Rapport d'activité

CLAIRE AMITIÉ FRANCE

2022

Claire Amitié

SOMMAIRE

01 Le rapport moral du président 4

02 Le rapport financier du trésorier 6

03 Qui sommes-nous ? 12

1. Notre raison d'être
2. Notre implantation
3. La Gouvernance
4. Nos orientations stratégiques
5. Nos champs d'intervention
6. Les données clés 2022

04 La communication 19

05 Les Ressources Humaines 21

06 Nos remerciements 25

07 Notre organisation au service des personnes accueillies 26

1. Notre organigramme
2. Notre organisation et la structuration de l'activité
3. La structure de direction
4. Le siège social
5. Les établissements et services

SOMMAIRE

08 Le bilan de nos actions et réalisations sur le terrain 38

1. Le secteur de l'inclusion sociale 38

A. Les Centres d'Hébergement et de réinsertion sociale

1) CHRS Paris (Collectif)
2) CHRS Val de Marne (Collectif)
3) CHRS Val de Marne (Diffus)
4) CHRS Aube (Collectif)
5) CHRS Aube (Diffus)

B. Les Centres d'Hébergement d'urgence

1) CHU Val de Marne (Diffus)
2) CHU Essonne (Diffus)
3) CHU Aube (Collectif)
4) CHU Aube (Diffus)

2. La protection de l'enfance 71

A. Centre Maternel Val de Marne
B. Logements Relais Val de Marne

3. La protection de la jeunesse 82

A. Service d'Hébergement en semi-autonomie Val de Marne

B. Service Jeunes Majeurs Aube

09 Quelques témoignages 94

10 La conclusion de la directrice générale 97

01 Le Rapport moral du président

Comme les années précédentes, l'année 2022 aura apporté son lot de difficultés et son lot de développements positifs.

Les effets de la crise sanitaire, s'ils s'estompent, auront continué d'affecter le fonctionnement de nos établissements en début d'année. Mais c'est surtout la crise dans le domaine du recrutement des professionnels du secteur social qui complique la vie quotidienne et l'exercice de nos missions. Le secteur social est impacté par :

- des budgets très serrés, privant de marge de manœuvre sur le plan RH, avec un impact sur les personnes accompagnées,
- une rémunération encadrée par l'application de conventions collectives et incluant peu de revalorisations salariales, et ce depuis des années,
- des conditions d'exercice du métier difficiles en direction d'un public toujours plus complexe.

Nous avons la chance au sein de Claire Amitié France de pouvoir compter sur un encadrement et des travailleurs sociaux extrêmement engagés, mais la baisse d'attractivité des métiers du social rend difficile l'embauche de nouvelles personnes pour faire face au turn-over naturel et au développement de nos missions. C'est ainsi qu'en permanence, nous avons environ 7% de postes vacants, tout comme l'ensemble du secteur, nous contraignant à recourir à l'intérim (couteux pour l'association et insatisfaisant du point de vue de l'accompagnement de notre public), ou alors à faire porter la charge sur les personnels en poste, au risque de créer une fatigue de plus en plus difficile à gérer. L'octroi aux travailleurs sociaux d'une prime de 183€ nets par mois depuis le 1er avril 2022, et la revalorisation générale du point d'indice de 3% au 1er juillet 2022, sont des points positifs, mais qui reste insuffisants.

Aboutissement du travail initié 18 mois auparavant, par la direction générale et un groupe de trois administrateurs, le Conseil d'Administration du 19 mai 2022 a approuvé le nouveau Projet Associatif de Claire Amitié France, réaffirmant notre raison d'être :
Claire Amitié France a pour vocation d'amener chaque personne accueillie en situation de précarité à se (re)mettre debout, à s'élever et à se réaliser au sein de la société.

Nos principes :
- Le respect de la dignité
- La fraternité
- L'engagement

La fin des contraintes sanitaires nous a permis, pour la première fois depuis trois ans, de reprendre nos séminaires annuels (séminaire des cadres sur le thème « Ce que nous voulons faire ensemble » et séminaire des salariés sur le thème « Faire du Claire Amitié dans le quotidien d'aujourd'hui ») au cours desquels les orientations du Projet Associatif ont pu être présentées, discutées et traduites en pistes concrètes de réflexion, traduisant ainsi l'adhésion des salariés aux valeurs associatives de Claire Amitié France.

