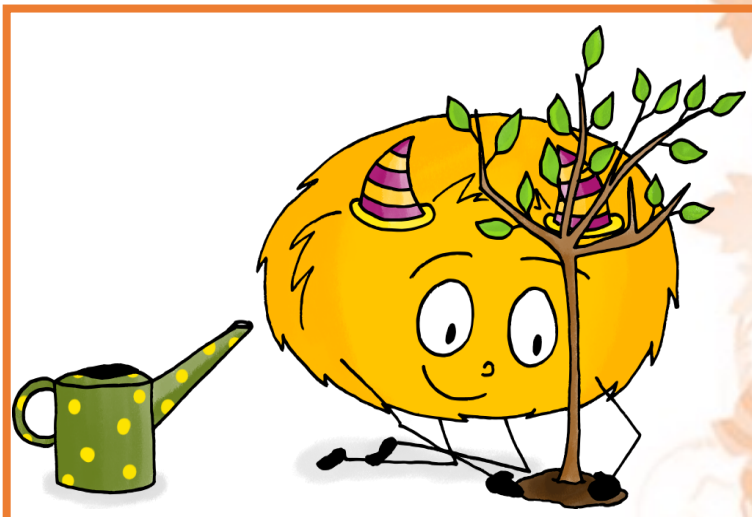
Sur des meubles, appareils électroménagers, plomberies, électricités, voitures …

◊ **75 interventions « d' AMENAGEMENTS »**

Aménagement des appartements en fonction de la composition familiale qui arrivent aux CHRS ou SAHFEVVI.

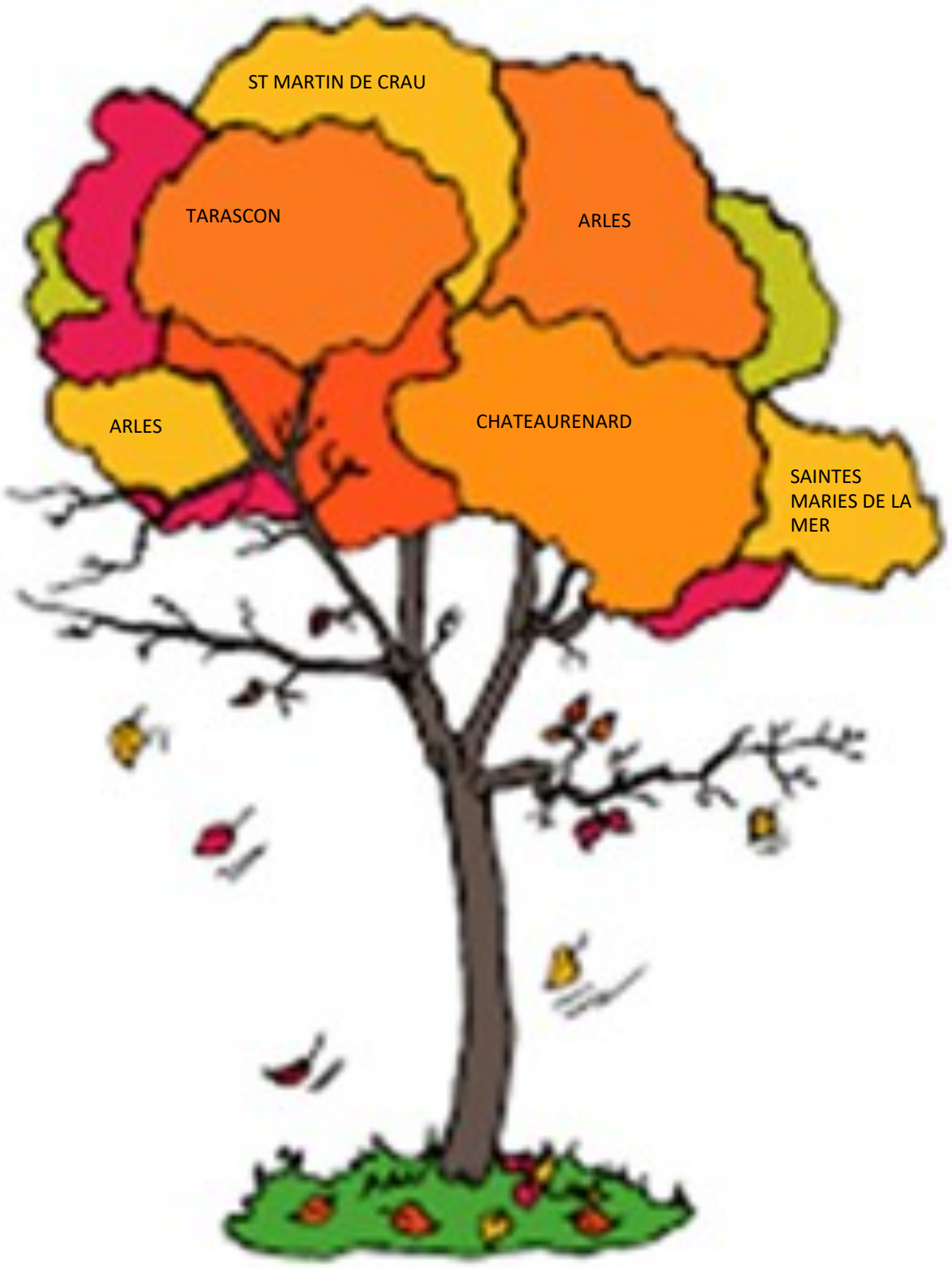
◊ **9 interventions « sécurité » & « hygiène »**

Tous changements de configuration d'un appartement ou d'un poste de travail implique l'intervention de la logistique. Le changement à un poste de travail peut être généré par un constat établit dans le DUERP. Ceci nous permettant d'agir en prévention par mesure de sécurité.



« Plus tard, quand je serai grand, je veux être mécanicien pour ne jamais être en panne dans la vie. Il faut savoir réparer les choses quand elles ne fonctionnent plus. »

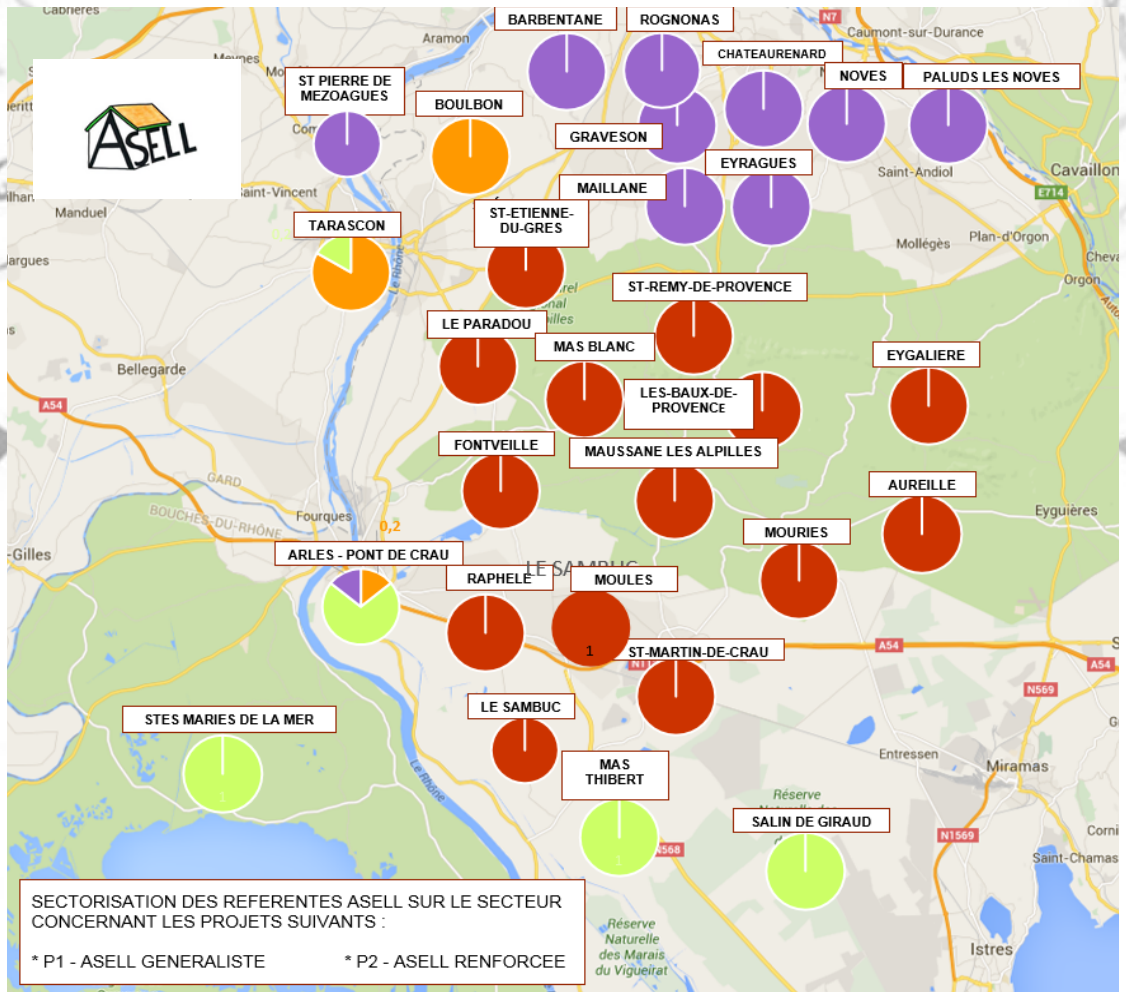
Petit Pays - **Gaël Faye**



Accompagnement - secteurs logements

Services ASELL - CHRS - SAHFEVVI

SECTEUR DES RÉFÉRENTS SUR LE TERRITOIRE DES BOUCHES DU RHÔNE



Le service CHRS à un parc locatif sur 4 secteurs

Le service SAHFEVVI à un parc locatif sur le secteur de Arles

Le service ASELL intervient sur 26 secteurs autour de Arles et à Arles

Notre intervention étendue sur le Territoire des BDR nous permet de rencontrer des publics et des 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'équipes hebdomadaires permettent également des échanges et des réflexions à ce sujet.

Pour le bon fonctionnement des déplacements de l'association:

⇒ **Notre parc automobile est équipé de :**

◊ 6 véhicules citadins
◊ 1 monospace (7places)
◊ 1 utilitaire

Ces véhicules sont à la disposition des services:

⇒ASELL
⇒CHRS
⇒SAHFEVVI
⇒LOGISTIQUE

~ 400 personnes suivies

~+ de 1400 déplacements A/R

LES DÉPLACEMENTS DES REFERENTS DES SERVICES (ASELL / CHRS / SAHFEVVI) SUR LE TERRITOIRE DES BOUCHES DU RHONE.

LE PARC AUTOMOBILE DE L'AMA NE CHÔME PAS !

1 déplacement peut représenter jusqu'à 77 kilomètres

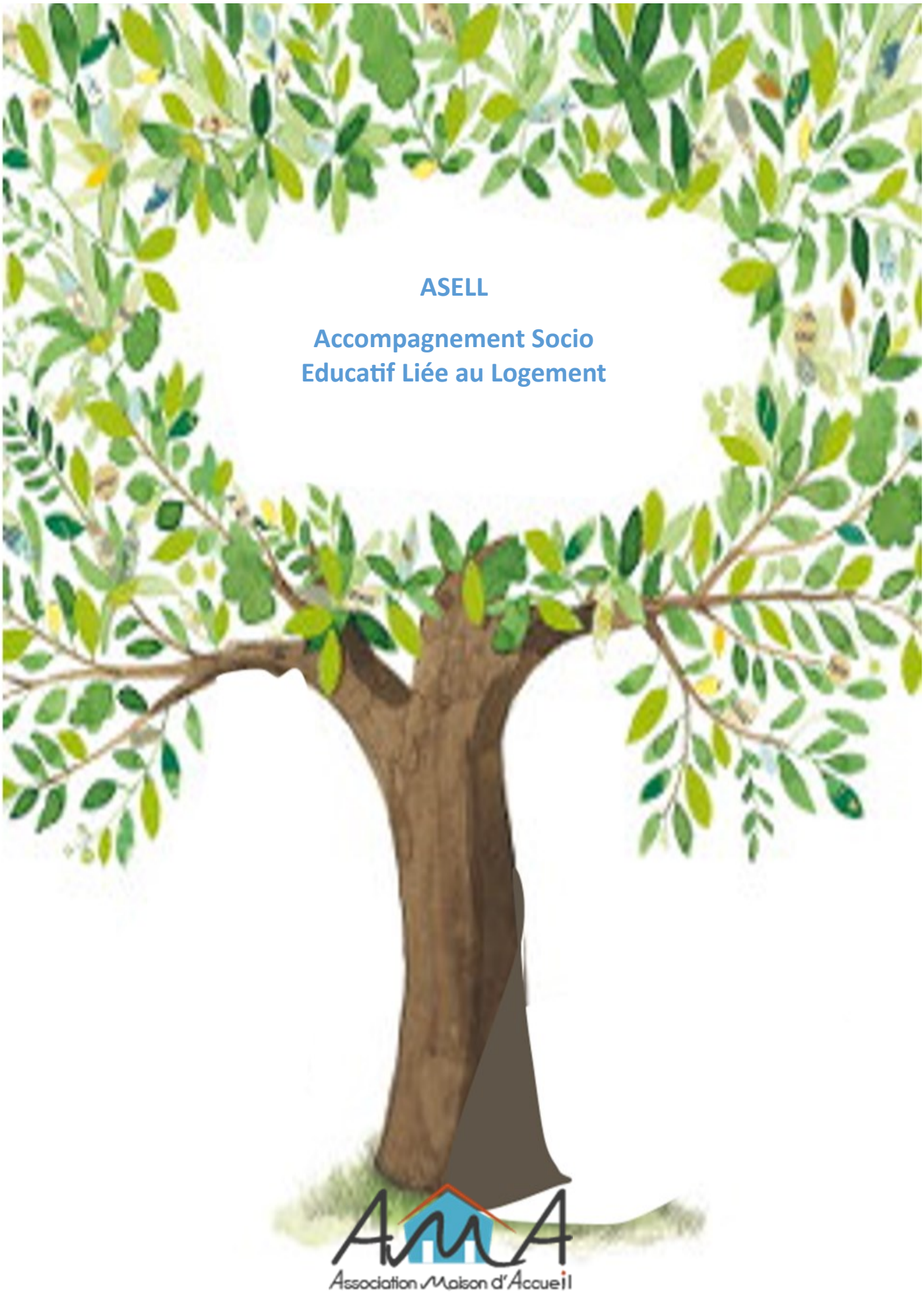
Ces kilomètres correspondent seulement aux déplacements des référents au domicile **des personnes accompagnées**.