01 Rapport moral du président

Au niveau de nos établissements, nous avons nourri au cours de l'année une inquiétude grandissante sur notre Pôle Centre Maternel et Logement Relais, qui malgré nos nombreuses alertes aux autorités compétentes, et leur ouverture à d'autres départements voisins ont vu leur taux d'occupation chuter dangereusement par défaut d'orientation des services concernés. Depuis le 1er janvier 2023, un nouveau schéma d'admission a été mis en place au niveau du département et va permettre, nous l'espérons, d'améliorer la situation.

En avril 2022, la candidature de Claire Amitié France à trois appels à projets pour ouvrir 115 places d'hébergement dans les départements du Val de Marne et de l'Essonne (première implantation dans ce département) a été retenue. La montée en puissance de ces trois nouveaux budgets s'est construite sur la deuxième partie de 2022, pour s'achever au début de 2023, un véritable challenge pour les équipes du Pôle Inclusion Sociale qui ont dû embaucher les équipes éducatives nécessaires et capter les logements mis à disposition des nouvelles personnes accueillies. Avec cinq nouvelles places ouvertes dans l'Aube pour les femmes victimes de violence, et le maintien en 2022 de nos 23 places provisoires, la capacité d'accueil de notre association s'élevait à 624 places à la fin de l'année.

Au-delà du renforcement de nos relations avec nos bailleurs publics et privés, nous avons été particulièrement heureux de signer une première convention de mise à disposition d'un logement avec la Mairie du Perreux pour l'accueil de femmes victimes de violences intra-familiales. Une deuxième convention a été signée au début de 2023. Avec 155 logements en location à la fin 2022 (le deuxième poste de nos dépenses), la problématique immobilière devient prégnante au sein de Claire Amitié France. Après une mission de 18 mois confiée à un de nos administrateurs, que je remercie ici, pour un état des lieux de l'existant, la mise en place d'actions correctives et une préfiguration d'un futur poste, nous avons recruté un Responsable Immobilier en octobre 2022, rapportant directement à la Directrice Générale.

Au niveau financier, l'exercice 2022 aura été compliqué, particulièrement en raison de l'incertitude où nous étions sur le budget du Centre Maternel – dont le taux d'occupation baissait – qui ne nous a été communiqué en première instance que le 23 février 2023, et sur lequel un accord n'a finalement été trouvé que le 16 mars 2023 ! L'exercice se conclut in fine par un résultat positif de 61 938€.

Au terme de cette première année en tant que Président de l'association, je tiens à remercier :

- Les administrateurs pour leur participation régulière aux instances associatives : conseils d'administration, réunions mensuelles de bureau, comités de pilotage, visites d'établissements,
- La Direction Générale pour avoir fermement tenu la barre du navire malgré les écueils et les orages, et son souci constant d'agir dans le bien des personnes accueillies et celui des salariés,
- Les équipes d'encadrement pour leur dynamisme, le support sans failles à leurs équipes et leur réactivité à traiter les multiples problèmes du quotidien,
- Les salariés de l'association pour leur engagement auprès des personnes accueillies dans le respect des valeurs de Claire Amitié France.

Bertrand de Margerie

Président de Claire Amitié France

02

Rapport financier du trésorier

Au cours de l'année en revue, la capacité d'accueil de Claire Amitié France a connu une forte expansion passant de 504 à 624 places. Cette évolution résulte de l'ouverture au cours du second semestre de l'année :

- de 72 places de Centre d'Hébergement d'Urgence dans l'Essonne, financées par la DRIHL de la Seine Saint Denis,
- de 30 places de Centre d'Hébergement d'Urgence dans le Val de Marne, financées par la DRIHL de Paris,
- de 13 places de Centre d'Hébergement d'Urgence dans le Val de Marne, financées par la DRIHL du Val de Marne,
- et enfin de 5 places dans le cadre du dispositif Femmes Victimes de Violence financées par la DDETSPP de l'Aube.

Les 23 places temporaires (hivernales) ou exceptionnelles ouvertes à la fin 2021 ont de leur côté été maintenues en 2022.

Dans des proportions moindres qu'en 2021, la pandémie COVID a continué d'affecter le fonctionnement de nos établissements, mais c'est surtout la persistance des difficultés de recrutement dans le secteur du travail social qui a créé des difficultés récurrentes au quotidien, obligeant à un recours accru à l'intérim, solution non satisfaisante ni sur le plan des coûts, ni sur le plan de qualité de l'accompagnement social.

Deux évolutions salariales notables sont cependant intervenues courant 2022 :

- Octroi d'une prime mensuelle (dite « Ségur ») de 183 € nets pour les travailleurs sociaux et leur encadrement direct. Les coûts correspondants ont été (ou seront) pris en charge par nos financeurs en 2022 ou début 2023. Ils apparaissent donc dans les comptes financiers tant en dépenses qu'en produits.
- Revalorisation générale du point d'indice de la convention collective de 3%. Cette décision est intervenue le 21 décembre 2022, pour une application rétroactive au 1er juillet 2022. La charge correspondante de 103 625,93 € a été incluse dans les comptes de 2022, mais n'a pas été compensée par les financeurs dans l'immédiat. C'est lors de l'analyse des comptes administratifs 2022, qu'ils seront pris en charge dans les budgets 2024.

Les modalités de financement du Service d'Hébergement Semi-Autonome (SHSA) ont été modifiées à deux niveaux à compter du 1er janvier 2022 :

- D'une part en passant d'une dotation globale de fonctionnement à une facturation au prix de journée en fonction de l'activité réelle observée par l'établissement
- D'autre part par l'inclusion dans le budget et dans le prix de journée des aides (en particulier les allocations mensuelles d'autonomie -AMA-), versées à certains jeunes que nous accueillons au sein de cet établissement.
- S'agissant du Centre Maternel de Bry sur Marne, nous aurons été dans une incertitude budgétaire totale pendant toute l'année 2022, puisque la première proposition budgétaire du département ne nous est parvenue qu'en février 2023. Malgré un faible taux d'occupation (79%), dont la responsabilité n'est imputable en aucune manière à l'Association, l 'établissement a finalement pu bénéficier d'une dotation financière suffisante.
- Les développements décrits ci-dessus contribuent à l'accroissement significatif (+ 1 514 712 €, soit + 19,4%) des concours publics reçus en 2022.
- Les dons reçus enregistrent une diminution sensible (- 31% à 92 603 €). Pour l'essentiel, ces dons proviennent de l'Association et de la Fondation Cibiel Lannelongue, ainsi que des Amis de Claire Amitié.

Au total les produits d'exploitation augmentent de 1 343 104 € (15,6%) pour atteindre 9 933 540 €.

Les charges d'exploitation augmentent naturellement avec l'accroissement de l'activité qui se conjugue avec certains éléments particuliers :

- L'accroissement du poste Achats et Charges Externes (+ 771 530 €, +29,2%) est particulièrement élevé en raison de l'impact de la hausse des tarifs de l'énergie (+115 051 €), du coût de l'intérim (+147 507 €), du versement des AMA (254 757 €) et des coûts d'installations des nouveaux appartements,
- Les coûts salariaux incluent l'effet des primes Ségur et de la revalorisation du point d'indice au 1er juillet, à hauteur respectivement de 350 000 et 103 626 €. (comme indiqué précédemment, ce dernier montant n'a pas été pris en charge par nos financeurs publics)

02

Rapport financier du trésorier

- La variation du poste « Report en Fonds dédiés » est particulièrement élevé (426 096 €) et incorpore :

- Le report en 2023 de la fraction de subvention perçue en avance sur les 13 places exceptionnelles CHU Val de Marne, soit 172 607 € (2021 : 104 979 €),
- Le report en fond dédié de l'excédent de subvention perçu sur les 72 nouvelles places ouvertes dans l'Essonne, soit 209 445 €,
- Le report en fond dédié de l'excédent de financement perçu sur les Allocations Mensuelles d'Autonomie du SHSA, soit 169 493 €.

Au total les charges d'exploitation augmentent de 1 410 978 €, soit + 16,4%,

La reprise, à hauteur de 133 056 €, des subventions d'équipements obtenues dans le passé et amorties en parallèle des immobilisations qu'elles ont servies à financer, est classée en produits exceptionnels,malgré le fait qu'elle soit récurrente et viennent compenser partiellement la dotation aux amortissements enregistrée dans les charges d'exploitation.
L'Association enregistre in fine un excédent de 61 931,68 € sur l'exercice 2022, à comparer à un excédent de 100 408 € en 2021. Il convient de noter que le résultat de 2022 inclue, à hauteur de 23 683 € (2021: 23 903 €), un surcroit de financements publics destinés à couvrir le déficit de certains de nos établissements en 2020.

Le total du bilan augmente de 500 184 € (+ 8,9%) à 6 107 976 €. A l'actif le poste Actif immobilisé net diminue de 283 532€, l'association n'ayant pas procédé à d'importants investissements en cours d'année.