Afin de réaliser ce constat, nous nous sommes basés sur le nombre minimum obligatoire de visite à domicile chez les ménages imposé par le RI ASELL: 1 fois/mois pour l'accompagnement des mesures ASELL généralistes (P1), 2 fois/mois pour l'accompagnement des mesures ASELL renforcées (P2) et, 1 rencontre minimum pour la prévention des expulsions domiciliaires (P3).

Sur cette base de 6000 kilomètres, rajouter les déplacements concernant les services CHRS et SAHFEVVI soit plus de 430 déplacements jusqu'au domicile soit un minimum de **860 kilomètres supplémentaires**.

Cependant, certains ménages ont besoin de plus de rendez-vous à domicile pour travailler les objectifs établis au début de l'accompagnement avec son référent et aussi de les accompagner pour rencontrer les partenaires.

STATISTIQUES DES 3 SERVICES



ASELL

Accompagnement Socio Educatif Liée au Logement

Subvention :

La convention relative à la mise en œuvre d'une action d'accompagnement social au titre de l'année 2019, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) est à destination 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 l'intermédiaire de celle-ci, l'AMA s'engage, à son initiative et sous sa responsabilité à mettre en œuvre ledit projet.

Cette subvention étant accordée spécifiquement pour ses actions, celle-ci a pour objet d'en préciser les conditions d'utilisation, les modalités de versement ainsi que, le cas échéant, le remboursement.

Dispositif :

Nous exerçons notre mission dans le cadre d'une convention signée chaque année avec le Conseil Départemental qui précise le nombre de mesures pour lesquelles le service est financé. Pour l'année 2019 nous avons été conventionné pour :

- **45 mesures ASELL « Généralistes » soit 540 mois d'accompagnement**
- **40 mesures ASELL « Renforcées » soit 480 mois d'accompagnement**

Missions :

L'Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement est une mesure qui vise à garantir aux ménages qui en sont les bénéficiaires, 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.).

Publics:

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) doivent être inférieure(s) au(x) plafond(s) en vigueur pour l'accès au logement locatif social "PLUS".

Prescripteurs:

Nous travaillons avec plus de 20 organismes / partenaires (AL'PAGES-CAF—CCAS—CD13—CMP—CSAPA—BAILLEURS SOCIAUX—MDS—MDST—MSA—POLE SENIOR—REGARD—RES LA GARRIGUE—MES—CHU …)
Ils évaluent et orientent des ménages pour leur permettre de bénéficier une mesure ASELL.

L'Association Maison Accueil a traité sur l'année 2019 plus de 160 demandes d'orientation.

Mesure généraliste

L'ASELL généraliste est une mesure 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 :
de 6 à 12 mois renouvelable à concurrence de 18 mois par ménage.

Mesure Renforcée

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, en procédure d'expulsion à partir du stade de l'assignation ou du concours de la force publique, sans solution de relogement, cumulant plusieurs problématiques (budgétaire, surendettement, familiale, professionnelle, santé), une aide soutenue pour éviter l'expulsion locative, trouver des solutions de relogement ou de maintien dans les lieux.
Durée d'accompagnement du bénéficiaire :
12 mois renouvelable à concurrence de 18 ou 24 mois par ménage.

Accompagnements 2019

49 dossiers classés sans suite car les personnes sont non adhérentes ou que le dispositif ASELL n'est pas adapté à la situation …

2 dossiers refusés par le Conseil Départemental en raison de ressources supérieures au RI ou d'un renvoi vers le droit commun au vu des objectifs à réaliser.

+ de 30 ménages en attente : L'agrément des mesures généralistes est rapidement atteint.

Le service ASELL à suivi environ 225 ménages (personnes seules ou en couple avec ou sans enfants) sur l'année 2019. Dont 107 ménages de l'agrément 2018 où l'accompagnement s'est finalisé sur l'année 2019.

♦Soit pour les mesures « généraliste» en 2019
29 ménages suivis pendant 6 mois d'accompagnement
15 ménages suivis pendant 9 mois d'accompagnement
26 ménages suivis pendant 12 mois d'accompagnement

♦Soit pour les mesures « renforcée » en 2019
3 ménages suivis pendant 6 mois d'accompagnement
2 ménages suivis pendant 9 mois d'accompagnement
46 ménages suivis pendant 12 mois d'accompagnement

Accompagnements 2018

Le bilan ASELL de ce rapport d'activité sera sur l'année N-1 car l'accompagnement s'écoule sur 2 années.
Soit 134 ménages suivis, **identifiés sur l'année 2018**.

44 mesures conventionnées pour les mesures généralistes & 40 concernant les mesures renforcées pour la période 2018.
Le service ASELL a réalisé 12 % de mesures supplémentaires au-delà de son agrément suite à la forte demande de nos prescripteurs.

Technique

- ***Avant la mesure***

Le ménage est orienté par un prescripteur (CAF, CCAS, MDS…) 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 référent social présente la mesure ASELL au ménage. Ce dernier formalise alors son engagement par la signature de la lettre d'adhésion.

Le référent social identifie le ménage par l'intermédiaire d'une fiche d'identification, qui est transmise au Conseil Départemental afin d'obtenir une notification d'accord. Elle comporte une évaluation sociale et les objectifs de l'accompagnement, déterminés lors du rendez-vous tripartite avec le prescripteur.

- ***Mesure accordée***

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

Un accompagnement soutenu est mis en place auprès du ménage concerné. Il bénéficie en moyenne d'une entretien à domicile deux fois par mois pour les mesures « renforcées » et d'une visite à domicile 1 fois par mois pour les mesures « généralistes ».

- ***Pendant la mesure***

Les objectifs concernent les domaines du logement et de la gestion du budget :

Le Travailleur Social aborde la question de la gestion du budget afin d'aider les personnes à s'acquitter des dépenses courantes, factures, remboursements des dettes avec des supports personnalisés.

Il s'assure également de l'ouverture et/ou du maintien des droits et soutient les personnes sur le plan administratif.

Les ménages méconnaissent leurs droits et devoirs de locataire et ne maitrisent pas les économies d'énergie dans le logement.

Les objectifs doivent permettre l'accès et/ou le maintien dans le logement des personnes accompagnées. Ils doivent également lever les réticences des bailleurs, en les incitant à accueillir ou maintenir dans leur parc, les ménages qui éprouvent des difficultés particulières.

- ***Fin de mesure***

A l'issue de la mesure, le référent envoi une fiche d'évaluation au Conseil Départemental qui reprend les objectifs atteints et les écarts, et cela dans un délai d'un mois pour mettre fin à l'accompagnement.
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 :

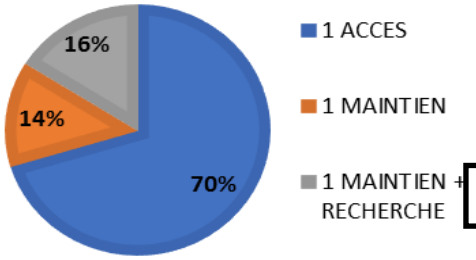
Inadaptation du logement, sur/sous occupation , habitat indigne, dettes liés au logement, loyer, charges, crédit/prêt immobilier, charges locatives et loyers supérieurs aux ressources, pas de logement, sans résidence stable, endettement, surendettement, reste à vivre insuffisant, difficulté financière...

BILAN AGREMENT 2018—MESURE GENERALISTE

Les ménages accompagnés à l'identification

Le service ASELL a accompagné 81 ménages sur l'agrément 2018, une moyenne de 7.86 mois de suivi.

ACTIONS[1] A ACCOMPAGNER LES MENAGES

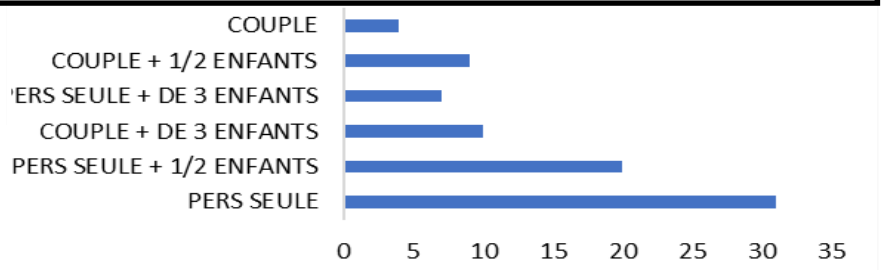


Définition:

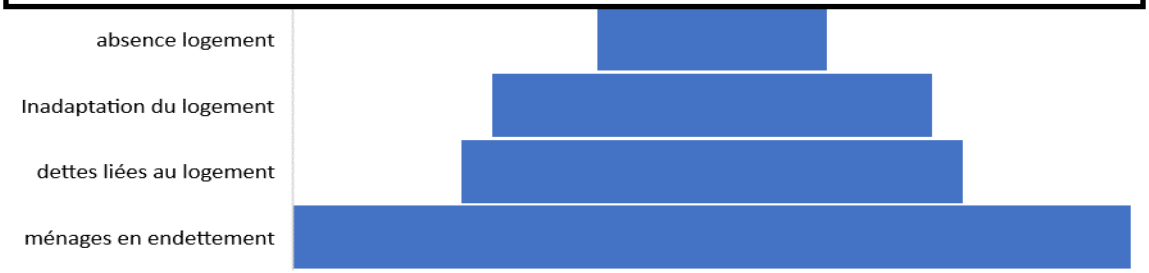
Accès : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et/ou installation.
Maintien : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement.

Plus de 70% de l'action qui contribue à accompagner les ménages est la recherche de logement et/ou dans leur installation.
La composition des ménages est de 40% de personnes seules et 25% de personnes seules avec enfant(s). Dont 60% des personnes seules avec enfant(s) vivent avec moins de 1000 euros de ressources mensuelle et 61% des personnes seules vivent avec moins de 800 euros de ressources mensuelle. [inclus prestations CAF, Primes d'activité….]Le type de ressource mensuelle la plus élevé est le RSA pour 50% de l'ensemble des ménages accompagnés.

COMPOSITION DES MENAGES



PRINCIPALES PROBLEMATIQUES RELATIVES AU LOGEMENT RENCONTREES PAR LES MENAGES



Les principales problématiques relatives aux logements rencontrées par les ménages, sont de 13.6% d'absence de logement, 26% d' inadaptation de logement (sur/sous occupation / habitat indigne…) , 30% de dettes liées aux logements (charges , loyers, l'énergie…) et 50% d'endettement (ensemble des impayés restants du ménage).

Les missions du service asell ont les effets de la mesure d'accompagnement au résultat suivant:

Une baisse de 60% des ménages en dette locatives par l'intermédiaire d'actions suivantes:

43.1 % d'actions relatives au remboursement de la dette locative,
(échéanciers constitués avec le bailleur, protocole de cohésion sociale , action relative au dossier de surendettement.)