Les actifs circulants augmentent de leur côté de 783 716 €, reflétant :

- Un accroissement des créances sur le département du Val de Marne -factures de décembre sur le SHSA, le Centre Maternel et des Logements Relais, réglées depuis, et surtout facture complémentaire à émettre pour compenser la sous-occupation du Centre Maternel (107 408 €) et subventions à recevoir pour les primes « Ségur» versées en 2022 (135 485 €)
- et une forte amélioration de la position de trésorerie bancaire (+ 633 116 € à 1 557 398 €),

Au niveau du passif, les fonds propres de l'association diminuent légèrement (- 64 724 €, soit -2%), sous les effets opposés des amortissements sur les subventions d'équipement d'une part et du résultat 2022 d'autre part, tandis que les Fonds reportés et dédiés augmentent de 426 096 €, résultant des excédents de dotations et subventions perçus en 2022 et mis en réserve.

Le poste Emprunts et Dettes baisse de 40 719 € sur l'exercice, suite aux remboursement régulier des emprunts souscrit antérieurement pour financer nos programmes d'investissements. Aucun nouvel emprunt n'a été souscrit en 2022. Il incorpore le Prêt Garanti par l'État (PGE) de 180 000 € souscrit en février 2021 pour neutraliser en trésorerie les charges exceptionnelles de la pandémie de 2020 non prises en compte par nos financeurs publics. Cet emprunt a été remboursé en février 2023 à sa date contractuelle.

Suivant les règles établies par les financeurs publics de l'Association, je vous propose d'affecter le résultat de 61 931,68 € de la façon suivante :

- Résultats sous contrôle financeurs 2019-2021 : - 7,15 €
- Résultats sous contrôle financeurs 2020-2022 : + 140 533,70 €
- Réserve de compensation aux charges d'amortissements : + 4 041,90 €
- Réserve de compensation des déficits ultérieurs : + 1 369,11 €
- Réserve de compensation de charges ultérieures : + 1 657,12 €
- Report à nouveau : - 85 663,00 €

Frédéric d'Ussel

Trésorier de Claire Amitié France

02

Rapport financier du trésorier

ASSOC. RÉSULTAT (LISTE)

CLAIRE AMITIE FRANCE

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

	Du 01/01/22 au 31/12/22	Du 01/01/21 au 31/12/21
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Cotisations	130	300
Ventes de biens et services		
Ventes de biens		
Ventes de dons en nature		
Ventes de biens des activités sociales et médico-sociales		
Prestations de services	370 267	372 023
Parrainages		
Prestations de services des activités sociales et médico-sociales		
Produits de tiers financeurs		
Concours publics et subventions d'exploitation	2 142 170	1 409 753
Contributions financ. des autorités de tarification relatives aux activités sociales et médico-sociales	7 076 360	6 386 668
Versements des fondateurs ou consommations de la dotation consomptible		
Ressources liées à la générosité du public		
Dons manuels	92 603	134 732
Mécénats	47 700	
Legs, donations et assurances-vie		262 113
Contributions financières	8 318	
Reprises sur amortissements, dépréciations, provisions et transferts de charges	47 422	6 425
Utilisations des fonds dédiés	148 539	18 418
Autres produits	32	4
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION (I)	**9 933 540**	**8 590 436**
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats de marchandises		
Variation de stock		
Achats de matières premières et de fournitures		-5 047
Autres achats et charges externes	3 408 867	2 644 085
Aides financières		262 113
Impôts, taxes et versements assimilés	497 513	460 611
Salaires et traitements	3 791 739	3 343 753
Charges sociales	1 330 738	1 185 358
Dotations aux amortissements et aux dépréciations	409 527	394 686
Dotations aux provisions	15 526	108 322
Reports en fonds dédiés	574 635	220 242
Autres charges	-6	3 437
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION (II)	**10 028 537**	**8 617 559**
RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)	**-94 998**	**-27 123**
PRODUITS FINANCIERS		
De participation		
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé		
Autres intérêts et produits assimilés	182	86
Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges		
Différences positives de change		
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS (III)	**182**	**86**

02

Rapport financier du trésorier

ASSOC. RÉSULTAT (LISTE)

CLAIRE AMITIE FRANCE

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

	Du 01/01/22 au 31/12/22	Du 01/01/21 au 31/12/21
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions		
Intérêts et charges assimilées	5 123	6 859
Différences négatives de change		
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES (IV)	**5 123**	**6 859**
RÉSULTAT FINANCIER (III - IV)	**-4 941**	**-6 773**
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Sur opérations de gestion	29 751	
Sur opérations en capital	133 056	134 550
Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges		
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (V)	**162 807**	**134 550**
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Sur opérations de gestion	936	246
Sur opérations en capital		
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions		
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (VI)	**936**	**246**
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (V - VI)	**161 871**	**134 304**
Participation des salariés aux résultats (VII)		
Impôts sur les bénéfices (VIII)		
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V)	**10 096 528**	**8 725 072**
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VII + VIII)	**10 034 596**	**8 624 664**
EXCÉDENT OU DÉFICIT	**61 932**	**100 408**
EXCÉDENT OU DÉFICIT DES ACTIVITÉS SOCIALES ET MÉDICO-SOCIALES SOUS GESTION CONTRÔLÉE	24 069	78 700
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE		
Dons en nature		
Prestations en nature		
Bénévolat		
TOTAL		
CHARGES DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE		
Secours en nature		
Mises à disposition gratuite de biens		
Prestations en nature		
Personnel bénévole		
TOTAL		
TOTAL	**61 932**	**100 408**

02

Rapport financier du trésorier

ASSOCIATION BILAN ACTIF

CLAIRE AMITIE FRANCE

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

ACTIF	Exercice du 01/01/2022 au 31/12/2022			01/01/2021 au 31/12/2021
	Brut	Amort. & Dépréc.	Net	
ACTIF IMMOBILISE				
Immobilisations incorporelles				
Frais d'établissement				
Frais de recherche et développement				
Donations temporaires d'usufruit				
Concessions, brevets et droits similaires	33 574	33 574		588
Autres				
Immobilisations incorporelles en cours				
Avances et acomptes				
Immobilisations corporelles				
Terrains	49 147		49 147	49 147
Constructions	7 995 209	5 017 514	2 977 694	3 225 003
Installations techn., matériel et outil. ind.	867 998	798 691	69 307	114 994
Immobilisations corporelles en cours	16 620		16 620	19 743
Avances et acomptes				
Autres	938 847	639 659	299 188	324 054
Biens reçus par legs ou d. dest. à être cédés				
Immobilisations financières				
Participations et créances rattachées	1 876		1 876	1 876
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres	130 579		130 579	92 540
TOTAL (I)	**10 033 849**	**6 489 438**	**3 544 411**	**3 827 943**
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours				1 448
Créances				
Créances clients, usagers et comptes ratt.	788 095	22 000	766 095	595 026
Créances reçues par legs ou donations				20 341
Autres	202 129		202 129	215 485
Valeurs mobilières de placement				
Instruments de trésorerie				
Disponibilités	1 557 398		1 557 398	924 282
Charges constatées d'avance	37 943		37 943	23 266
TOTAL (II)	**2 585 565**	**22 000**	**2 563 565**	**1 779 849**
Frais d'émission des emprunts (III)				
Primes de remboursement des emprunts (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V)	**12 619 413**	**6 511 438**	**6 107 976**	**5 607 792**

02

Rapport financier du trésorier

ASSOCIATION BILAN PASSIF

CLAIRE AMITIE FRANCE

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

PASSIF	Du 01/01/2022 au 31/12/2022	Du 01/01/2021 au 31/12/2021
FONDS PROPRES		
Fonds propres sans droit de reprise		
Première situation nette établie	300 352	300 352
Fonds propres statutaires		
Fonds propres complémentaires		
Fonds propres avec droit de reprise		
Fonds propres statutaires		
Fonds propres complémentaires		
Ecarts de réévaluation	35 139	35 139
Réserves		
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves pour projet de l'entité	492 021	522 507
Dont réserves des activités sociales et médico-sociales sous gestion contrôlée	*330 650*	*328 251*
Excédents et réserves affectés à l'investissement		
Excédents affectés à la couverture du BFR (réserve de trésorerie)		
Réserves de compensation des déficits et charges d'amortissement		
Autres		
Report à nouveau	206 956	76 062
Dont report à nouveau des activités SMS sous gestion contrôlée	*4 954*	*-142 686*
Excédent ou déficit de l'exercice	61 932	100 408
Dont résultat de l'exercice des activités SMS sous gestion contrôlée	*24 069*	*78 700*
Situation nette (sous total)	*1 096 399*	*1 034 467*
Fonds propres consomptibles		
Subventions d'investissement	2 041 404	2 168 060
Provisions réglementées		
TOTAL (I)	**3 137 803**	**3 202 527**
FONDS REPORTÉS ET DÉDIÉS		
Fonds reportés liés aux legs ou donations		
Fonds dédiés	1 123 736	697 640
TOTAL (II)	**1 123 736**	**697 640**
PROVISIONS		
Provisions pour risques	77 389	108 322
Provisions pour charges		
TOTAL (III)	**77 389**	**108 322**
DETTES		
Emprunts obligataires et assimilés (titres associatifs)		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	339 895	380 614
Emprunts et dettes financières diverses		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	333 141	248 942
Dettes des legs ou donations		
Dettes fiscales et sociales	1 011 138	894 656
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	483	38 367
Autres dettes	73 391	25 723
Instruments de trésorerie		
Produits constatés d'avance	11 000	11 000
TOTAL (IV)	**1 769 047**	**1 599 302**
Ecarts de conversion passif (V)		
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V)	**6 107 976**	**5 607 792**