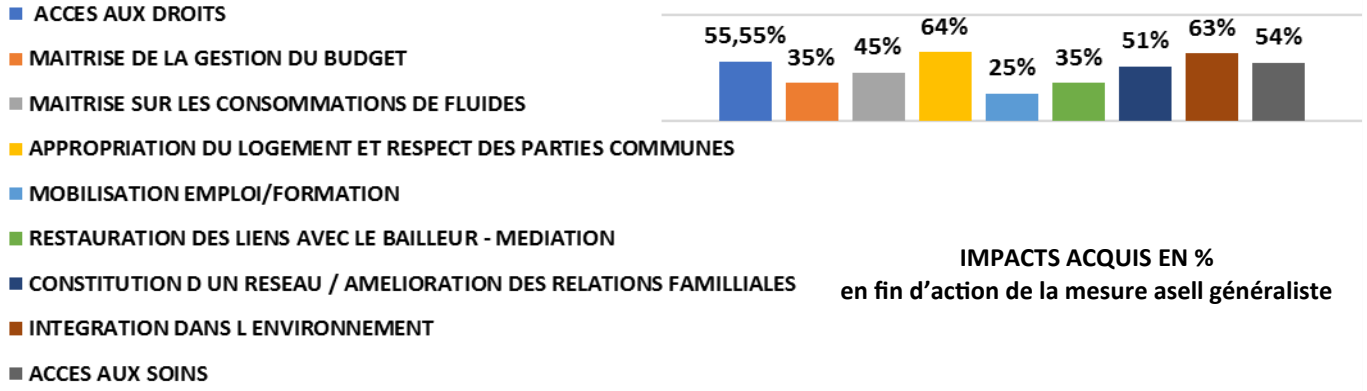
42,3% de dossiers constitués par la banque de France,

21 % de ménages relogés,

divisé par 2 Le chiffre des statuts d'occupation des ménages concernant les sans domicile fixe et les ménages hébergés

+69 dispositifs financiers sollicités durant le suivi (FSL/ aide association caritative / aides CAF, CCAS, secours adulte, surendettement, CPAM,….).

Les impacts de la mesure sur les ménages en fin de suivi ACQUIS



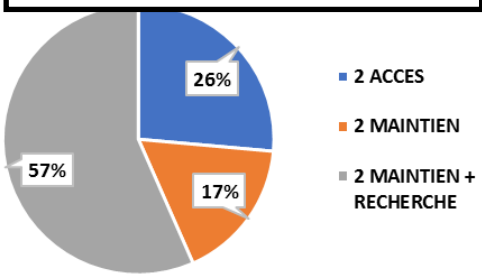
IMPACTS ACQUIS EN %
en fin d'action de la mesure asell généraliste

BILAN AGREMENT 2018—MESURE RENFORCEE

Les ménages accompagnés à l'identification

Le service ASELL a accompagné 53 ménages sur l'agrément 2018, une moyenne de 9.83 mois de suivi.

ACTIONS[1] A ACCOMPAGNER LES MENAGES



Plus de 53% de l'actions qui contribuent à accompagner les ménages est de les maintenir dans leur logement avec recherche de logement et/ou dans leur installation.

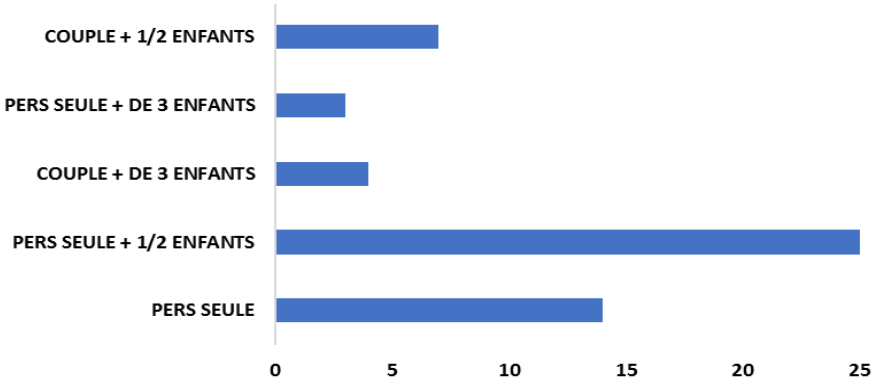
COMPOSITION DES MENAGES

La composition des ménages est de 50% de personnes seules avec des enfants. Dont 56 % des personnes seules avec enfants vivent avec moins de 1000 euros de ressources mensuelle soit 40% vivent avec moins de 800 euros de ressource mensuelle. [inclus prestations CAF, Primes d'activité….].

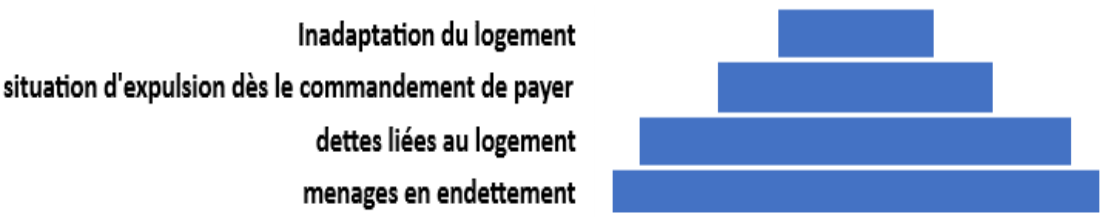
[1]**Définition:**

Accès : Actions qui contribuent à accompagner le ménage dans sa recherche de logement et/ou installation
Maintien : Actions qui contribuent à maintenir le ménage dans le logement

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.



PRINCIPALES PROBLEMATIQUES RELATIVES AU LOGEMENT RENCONTREES PAR LES MENAGES



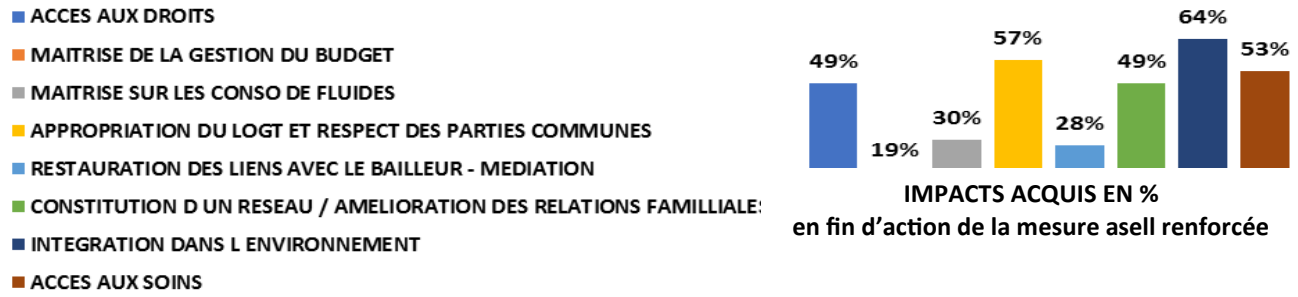
Les principales problématiques relatives aux logements rencontrées par les ménages, sont de 32 % de inadaptation de logement (sur/sous occupation / habitat indigne…) , 89% de dettes liées aux logements (charges , loyer, l'énergie…), 57% en situation d'expulsion dès le commandement de payer et 100% d'endettement (ensemble des impayés restants du ménage).

Les missions du service ASELL ont les effets de la mesure d'accompagnement au résultat suivant:

Les éléments spécifiques à la procédure d'expulsion des ménages permettent une baisse de 43 % par l'intermédiaire des actions suivantes :

53 % de dossiers constitués en Banque de France ,
48 % d'actions relatives au remboursement de la dette locative,
11,32 % de baux régularisés,
Une baisse de 33 % de ménages en surendettement ,
33,8 % de ménages ayant bénéficié d un relogement,
36 % de baisse de ménages en dette locative,
+ de 77 dispositifs financiers sollicités durant le suivi (FSL/ aide association caritative / aides CAF, CCAS, secours adulte, surendettement, CPAM,….).

Les impacts de la mesure sur les ménages en fin de suivi ACQUIS



IMPACTS ACQUIS EN %
en fin d'action de la mesure asell renforcée

BILAN AGREMENT 2019 —MESURE PREVENTION D'EXPUSION/COURTE DUREE

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 **C**ommissions départementales de **C**oordination des **A**ctions de **P**révention des **EX**pulsions 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 1er intervenant est l'assistant social, 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.

Type enquête sociale d'un référent—nouvelle procédure pour la sécurité de nos référents

A réception du courrier de la Sous-Préfecture d'une procédure d'expulsion (PEL), une procédure interne est effectuée pour envoyer un courrier de convocation dans les meilleurs délais mais peu de personnes répondent au courrier et celui est retourné par la poste au bout de 6 mois!. La procédure a changé afin travailler dans les délais 2 référents nommés lors des réunions d'équipes se présentent au domicile de la personne. En cas d'absence de celle-ci une deuxième convocation est envoyée. Lors de cet entretien le référent rempli un formulaire type et une évaluation sociale selon la déclaration de la personne.
Les éléments concernant les typologies et les compositions familiales sont une démarche volontaire des ménages à nous communiquer ou pas les données.
L'information de notre travail sur la mesure ASELL lui est expliquée ou autres dispositifs selon sa situation pour permettre de lui trouver un accompagnement, une solution.
L'enquête est envoyée à la Sous Préfecture.

Ouvrir son espace privé à un Travailleur Social c'est aussi prendre 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 Travailleur Social dans l'intimité des ménages.

Conclusion

Comme les années précédentes, le montant de la dette locative augmente. Sur les 26 enquêtes nous constatons une dette s'élevant à plus de 183 000 €uros par rapport aux parcs « privé » et « publics » envers les bailleurs /propriétaires.
les données concernant l'actualisation de la dette des ménages sont communiquées par la sous-préfecture.

La raison de l'engagement de la procédure reste essentiellement l'impayé de loyer.

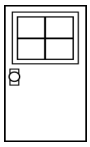
Concernant la situation des familles , la suite à donner à la procédure permet de saisir les situations les plus compliquées et problématiques afin d'évaluer au cas par cas la pertinence pour orienter et tenter de mettre en place une solution appropriée et encourager les intéressés à résoudre leur dossier vers une issue favorable à la situation d'expulsion telle que:

-la mise en place de mesures ASELL,
-des convocations en Sous-préfecture ou dans les services sociaux concernés
-des courriers de rappel de la situation, etc.

L'étude des situations permet de suivre les dossiers des familles qui ont réagi à nos rendez-vous ou nous contactent quand elles sont disposées à réagir à leur dossier.

20 mesures subventionnées en 2019

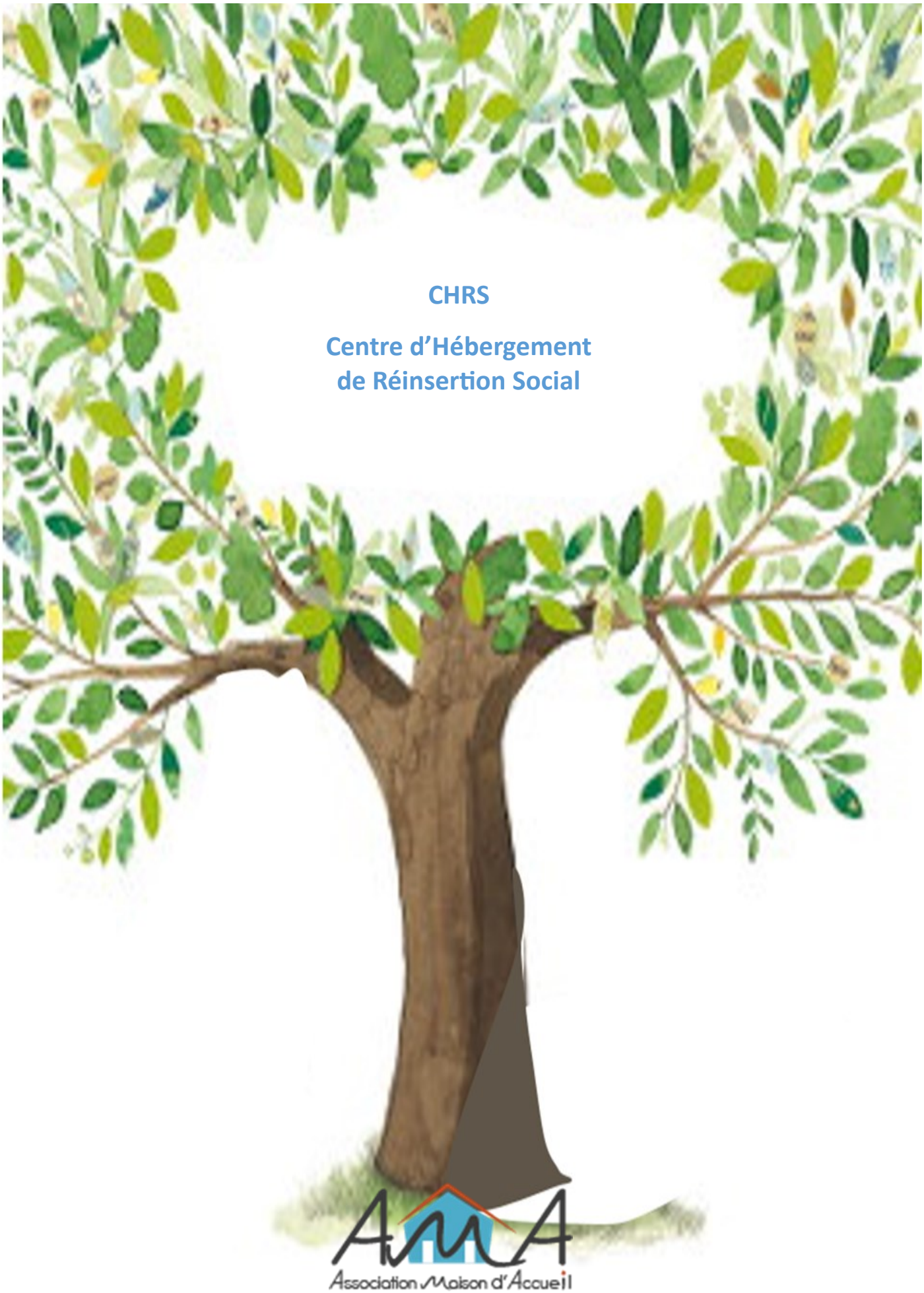
07 ménages se présentent au rendez-vous.