DISPOSITIF DE CONTRÔLE DES COMPTES

L'association Claire Amitié France recevant pour son action des financements de l'Etat, des collectivités locales et des subventions, l'établissement des budgets et des comptes annules font l'objet d'un processus rigoureux :

- établissement de la comptabilité en interne avec système de gestion EIG
- décision du conseil d'administration
- expertise comptable du cabinet SLG pour établir le bilan et les comptes annuels
- contrôle externe par un commissaire aux comptes (Expert Conseil et Associés)
- approbation des comptes annuels en Assemblée Générale Ordinaire

03 Qui sommes-nous ?

1. Notre raison d'être et nos principes

Notre raison d'être

Claire Amitié a pour vocation d'amener chaque personne accueillie en situation de précarité à se (re)mettre debout, à s'élever et à se réaliser au sein de la société.

Nos principes

- **Le respect de la dignité (considérer chaque personne dans son unicité et sa singularité).**
- **La fraternité (créer du lien et des liens dans un esprit de partage et de solidarité).**
- **L'engagement (décider de mettre son énergie, son temps, son intelligence au service d'un projet).**

Géré par
Claire Amitié France

15 établissements et services
120 salariés
50 bénévoles
822 personnes accueillies dont **278** enfants
624 places d'hébergement

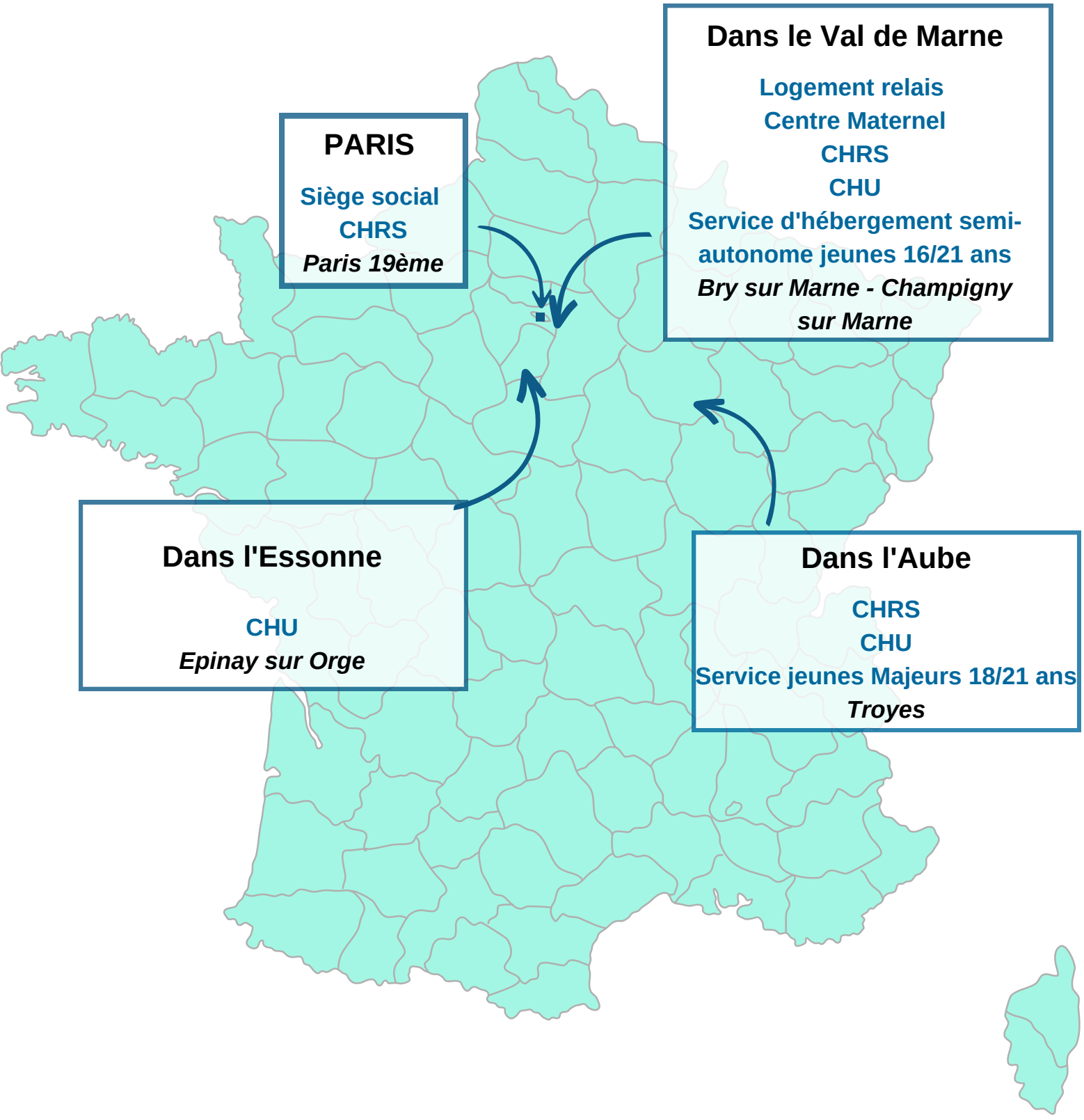
Géré par Claire Amitié Internationale

8 foyers
250 éducateurs et bénévoles
1472 personnes accueillies dont **414** enfants

Bénin
Burkina Faso
Côte d'Ivoire
Sénégal
Niger
Brésil
Cambodge

Claire Amitié, c'est plus de 2300 jeunes femmes, jeunes adultes et enfants **accueillis**, **accompagnés** et **formés** au sein de 12 foyers, dans 8 pays, sur 4 continents.

2. Notre implantation



3. La Gouvernance

Le Conseil d'Administration en 2022

Bertrand de Margerie
Président

Bertrand d'Origny
Vice-président

Frédéric d'Ussel
Trésorier

Cyrille Peignot
Trésorier Adjoint

Myriam Saint Denis
Secrétaire

Catherine Dyon
Secrétaire Adjointe

Isabelle Godet
Membre de droit

Sylvie Loury
Membre de droit

Catherine Théret
Administrateur

Serge Dyon
Administrateur

Augustin de Montalivet
Administrateur

Marie-Ange Bellance
Administrateur

Jean-Louis Normand
Administrateur

Arlette Drouin
Référent Cibiel

Pauline de Laboulaye
Référent Cibiel

4. Nos orientations stratégiques

2022 : L'année de la réactualisation du projet associatif

L'association Claire Amitié France a vécu une période de croissance importante sur ces 10 dernières années rendue complexe par la crise sanitaire 2020 impactant notamment les structures d'hébergement d'un public vulnérable.

Le temps était donc favorable pour reposer les fondamentaux associatifs issus d'une histoire et d'un engagement forts, depuis 1946 et de l'intuition de Thérèse Cornille de créer des maisons, d'accueil d'hébergement et d'accompagnement, prioritairement pour des jeunes femmes et des jeunes mères en situation de grande précarité.

Un groupe de travail s'est constitué, composé d'administrateurs et de salariés de l'association, accompagné par une bénévole formée à cet exercice : permettre la discussion, le partage, la confrontation des idées, la recherche d'une parole commune autour de l'identité de Claire Amitié France, ses missions et ses principes d'action, ses moyens pour y parvenir, sa capacité à mesurer l'impact de ses interventions.

Le groupe de travail a rendu sa proposition qui a été discutée et amendée en Conseil d'Administration pour faire l'objet d'une approbation le 19 mai 2022.

Ce projet associatif réactualisé, tout en s'inscrivant en fidélité avec l'intuition fondatrice, apporte une nouvelle manière de dire les attitudes attendues par tous pour agir au quotidien au bénéfice des 624 personnes accompagnées dans les établissements et les services.

Agir avec bienveillance et humanité, avec exigence et discernement dans un souci constant de bientraitance, c'est à dire en valorisant les personnes prises en charge, en les respectant et en respectant leurs choix et leurs droits.