19 ménages ne se présentent pas au rendez-vous.

4 enquêtes non conventionnées par notre Convention car hors secteur

30 enquêtes réceptionnées via la sous préfecture


CHRS
Centre d'Hébergement
de Réinsertion Social
AMA
Association Maison d'Accueil

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).

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.

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).

L'action du CHRS :

¨ 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.

Pour l'AMA, la question de l'accès aux droits est primordiale au-delà 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 intérieur et le livret d'accueil.

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.

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.

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 à 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.

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 : 13 familles relogées au cours de l'année 2019 sur 35 familles.

BILAN 2019 CHRS

Le public accueilli—par des exemples

Les familles en demande d'hébergement sont inscrites sur le « Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation » (SIAO) par les travailleurs sociaux du département. Le SIAO nous oriente ensuite les familles sur les logements du CHRS disponibles en temps réel.

Cependant, en fin d'année 2018, à la suite de l'effondrement des deux immeubles situés rue d'Aubagne à Marseille, le Préfet de Marseille nous a orienté en direct deux familles à héberger d'urgence.

Parmi ces deux familles, une est demandeuse d'asile. Cette famille A. est composée d'un couple avec 2 enfants. Mme A. a eu son rendez-vous à l'OFPRA en juin 2019, sa demande d'asile a été refusée. Elle a fait un recours qui a été également refusé. Mr A. est en attente de sa convocation à l'OFPRA. La prise en charge a dépassé un an.

Cette famille s'ajoute aux 3 autres familles qui ne sont pas relogeables du fait de leurs situations administratives. La prise en charge de ces familles s'en trouve rallongée.

La famille B., composée d'un couple et de 4 enfants nés en France, a été orientée par le service ASELL de l'AMA pour un bail glissant en mars 2017. Le dossier logement n'était pas complet pour un passage en commission d'attribution logement (CAL). En effet, la demande de titre de séjour de Mr B. est restée sans réponse de la part de la Préfecture du Vaucluse, en sachant que son épouse possède un titre de séjour d'une validité de 10 ans. Son dossier a été ensuite transféré dans le département des Bouches du Rhône. Mr B. a obtenu son titre de séjour en août 2019. Le bailleur a ainsi pu faire passer le dossier complet en CAL. La famille B. est devenue locataire en titre du logement depuis novembre 2019. La prise en charge a donc durée 2 ans et 2 mois.

La famille C. est hébergée depuis octobre 2014. Elle est composée d'un couple et de 4 enfants nés en France. Mme et Mr C. ont fait plusieurs demandes de titre de séjour et ont eu à plusieurs reprises des récépissés ne leur autorisant pas à travailler. Leur dernière demande s'est soldée par une obligation de quitter le territoire. Mme et Mr C. ont fait un recours de la décision et sont en attente d'une audience. La prise en charge a dépassé les 5 ans.

La famille D. est hébergée depuis février 2018. Elle est composée de 1 homme seule et de 3 enfants. Mr D. était en attente d'une naturalisation pour Algérien né avant 1962. Cette demande n'a pas pu aboutir. Depuis, Mr D. se mobilise depuis pour constituer un dossier de demande de titre de séjour qu'il déposera en 2020. La prise en charge va atteindre les 2 ans.

La famille E. est hébergée depuis janvier 2019. Elle est composée de 1 femme seule et 3 enfants. Mme E. a été orienté par le SAHFEVVI. Nous attendions la traduction de document pour faire une première demande de titre de séjour. La prise en charge dépassera un an.

Ces familles sont sans ressources car elles ne peuvent ni travailler, ni percevoir des prestations. Certaines personnes font cependant du bénévolat et d'autres suivent des cours de français. Elles bénéficient de l'aide alimentaire et vestimentaire des associations caritatives d'Arles. Des aides financières du département et de la ville d'Arles sont sollicitées ponctuellement mais sont limitées.

L'AMA contribue dans ses possibilités à faciliter certaines démarches. Par exemple, nous avons financé la nuitée d'hôtel de Mme S. afin qu'elle se rende à sa convocation à l'OFPRA en région parisienne. Par ailleurs, nous accompagnons physiquement les familles à la Préfecture de Marseille.

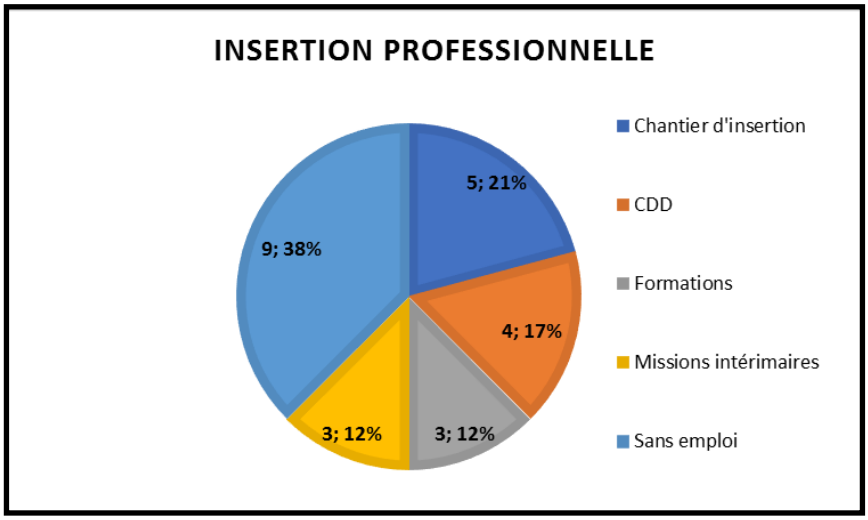
Par ailleurs, au manque de moyens financiers pour ces familles s'ajoute la barrière de la langue.

Il n'y aura pas de perspective d'évolution pour ces familles sans régularisation administrative.

Afin d'accompagner au mieux ces familles, nous avons pu bénéficier d'une formation de 2 journées de formation en novembre 2019 organisées par le Comité National de Liaison des Acteurs de la Prévention Spécialisée sur les fondamentaux droit des étrangers.

L'insertion professionnelle

En 2019, 24 personnes suivies par le CHRS l'AMA étaient inscrites à Pôle Emploi.



Le partenariat mis en place entre l'association et le Pôle Emploi, le PLIE, les chantiers d'insertion et le pôle insertion nous ont permis de faciliter l'insertion professionnelle de 15 bénéficiaires.

Outre une augmentation des revenus, se réinsérer professionnellement permet de reprendre confiance en soi, de donner une image positive à son entourage familial, de saisir des possibilités d'évolution, de retrouver une nouvelle place sociale et d'éprouver fierté et dignité.

Et bien évidemment, cela facilite l'accès au logement. Etape essentielle pour pouvoir sortir de notre dispositif d'accompagnement et privilégier son autonomie.

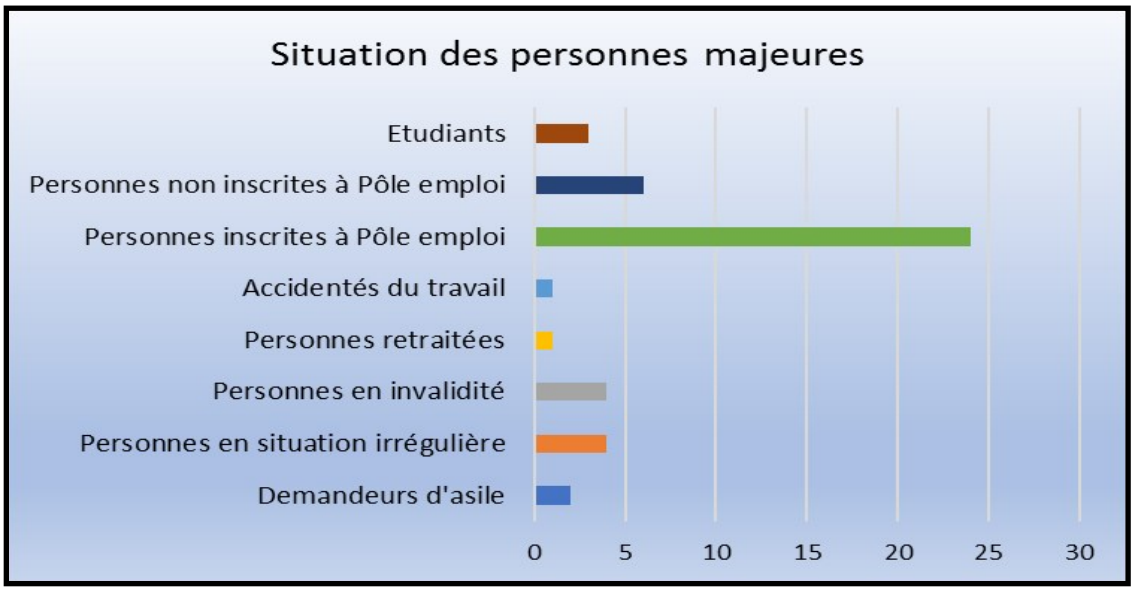
Situation des personnes majeures

En 2019, 42 personnes majeures ont été accompagnées par le service du CHRS.

6 personnes en capacité de travailler n'étaient pas inscrites au Pôle emploi.

5 d'entre elles sont des mères isolées ayant au moins 1 enfant en bas âge qu'elles n'ont pas pu inscrire en crèche par manque de places disponibles.

La 6ème personne avait un titre de séjour ne l'autorisant pas à travailler sur le territoire français.



Sorties des familles

35 familles ont été prises en charge par le CHRS en 2019.
15 familles ont quitté le dispositif pour accéder à un logement autonome :
1 en logement privé,
14 en logement social dont 2 orientées par la sous-préfecture d'Arles.

Appartements CHRS

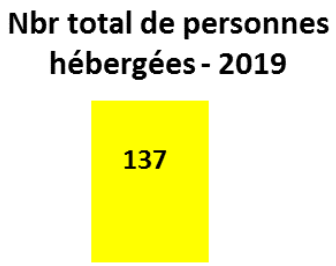
En 2019, le parc logements du CHRS s'est agrandi de 3 appartements dans le parc privé.
Cela a permis de faire des mutations de logement. En effet, une famille de 5 personnes logés dans un T3 a pu s'installer dans un T4 pour plus de confort et répondre ainsi à l'exigence de non sur occupation du bailleur social.
Par ailleurs, l'équipe du CHRS a remanié les documents de séjour du CHRS pour plus de clarté pour les personnes accueillies et qui spécifie bien cette possibilité de mutation.

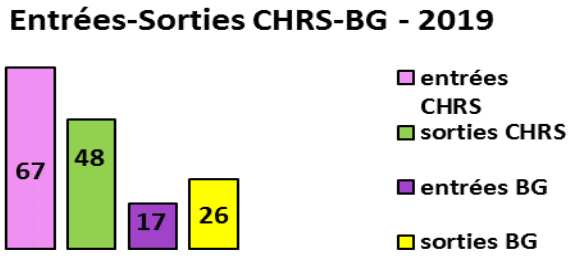
CHRS « Hors les murs »

En septembre 2019, la MDS d'Arles nous oriente une famille suivie par le secteur enfance-famille. Cette famille vit dans son logement et ne souhaite pas être hébergée. Elle est en dette locative et souhaite se reloger dans un logement adapté à sa composition familiale.
Une mesure ASELL a été envisagé mais ne semblait pas adapté à cette situation qui nécessite un accompagnement plus soutenu.
L'AMA a donc répondu à cette demande par un accompagnement CHRS « Hors les murs ».

La fracture numérique

Dans le plan France numérique 2012-2020 proposé par le ministre Luc BESSON, la dématérialisation des démarches administratives doit être effective d'ici 2020.
Une partie de notre accompagnement réside dans l'accès aux droits (CAF, CPAM, Pôle Emploi…). La dématérialisation permet un accès rapide aux droits.
Seulement, la majorité des personnes que nous accompagnons ne maîtrise pas l'outil informatique. Nous effectuons alors les démarches ensemble ou à la place.
Pour les personnes en capacité de l'utiliser et qui ne possède pas de matériel, nous orientons les personnes sur les postes informatiques des organismes et mettons à leur disposition un poste informatique au siège de l'AMA.



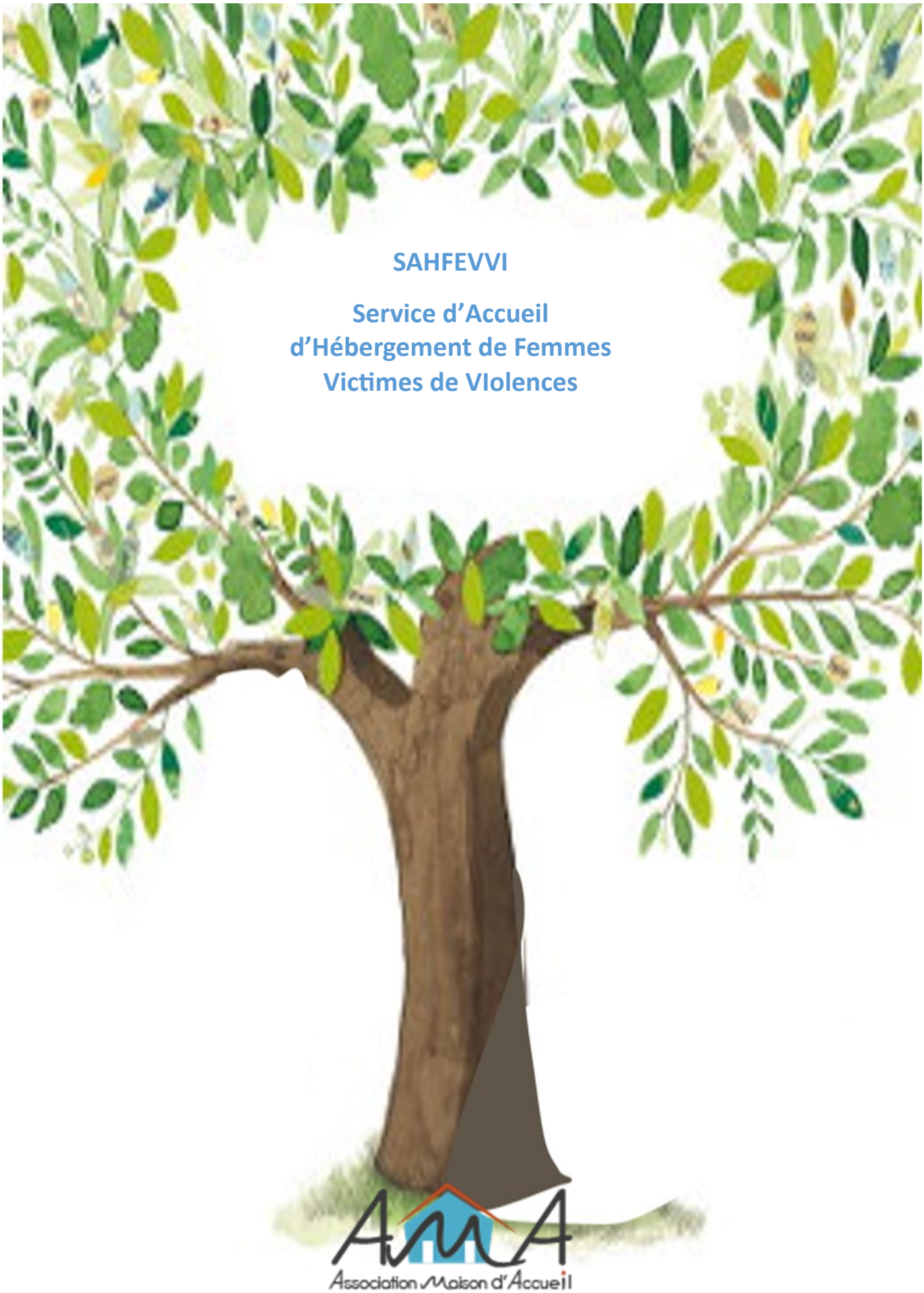


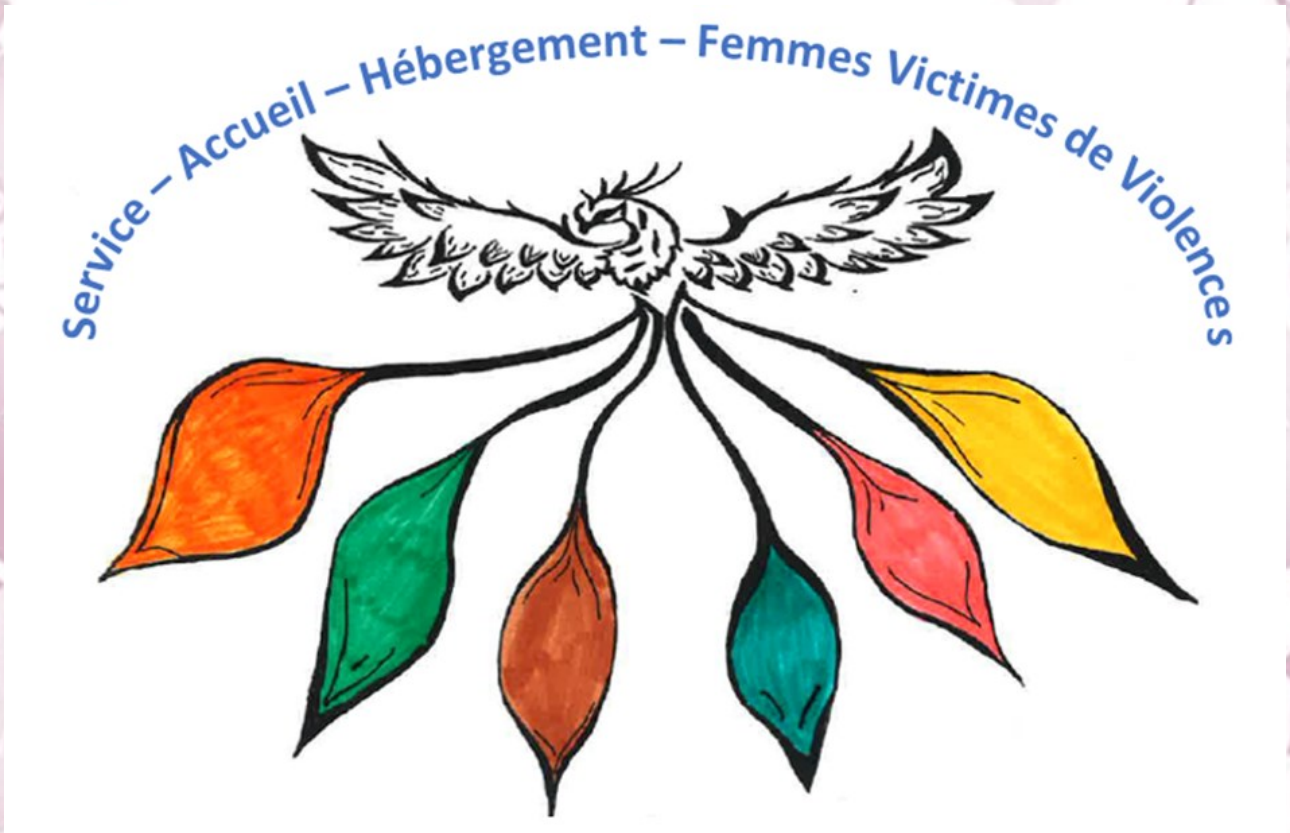
98%

de taux d'occupation sur l'année 2019

Typologie des hébergés accompagnés:

⇒ parents isolés
⇒ couples avec enfants
⇒ enfants
⇒ couples sans enfants
⇒ personnes isolés


SAHFEVVI
Service d'Accueil
d'Hébergement de Femmes
Victimes de VIolences
AMA
Association Maison d'Accueil



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.

« A cet 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

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

Depuis sa création en 2015, le service n'a cessé d'accueillir des femmes victimes de violences avec ou sans enfants. En 2019, 60 personnes, soit 18 familles au total ont pu être accompagnées par ce dispositif.

Afin d'appréhender au mieux ce public spécifique, le référent social du service participe à des formations sur les questions relatives aux violences faites aux femmes. Les connaissances théoriques sur cette problématique sont une partie importante de la technicité du travailleur social, mais les compétences acquises au fil des accompagnements sont aussi le fruit de toutes ces rencontres singulières avec chaque nouvelle situation accueillie. En effet, ces femmes en racontant leurs histoires, nous enseignent au plus près et au plus juste les réalités des mécanismes liés aux violences conjugales.

Missions :

Les missions principales du SAHFEVVI sont donc d'apporter une réponse rapide aux femmes victimes de violences conjugales et à leurs enfants afin de leur garantir une mise à l'abri dans un premier temps. Par la suite, un accompagnement global de la situation sera mis en place en les soutenant notamment sur les plans psychologiques et juridiques. Tout cela est bien entendu mis en œuvre en partenariat avec les services de police, la justice, les établissements médico-sociaux…
Notre rôle vise aussi à mener des actions de prévention et de sensibilisation du public accompagné auprès des partenaires mais aussi vis à vis du grand public.

Dispositif :

Le service dispose d'un agrément pour 18 personnes pour un total de 6 appartements sur le secteur des Bouches du Rhône.

Public :

Le SAHFEVVI peut accueillir des hommes, des femmes ou des mineurs émancipés, avec ou sans enfants, victimes de violences conjugales.
En 2019, le service a accueilli majoritairement des femmes âgées de 25 à 39 ans avec leurs enfants dont la tranche d'âge était comprise entre 3 et 17 ans. Un seul homme s'est présenté à l'AMA, et faute de logement disponible, il n'a malheureusement pas pu être pris en charge par notre structure. Nous avons également rencontré une situation où deux enfants de 16 et 17 ans violentaient leur mère. Là encore, faute de nombre de place suffisante, la situation n'a pas pu être prise en compte par notre établissement.
Le service dispose en effet d'un agrément pour 18 personnes pour un total de 6 appartements répartis sur la ville d'Arles. Cruciales pour aider les femmes victimes de violences conjugales, ces places d'hébergement sont malheureusement toujours insuffisantes sur notre territoire aujourd'hui.

Orientations:

Les personnes victimes de violences conjugales en demande d'hébergement sont inscrites par le travailleur social du département auquel elles appartiennent via le SIAO. Ce dispositif nous oriente ensuite les familles que nous hébergeons dans des appartements diffus au sein de la ville d'Arles selon la disponibilité des logements (il représente en effet plus de la moitié de nos orientations sur 2019).
Tous nos partenaires (Associations, CCAS, CIDFF, MDS, CAF…) peuvent alors être organisme prescripteur en vue d'une orientation sur le SAHFEVVI (en 2019, 8 familles sur 18 nous ont été orienté par ses divers partenaires).

En 2019, face à l'effondrement de plusieurs logements à Marseille, le SIAO a réquisitionné une centaine de places dans des hôtels pour que les victimes de violences conjugales puissent quand même être prises en charge. Leur durée de séjour initiale était de 10 jours mais celle - ci pouvait être renouvelée le temps que leur situation se stabilise.

Le rôle du travailleur social référent

Comme pour toutes les familles accueillies au sein de l'AMA, le travailleur social du SAHFEVVI sera aux côtés de la personne prise en charge tout au long de l'accompagnement. En effet, il interviendra auprès du public accompagné afin de l'informer et de l'orienter au mieux sur ses droits et devoirs, notamment sur les plans administratifs, juridiques et financier.
Il sera également un soutien sur les domaines liés à l'insertion socio-professionnelle, la santé, la vie quotidienne, la parentalité… Enfin, il l'accompagnera face à ses recherches de logement.
Pour ce faire, il construit avec la personne victime de violences, son Projet Individualisé (PI) qui sera le fil conducteur de son séjour au sein du service, et qui permettra la mise en place des actions liées à son accompagnement.
Le travailleur social ou référent rencontre alors les familles une fois par semaine en organisant des RDV, en tenant à jour les dossiers et en rédigeant les rapports de synthèse pour les partenaires par exemple. Le temps d'hébergement d'une durée initiale de 3 mois, pourra être renouvelé une fois si le projet de la personne accompagnée le justifie. Ainsi, elle pourra bénéficier de 6 mois d'accompagnement au total. La durée de séjour est donc variable mais ne prendra fin, en tout état de cause, que lorsque la femme accueillie disposera d'un logement et d'une indépendance financière, sauf à ce qu'elle souhaite quitter la structure avant.

BILAN 2019 SAHFEVVI

La provenance des familles

Les familles accompagnées par le SAHFEVVI arrivent pour la majorité de Marseille et des alentours. Mais parfois, certaines d'entre elles peuvent venir de beaucoup plus loin (nous avons en effet accueillie une situation urgente où la famille arrivait de Paris).
Très souvent, les femmes victimes de violences résident encore au domicile conjugal lorsqu'elles prennent la décision de partir (c'était le cas de 10 femmes sur 18 avant leur entrée au SAHFEVVI en 2019).

Parfois, certaines d'entre elles bénéficient déjà d'un hébergement (hébergement d'urgence, nuits d'hôtel, foyer, hébergement chez de la famille ou chez un tiers) mais sont rapidement orientées vers notre structure car leurs séjours au sein de ses divers lieux d'accueil ne peuvent généralement pas perdurer.

Au-delà des raisons sociales ou économiques, les victimes d'hommes violents et manipulateurs sont bien souvent dans une situation d'emprise aux ressorts psychologiques puissants, qui rendent tout départ extrêmement difficile. En effet, de nombreuses femmes accueillies sur le service disent vouloir partir mais ne pas y arriver. Nous avons pu accueillir quelques femmes pendant un certain temps, puis un sentiment de honte et de culpabilité, un désir sincère de donner à ses enfants un foyer biparental, les besoins matériels, les frais juridiques croissants, l'espérance d'une thérapie appropriée pour guérir son compagnon, les questions entourant la garde des enfants, les problèmes monétaires et la peur de vivre seule, sont autant d'autres raisons pour lesquelles les femmes victimes de violences reviennent à leur partenaire. Pour la majorité d'entre elles, il faudra en effet, plusieurs allers – retours avant qu'un départ définitif intervienne. A plusieurs reprises, il nous est arrivé de devoir mener un entretien téléphonique avant une entrée : à ce moment précis, la victime souhaite juste être écoutée. Ce « faux départ » va peut-être lui permettre d'expérimenter ses propres ressources (capacités à vivre seule, possibilités d'hébergement, d'aide sociale et psychologique, sécurité, fiabilité des promesses faites par son conjoint lors des périodes de réconciliations...). Une reprise de l'autonomie peut alors se mettre en place au fil des expériences.

Des témoignages *:*

Mme A est arrivée à l'AMA en milieu de semaine avec ses deux garçons adolescents. Nous nous étions déjà rencontrées avec sa conseillère conjugale à Port de Bouc une première fois. Mme nous avait alors recontacté afin de pouvoir intégrer le service. Nous sommes allés la chercher afin de la mettre à l'abris dans un logement à Arles. Dès le lundi matin, après un Week end visiblement éprouvant ou elle s'est retrouvée seule, elle a décidé de partir et de retourner au domicile conjugal. C'était trop difficile pour elle : « j'avais perdu mes repères, mes habitudes… En Arles, je ne savais plus qui j'étais ». Cette expérience, nous confie-t -elle, lui aura permis de se rendre compte que le chemin de la séparation est encore long et difficile malgré les maltraitances qu'elle subit au quotidien.

La plupart du temps, les femmes victimes de violences conjugales sont très culpabilisées de la situation, ont perdu totalement confiance en elle après les mois ou les années d'humiliations, de dénigrements, d'harcèlement qu'elles ont subi. Elles se sentent incapables de penser. D'autres sont très conscientes, font une analyse lucide de leur situation mais ne vont pour autant trouver rapidement des solutions. La question de la peur est une donnée très particulière qui doit être prise en compte durant l'accompagnement. Il est acquis aujourd'hui que tous les trois jours, une femme meurt tous les jours sous les coups de son conjoint ou de son ex. On ne mesure pas forcément à quel point cette réalité obscurcit l'accompagnement des femmes. Les femmes que nous rencontrons ont peur. Cette peur participe à leur difficulté à partir, et l'entourage interprète souvent cela comme une incapacité à prendre les bonnes décisions. Et pourtant, il est reconnu que les violences les plus graves s'exercent lorsque les femmes disent non à une situation devenue insupportable, que les violences redoublent quand elles mettent en œuvre la séparation, que les violences perdurent après la séparation. Dans de très nombreux cas, c'est l'acte de refus qui provoque chez l'auteur des violences une réaction qui rendra la situation des femmes encore plus difficile.

Mme B. est accueillie pour la seconde fois au service. Elle se présente et nous affirme que cette fois, elle est décidée à partir du domicile conjugal. Elle a un enfant de 4 ans. Elle dit « avoir beaucoup réfléchie, mais que là, c'est trop dur… ». Elle est toujours avec son agresseur, qui l'empêche de faire ce qu'elle veut. Etant donné que c'est la seconde fois, elle nous dit « qu'elle était retournée avec lui parce qu'il lui avait promis monts et merveilles… » Mme B. était surement en « Lune de miel », phase où après la crise, l'auteur qui craint de perdre sa compagne commence à exprimer des regrets tout en minimisant les faits justifiant son comportement. Il veut se réconcilier, demande pardon, supplie de tout recommencer à zéro. Il redevient très amoureux, achète des cadeaux, partage les tâches ménagères et l'éducation des enfants, promet qu'il ne recommencera plus et qu'il se soignera si cela est nécessaire. De son côté, la victime espère, pardonne, et veut y croire en redécouvrant l'homme qu'elle a aimé.

« Mais en réalité, c'est pire… » finira-t-elle par avouer… Elle décide donc d'aller porter plainte : elle rencontre en amont un employé de l'APERS qui lui explique comment les choses vont se dérouler. Confiante, elle s'adresse à un OPJ qui prend le temps de l'écouter. A son retour, elle explique qu'elle n'a pas pu exposer toutes les violences subies car elle a eu peur que Mr soit incarcéré.
Quelques jours plus tard, Mme B. prendra la décision de repartir au domicile. Elle nous indiquera aussi avoir fait le choix de retirer sa plainte.

Mais pourquoi les victimes éprouvent -elles autant de difficulté à porter plainte ?

Et pourquoi la retirer une fois cette démarche si difficile à entreprendre effectuée ?

Une femme sous l'emprise de son conjoint éprouve des difficultés à penser en dehors de lui. La fusion entre soi et l'autre induite par les violences conjugales, rend difficile l'élaboration de ses propres idées et ressentis. La première difficulté est de prendre conscience du vécu. En effet, on observe souvent un déni partiel des violences subies dans le couple. La difficulté à prendre conscience est d'autant plus grande, quand la femme est isolée de ses amis et de sa famille. De plus, on observe très souvent chez la victime, un sentiment de culpabilité et de responsabilité de ce qui arrive dans le couple. On parle d'ailleurs d'un renversement des rôles ou de mécanisme de projection. On notera aussi la notion d'ambivalence, notamment quand la femme est amoureuse et nourrit de l'espoir de retrouver son partenaire idéalisé.
De plus, une plainte déposée au commissariat rend « publique » les violences subies. Briser le cycle de la violence serait pour elles, avouer leur sentiment d'échec et de culpabilité par rapport à leur couple. Souvent, continuer de vivre une situation connue (en l'occurrence les violences) semble moins coûteux psychiquement que de se lancer dans l'inconnu (angoisse autour de la plainte et de ses conséquences pour la famille, pour le conjoint, pour elles et leurs enfants). En effet, s'identifier comme la cause réelle des problèmes de son conjoint est très difficile pour ces femmes. Il faut également mentionner la peur des représailles, la peur d'être prise pour une affabulatrice, la peur de ne pas être convaincante ou assez forte, la peur des conséquences financières et matérielles.
Durant l'accompagnement et afin d'aider au dépôt de plainte ou d'en éviter le retrait, le travailleur social du service fait en sorte de rassurer la femme sur le bien -fondé de sa démarche, lui rappelle que ce qu'elle vit est anormal et très grave, se met dans une position de soutien pour l'aider à assumer sa plainte, lui donne des informations sur ses droits et sur le procédure afin de limiter l'angoisse qu'elle peut ressentir, développe les liens avec les brigades de gendarmerie de les commissariats de police.

L'insertion professionnelle

Les violences conjugales engendrent aussi de graves conséquences sociales et économiques pour les victimes et peuvent conduire à des situations de précarité et d'exclusion.
Rupture de scolarité et obstacle à l'apprentissage pour les plus jeunes, manque d'estime de soi, lourds problèmes de confiance en soi, comportements incohérents, absences de réseaux, manque de qualification : tous ces éléments impactent fortement l'insertion professionnelle des femmes ayant subi des violences dans leur vie.
Pour autant, l'emploi, restera un des seuls moyens pour ces femmes de reprendre confiance en soi, de valoriser leurs compétences, de se resocialiser. Le travail permettra en effet d'accéder à plus d'autonomie, de s'éloigner plus facilement de l'agresseur, de sortir plus rapidement de la situation de violences.

Très vite, les femmes accueillies au sein du service souhaitent pour la plupart reprendre une activité professionnelle, car l'accès à l'emploi est pour elles, capital. Il signifie un salaire, un premier pas vers l'autonomie et une échappatoire des violences subies.

Mais au-delà du traumatisme, des freins d'ordre administratifs, juridiques et logistiques viennent souvent s'ajouter aux violences subies, les laissant dans l'incapacité à s'inscrire rapidement dans une dynamique d'insertion.

Admettre que tout ne va pas pouvoir se mettre en place tout de suite est très difficile à accepter. C'est pourquoi, nous travaillons en étroite collaboration avec des partenaires spécialisés dans l'insertion professionnelle (Pôle emploi, PLI, chantiers d'insertion, boites d'intérim...) afin que les victimes puissent être accompagnées de manière plus adaptée, vers un emploi durable.

Des témoignages *:*

Une femme victime de violences conjugales orientée par le SIAO et arrivant d'Argenteuil a été accueillie avec ses deux filles à l'AMA en 2019. Elle voulait très rapidement travailler car elle n'avait pas d'argent pour les élever. Elle avait pourtant fait des études dans son pays d'origine mais n'avait le droit de travailler lorsqu'elle vivait avec le père de ses enfants. Cette dame, n'avait donc aucune ressource. Dans un premier temps, il a fallu deux longs mois afin qu'elle puisse ouvrir ses droits à la CAF. Cette attente, longue et douloureuse pour elle, était cependant nécessaire afin qu'elle prenne le temps de se poser avec sa famille. Une fois les premières démarches administratives activées, elle a pu repenser son projet professionnel. Elle s'est alors inscrite au Pôle Emploi, puis dans une association qui lui a permis d'intégrer un chantier d'insertion.
Aujourd'hui, grâce à son courage, elle a appris un métier et perçoit de nouveau un salaire. Ainsi, elle a pu retrouver une autonomie financière et a pu accéder à un logement autonome.

Une autre femme primo arrivante de son pays a été accueillie au SAHFEVVI avec ses deux jeunes enfants. Cette dernière, sans ressource, voulait aussi absolument rapidement intégrer le monde du travail pour subvenir aux besoins de sa famille. Son titre de séjour ne lui permettant pas de travailler au départ, il a fallu prendre le temps avec elle d'engager de nombreuses démarches administratives. Grâce à l'aide d'associations caritatives, la famille a pu vivre à peu près dignement le temps que sa demande soit étudiée et traitée.
Après une admission au Pôle Emploi, Mme s'est inscrite sur une formation afin d'améliorer son français. Dans le cadre de son projet personnalisé, Mme a travaillé son projet professionnel et souhaite s'engager vers une formation pour s'occuper des personnes âgées.

L'insertion sociale

La violence conjugale se traduit très régulièrement par l'absence d'existence administrative propre, les droits tout autant que les affiliations étants majoritairement rattachés 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 surtout de permettre de retrouver une pleine intégrité.
Dans le calcul des droits au RSA, la règlementation en vigueur permet de tenir compte de la situation particulière des femmes victimes de violences. En effet, la séparation ou la rupture de vie commune est prise en compte au titre de la détermination des droits au RSA. Cette possibilité, trop souvent méconnue, est particulièrement importante pour les femmes que nous accompagnons, souvent conduites à quitter le domicile sans disposer de ressources propres. L'ouverture des droits est donc une priorité dans l'accompagnement. Cependant, force est de constater que le délai de traitement des dossiers est de deux à trois mois parfois, laissant les familles sans ressources durant ce temps. Ces dernières se sentent alors dépendantes des diverses aides qui peuvent être sollicitées notamment sur le plan alimentaire, au demeurant le plus urgent après le logement.
D'une façon générale, après la mise en place des droits sociaux, ces familles risquent de se retrouver en dessous du seuil de pauvreté lorsqu'elles obtiendront un logement dans de droit commun. L'accompagnement à l'emploi est donc primordial pour l'accès à l'autonomie financière des victimes accueillies.

Le relogement

La faiblesse des ressources, l'absence de réseau ou de solidarité familiale ou amicale, la difficulté à retrouver un logement adapté sont des obstacles cruciaux aux désirs des femmes d'échapper aux violences dont elles sont victimes. Or, disposer d'un logement pérenne est primordial dans le processus de reconstruction des femmes victimes pour un retour vers l'autonomie.
En règle générale, après environ 6 mois d'accompagnement, les familles du SAHFEVVI accèdent à un logement autonome dans le département des Bouches du Rhône. Certaines seront relogées directement par les bailleurs sociaux, d'autres par le contingent Préfectoral (majoritairement pour les femmes accueillies en 2019) ou encore par le biais d'un partenariat engagé avec le Service Logement de la ville d'Arles.

Tout est organisé en amont au sein du service afin que le déménagement puisse se faire dans les meilleures conditions.
La plupart du temps, nous accompagnons encore un mois les familles après leur installation dans leur nouveau logement afin de sécuriser l'accès.
Un passage de relais auprès d'une assistante sociale de secteur est systématiquement effectué afin que la famille puisse de nouveau solliciter de l'aide si besoin.

Des moments conviviaux partagés

EVENEMENTS

ACTIONS COLLECTIVES INSERTION SOCIALE

Nous pensons qu'il est important de retracer l'année 2019 en parlant des activités, sorties et réunions que l'on a pu organiser durant cette année.

En effet, l'insertion sociale est un élément important de l'accompagnement.

Certaines personnes sont isolées.

Ces instances permettent alors de rompre leur solitude.

Le Groupe d'Expression des Hébergés (GEH)

Le GEH est un lieu d'échanges et d'expression qui a lieu en moyenne tous les 2 mois.

Il s'agit d'une instance où l'ensemble des personnes accueillies par l'AMA se réunissent pour se rencontrer, prendre et transmettre des informations sur la vie de l'association.

7 rencontres ont eu lieu sur l'année. En 2019, la Direction a souhaité élargir cette instance aux personnes accompagnées par le service de l'ASELL. Ce dernier a donc rejoint les services du CHRS et du SAHFEVVI.

A cette occasion, nous échangeons sur les attentes et les besoins des bénéficiaires, sur la vie associative, les informations locales et l'organisation des temps collectifs.

Des intervenants extérieurs tels que l'association Consommation Logement et Cadre de vie (CLCV), le théâtre d'Arles, et le festival des Suds, sont venus présenter leur fonctionnement et leurs missions.

Les temps fort de l'AMA

L'Auberge Espagnole et la **fête de Noël** sont reconduites chaque année. Les partenaires et les personnes accompagnées par l'AMA y sont conviés. C'est l'occasion de rencontrer les partenaires pour les personnes accompagnées dans un autre cadre et ainsi faciliter les échanges.

L'Auberge Espagnole : chaque personne y participe en confectionnant et partageant un plat traditionnel de son pays d'origine.

La fête de Noël : cette fête est dédiée avant tout aux personnes accompagnées et à leurs enfants. Deux familles sont venues nous aider à décorer la salle le matin. Un spectacle de magie s'est déroulé en début d'après-midi et une tombola a été organisée. Les enfants ont pu profiter de l'atelier maquillage réalisé par des salariés de l'AMA. Puis, un gouter apprécié de tous, a été offert pour clôturer l'après-midi.

Des moments conviviaux partagés avec les familles des services & salariés

Sorties

Février
visite de l'écomusée de la Crau et balade sur le sentier de Peau de Meau à Saint Martin de Crau (3 familles, 9 personnes),
visite du musée Camarguais (2 familles, 10 personnes)
Mai
visite du MUCEM de Marseille (7 familles, 16 personnes)
Juillet
sortie à la plage des Saintes Maries de la mer (5 familles, 15 personnes),
visite de la tour LUMA d'Arles et de ses expositions (5 familles, 7 personnes)
Août
sortie à la piscine d'Arles (5 familles, 15 personnes),
sortie Accrobranche au parc de Figuerolles accrobranche à Martigues (4 familles, 6 personnes)
Septembre
Visite de la Chocolaterie Puyricard et du *musée du calisson* à Aix en Provence (4 personnes)
2 Visites de l'appartement témoin de la CLCV le 11/04/2019

Ateliers culinaires et créatifs

Mars Avril
thème Pâques - 17 personnes sur les 3 séances

Juin
préparation de l'Auberge Espagnole, 6 personnes sur les 2 séances.
Préparation de jus de fruits frais – notion de bien manger, de faire maison

Octobre
thème Halloween 24 personnes sur les 3 séances

Novembre-décembre
thème Noël, 13 personnes sur les 3 séances
Les salariés de l'association ont élaboré un atelier préparatif de noël pour que les hébergés puissent participer à la confections des décorations qui seront utiles pour le jour « J ».

REMERCIEMENT
AVRIL : Une personne accompagnée a préparé un couscous pour remercier l'ensemble des salariés.

ATELIER PÂQUES

ATELIER HALOWEEN

ATELIER PREPARATION AUBERGE ESPAGNOLE

Les temps collec-tifs à l'AMA

SORTIE ACCROBRANCHE

SORTIE PLAGE / PISCINE

SORTIE CHOCOLATERIE

NOEL

18 décembre 2019
Le noël des hébergés & partenaires

Cette année le noël des hébergés a eu lieu à la salle des fêtes d'Arles. La Direction a organisé un goûter suivi d'un spectacle de clown pour petits et grands avec une tombola.
Un peu plus de 150 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 parents ont été ravis de voir plein d'étoiles dans les yeux de leurs enfants…

20 décembre 2019
Repas des salariés

La Direction de l'association a organisé un repas original pour fêter les fêtes de fin d'année.
Ce moment convivial permet de décompresser après une année bien remplie.

A vos agendas 2020 :
Vous êtes conviés aux évènements suivants : Auberge Espagnole le 9 juin 2020 à 12h00 et au Noël de l'Association Maison d'Accueil le 2 décembre 2020 à 14h00

LA PAROLE AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX

« Ecouter la fôret qui pousse plutôt que l'arbre qui tombe. »

Geog Wilhelm friedrich hegel

<u>+ DE TRAVAIL EN EQUIPE(S) POUR + DE COHESION</u>

Cette année 2019 a été placé sous le signe de la cohésion d'équipe. Ainsi, l'Association a organisé les formations en interne suivantes : Systémie, Informatique, Evaluation Interne, logement d'abord.

Les travailleurs sociaux des différents services ont souhaité la mise en place de réunions interservices afin d'améliorer la communication au sein de l'Association et de mettre en œuvre le travail en collectif.

Le service ASELL a quant à lui essayé de mettre en place des temps d'échanges supplémentaires durant le premier semestre 2019, le but étant d'harmoniser nos pratiques et nos outils. Cela s'est malheureusement délité par manque de temps.

LES CHOIX DU SERVICE ASELL FACE AUX BESOINS DU TERRITOIRE

Fin 2018, face à des files actives de plus en plus conséquentes et le sentiment de faire du quantitatif au détriment du qualitatif, l'Association a décidé d'être plus vigilante et de respecter rigoureusement son Agrément.

En 2019, le Département des Bouches du Rhône a accordé 45 mesures généralistes à notre Association, bien conscient des besoins sur le Territoire Arlésien. Néanmoins, notre Agrément reste insuffisant pour répondre à la forte demande des prescripteurs. Ainsi au mois de Mai, nous ne pouvions plus identifier de nouveaux ménages, soit 4 mois plus tôt qu'en 2018.

Toutefois, pour pouvoir répondre à un maximum de personnes, nous avons fait le choix d'effectuer des accompagnements plus courts d'une durée de 6 mois ou 9 mois en fonction des problématiques repérées. Cela a cependant généré une fois de plus des files actives plus importantes pour les travailleurs sociaux. Pour pallier à cela, l'Association leur a alloué une journée supplémentaire de Télétravail chaque mois afin de favoriser la production des écrits à destination de notre Financeur (identifications, bilans).

Enfin, pour répondre à la demande toujours grandissante notamment sur la commune d'Arles, l'Association a dû affecter un troisième travailleur social.

UN PARTENARIAT TOUJOURS PRIVILEGIE

L'Association Maison d'Accueil est très attachée à la qualité de ses relations partenariales. Ainsi, des rencontres physiques ont lieu régulièrement afin d'articuler au mieux notre façon de travailler ensemble.

Les réunions avec les bailleurs sociaux se sont donc poursuivies en 2019 avec Grand Delta Habitat, SAMPA et UNICIL. Un partenariat qui a permis de reloger certaines familles et de maintenir des locataires en difficultés malgré l'avancée des procédures d'expulsions.

Les rencontres mensuelles avec les services prévention des expulsions et du logement de la Sous-Préfecture d'Arles se sont également perpétuées. Un partenariat solide qui a permis de favoriser des propositions adaptées aux besoins des personnes.

En 2019, nous avons également participé aux 2 Commissions de Prévention des Expulsions Locatives organisées par la Ville de Tarascon.

Toujours soucieux d'améliorer la qualité de nos interventions, le service ASELL a soumis un questionnaire de satisfaction aux partenaires début 2019. Malheureusement, ce dernier n'a pas pu être exploité au regard du taux d'abstention. Les rencontres physiques semblent plus adaptées pour sonder l'avis de nos partenaires.

Pour développer encore et toujours nos connaissances sur les dispositifs et élargir notre partenariat, l'Association a organisé différentes rencontres tout au long de l'Année 2019 (APPORT SANTE, CAF, THEATRE D'ARLES, APERS, CLCV, Avocat…).

ENFIN DU COLLECTIF A L'ASELL !

La plupart des opérateurs ASELL ne possède pas de centre d'hébergement.

Cela fait de l'Association Maison d'Accueil un opérateur intéressant. La mutualisation des services permet ainsi d'apporter une plus-value au Service ASELL par les temps collectifs qui peuvent être proposé aux personnes accompagnées.

Le service ASELL de l'AMA a donc décidé de relancer le collectif en interne afin de répondre aux problématiques repérées auprès des ménages : rompre l'isolement, créer ou renforcer des liens sociaux, faciliter l'autonomie et l'estime de soi, favoriser la relation de confiance entre le référent social et la personne accompagnée…

Ainsi, des sorties, des ateliers créatifs et culinaires, des réunions d'informations (CLCV, VACAF, GEH …) ont été organisé tout au long de l'année 2019.

ET SI LE NOUVEAU R.I. POUVAIT ENCORE EVOLUER

Malgré des situations toujours plus complexes, c'est le stade de la procédure d'expulsion qui détermine le type de mesure ASELL (généraliste, renforcée).

Aussi, depuis le nouveau Règlement Intérieur, la mesure ASELL renforcée débute au stade de l'Assignation. Les procédures d'expulsions évoluant inévitablement, une demande de bascule vers une mesure plus adaptée (renforcée) au financeur ne peut malheureusement pas s'effectuer avant la fin de la mesure accordée malgré le travail que cela implique pour les travailleurs sociaux.

Ainsi se pose constamment le dilemme suivant : respecter le nombre de rencontres en fonction du type de la mesure ou prendre en compte les besoins des personnes.

PREVENTION DES RISQUES

L'AMA dote ses salariés du matériel adapté afin de limiter les risques professionnels et d'apporter des moyens aux travailleurs sociaux pour travailler dans de bonnes conditions : sacoches pour les visites à domicile, support d'ordinateur, mise à disposition d'un téléphone avec accès à internet pour faciliter les interventions à domicile, formation incendie et défibrillateur, changement régulier du parc automobile, mise à disposition d'une salle de repos...

OPTIMISER L'ORGANISATION DU SERVICE ASELL

Pour faciliter les rencontres avec le public, nous avons sollicité en 2019 un nouveau lieu de permanence sur la commune de Moulès auprès de la Mairie d'Arles.

Nous avons également œuvré cette année sur la création de nombreux outils afin de faciliter le travail au quotidien des travailleurs sociaux : création de nouvelles fiches navette, mise à disposition et à jour des dossiers administratifs, alimentation du serveur informatique avec de nouveaux outils …

NOS PERSPECTIVES 2020 DU SERVICE SAHFEVVI

L'Association Maison d'Accueil et le SHAFEVVI s'engagent pour 2020 à poursuivre le travail engagé auprès des femmes victimes de violences conjugales en respectant scrupuleusement les principaux points du plan de lutte contre les violences conjugales à savoir :

PREVENIR, PROTEGER ET PRENDRE EN CHARGE, PUNIR POUR MIEUX PROTEGER.

C'est pourquoi, l'Association Maison d'Accueil sollicite de nouvelles places d'hébergement pour 2020 afin de répondre de manière encore plus optimale au fléau que représente les violences faites aux femmes.

NOS PERSPECTIVES 2020 DU SERVICE ASELL

Poursuite de la systémie - Continuer à développer le travail collectif avec le public - Travailler davantage avec le soin.

UNE ANNEE 2019 BIEN CHARGEE

Réunion « Sous-Préfecture »

C'est une rencontre mensuelle avec les services logement et 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.
Les réunions se déroulent au sein des locaux de Maison d'Accueil ou de la Sous-Préfecture.
Ce partenariat est une plus-value pour l'AMA et les personnes accompagnées.

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 défavorisées.
Elle concerne essentiellement les opérateurs ASELL. Les thématiques sont proposées par les Travailleurs Sociaux et ont pour objet d'échanger sur nos pratiques professionnelles.
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 d'Arles ».
Les travailleurs sociaux recensent les situations à évoquer lors de cette rencontre mensuelle qui a lieu au CCAS d'Arles.
Ce travail de proximité est essentiel pour la qualité de la mise en œuvre des missions des 3 services de l'AMA.

Réunion trimestrielle entre le Directeur Adjoint et le service administratif

Une réunion trimestrielle rassemble l'ensemble du service administratif (deux assistantes de manager, une comptable et une assistante de gestion) et le Directeur Adjoint afin de faire un point sur la vie de l'Association. Le but étant d'échanger sur la vie du service, exprimer les besoins de chacun et créer des outils de travail transversaux aux services.

Comités techniques du Pôle d'Insertion

C'est un lieu d'échanges et d'informations où les projets du Territoire sont abordés auprès des partenaires.

Réunions d'équipe

Elles sont hebdomadaires et essentielles à la régulation des services.
Un ordre du jour composé en deux parties : le fonctionnement du service et l'avancée des situations des personnes accompagnées.

Les Etayages de la Direction

La vie professionnelle de l'équipe est ponctuée de rencontres informelles ou formelles avec le Directeur Adjoint à la demande de celui-ci ou des Travailleurs Sociaux. Elles peuvent être d'ordre individuel 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.

Réunion bi-mensuelle des collectifs des TS

Elles ont lieu au CCAS de Tarascon et permettent aux **Travailleurs Sociaux** de se réunir afin d'échanger les informations de la commune, des projets, de l'évolution des dispositifs…

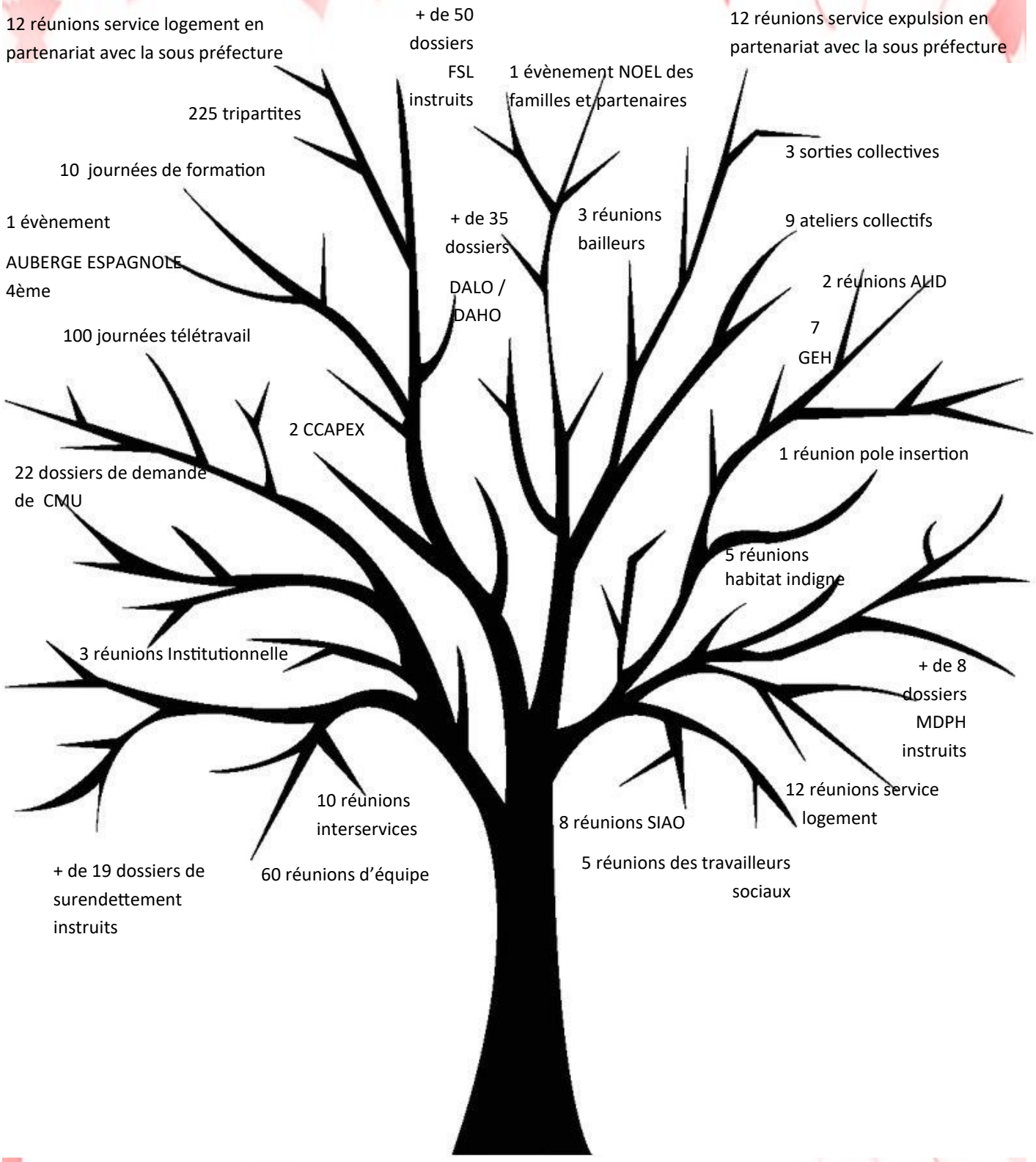
Réunion SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation)

Elle a lieu le 1er jeudi de chaque mois et permet aux partenaires d'échanger sur les demandes d'hébergements et les offres disponibles sur le Département.

Télétravail

Mis en place depuis 2017, à la suite d'une nouvelle organisation de services en Open Space, ce moyen continue chaque année de prouver son efficacité. Il permet l'anticipation des écrits à produire grâce à une concentration optimale.

UNE ANNEE 2019 BIEN CHARGEE



DES RESULTATS AVEC UN PARTENARIAT ADAPTÉ

2 0 1 9	**Anticiper** **Mettre en œuvre** **Adhérer**

Prendre en compte
le besoin des usagers & améliorer les services

L'ASSOCIATION MAISON ACCUEIL PRODUIT DES RESULTATS AVEC UN PARTENARIAT ADAPTÉ .

NOS FORMATIONS

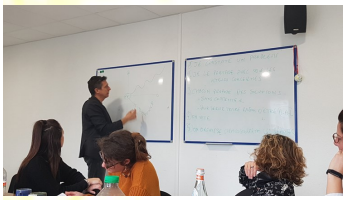
Développer de nouveaux savoirs professionnels et personnels

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 octroyés par notre opérateur de compétences (OPCO).

« Qui beaucoup pratique, beaucoup apprend »

Proverbe Français

+ de 15 formations effectués sur l'année 2019



FORMATION SYSTEMIE

CONSTRUIRE UN DISPOSITIF LOGEMENT D ABORD

DROIT DES ETRANGERS

MAITRISER LES ECRITS PROFESSIONNELS

L'ACCUEIL / UN SAVOIR FAIRE ET UN SAVOIR ETRE

FORMATION MANIPULATION DES EXTINCTEURS

EVALUATION INTERNE

GERER SON TEMPS ET SES PRIORITES

FORMATION SST

EXCEL WORD PERFECTIONNEMENT

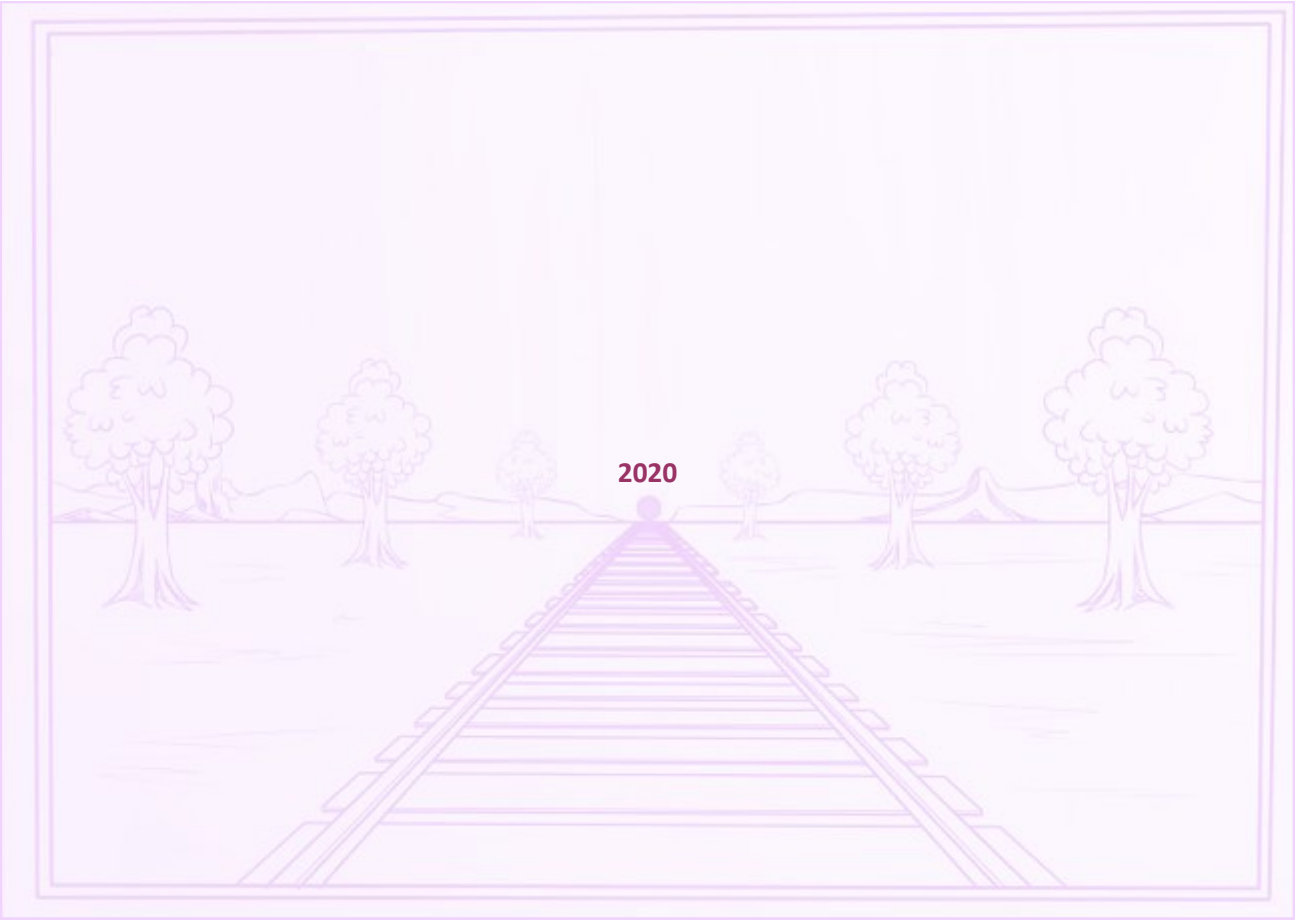
CONTRÔLE INTERNE DE GESTION BUDGETAIRE ET COMPTABLE

HABILITATION ELECTRIQUE BE MANŒUVRE

« Le sage est celui qui est désireux d'apprendre,
il ne rougit pas de s'informer auprès des inférieurs »

Proverbe Mongol

PERSPECTIVES 2020



ESCALADER DES MONTAGNES

NON PAS POUR QUE LE MONDE PUISSE VOUS VOIR...

MAIS POUR QUE VOUS PUISSIEZ VOIR LE MONDE.

Citation célèbre de LUME

Objectifs & projets

Sous un ciel bleu sans nuage nous débutons cette année 2020 dans de belles perspectives pour notre association.

Les améliorations concernant l'habitat des personnes accueillies seront notre priorité sur cette année. Un plan pluriannuel dans la perspective du CPOM va se mettre en place.

Nous allons poursuivre la spécialisation des salariés à partir du 1er janvier 2020 en mettant en place une nouvelle organisation des services administratifs.

Le travail autour de la systémie entamé en 2019 va se poursuivre. Notre système actuel au sein de notre association est un ensemble complexe d'éléments qui entrent en interaction les uns avec les autres, qui échangent de l'information, de l'énergie et qui s'autorégulent dans le but d'assurer notre équilibre, notre développement. Nous avons pris conscience que chaque système peut être lui-même un sous-système qui devient alors un élément d'un système plus large. ».

Cet état esprit est mis en pratique au sein de notre association pour apporter une autre perspective dans l'accompagnement .

Nous allons poursuivre et développer nos divers partenariats.

Nous allons poursuivre notre évaluation interne entamée au deuxième semestre 2020.

Nous allons favoriser la participation des personnes accueillies afin de faire évoluer nos pratiques en prenant davantage en compte les besoins et les avis des personnes.

Ainsi, l'implication des familles permettra la réécriture et l'actualisation du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil, et sur le long terme l'évolution du projet d'établissement .

La volonté d'une démarche de qualité sera maintenue sur les outils de travail pour l'évolution professionnelle de Maison d'accueil vers une politique d 'évaluation plus opérationnelle.

L'AMA a commencé un travail de diagnostic sérieux et sincère de la réponse qu'il apporte aux regards des besoins sur le territoire et a travaillé son utilité sociale autour de la prise en charge de la petite enfance, de la paternité et de la mise en sécurité des femmes victimes de violences.

La formation indispensable à l'accueil des femmes victimes de violences sera poursuivie. Cette évolution doit permettre à l'AMA de se dynamiser, d'entreprendre et d'innover en connaissance des attendus.

Nous allons mettre en place un accompagnement pour la réécriture du projet d'établissement et en parallèle des propositions liées au Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens qui devrait être discuté en 2020.

Nous poursuivrons notre contribution au plan quinquennal du logement d'abord.

La fusion avec l'association Epicerie du Pays d'Arles sera effective à partir du deuxième semestre 2020.

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.

https:/

Ouverture prochainement de notre site internet

SITE WEB AMA

CREATION DU NOUVEAU SITE WEB DE L'ASSOCIATION

Taper dans la barre de recherche :

<u>associationmaisonaccueil.fr</u>

A travers cette vitrine sur internet,
nous vous présentons l'association sous toutes ses formes avec ses services.

Vous pourrez nous contacter par l'intermédiaire de l'onglet « contact ».

Un de nos futurs projets, est que
vous nous suivriez sur les réseaux sociaux…l'année prochaine?