Cette affirmation apporte de la lisibilité à nos actions, de la cohésion dans nos interventions, quelque soit notre rôle (bénévole - salarié), notre fonction. Cela permet aussi de regarder dans une direction commune et d'envisager notre travail, notre engagement à la lumière de ces convictions fortes.

Un projet associatif est aussi une manière de fédérer, de clarifier et de nous organiser collectivement comme nous avons pu le constater lors du séminaire des salariés vécu en octobre 2022.

03 Qui sommes-nous ?

Du projet associatif au plan stratégique

Le précédent plan stratégique s'est achevé en 2022. Il a été évalué. Le Conseil d'Administration va s'atteler à définir en accord avec la direction générale les enjeux pour la période à venir (2023 - 2027). Il se dessine néanmoins d'ores et déjà ces 3 axes prioritaires :

En gestion des Ressources Humaines

Développement des compétences

Reconnaître et développer les talens internes

Organisation de travail

Qualité de vie au travail - Maintenir équilibre de vie personnelle / vie professionnelle

Energie collective

Adhésion des collaborateurs au projet associatif
Donner du sens à son rôle et ses missions

Communication RH

Maintenir un lien concret entre Claire Amitié et ses salariés

Les pratiques managériales

Mettre l'humain au coeur de l'organisation
Renforcement du leadership des managers

En ingenierie sociale

Valorisation des forces et des savoir-faire au sein de Claire Amitié France

Rapport d'activité
Evaluation interne
Formation à l'ADN de Claire Amitié

Innovation et co-construction

Partage d'expériences
Révéler les talents
Réfléchir à des projets transversaux répondant aux besoins des publics

Veille juridique liée à la conformité des établissements

Interconsult
Evaluation externe
Adaptation des outils réglementaires au bénéfice des personnes accompagnées

En gestion immobilière et financière

Stabiliser le parc immobilier

Logements conforme à l'accueil du public
Localisation proche des bureaux
Loyers conformes aux budgets alloués

Mettre en oeuvre nos actions en rapport avec les moyens alloués

Avec des outils de pilotage financiers
Avec un niveau d'activité conforme aux attentes du financeur

Négocier des budgets avec les financeurs

Dans un contexte très incertain
Pour faire face à la crise énergétique
Pour répondre aux besoins des établissements

5. Nos champs d'intervention

CHRS (*)

CHU (**)

1

L'inclusion sociale

Claire Amitié

CLAIRE AMITIE FRANCE

La protection de l'Enfance et de la Jeunesse

2

Centre maternel

Logements relais

Jeunes 16-21 ans

Jeunes Majeurs

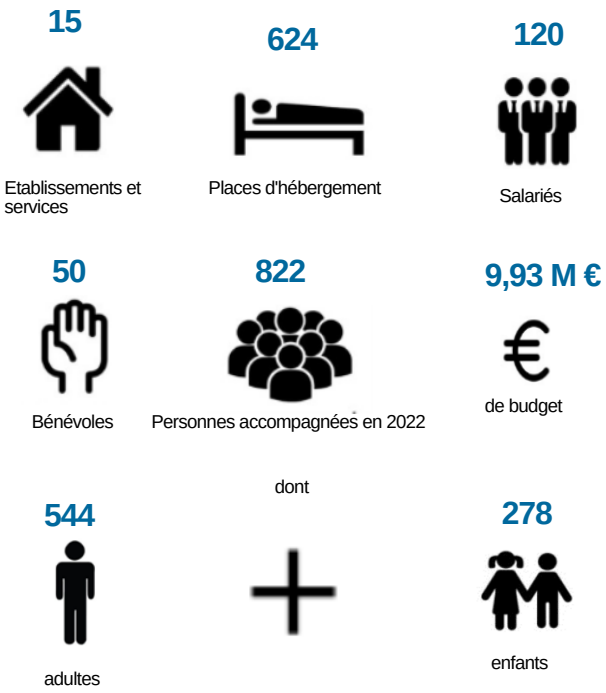
*CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
**CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

6. Les donnés clefs 2022

Personnes accompagnées

L'association intervient au sein de 15 services et établissements, à Paris, dans le Val de Marne, dans l'Essonne et dans l'Aube.
Les 624 places sont réparties entre :

- l'accueil d'adultes et mamans d'enfants de plus de 3 ans (en C.H.R.S.) : 161 places
- l'accueil en urgence de personnes en grande précarité (en C.H.U.) : 233 places
  Dont 23 places d'hébergement ouvertes de manière temporaire.
- l'accueil de jeunes de 16 à 21 ans (en service d'hébergement semi-autonome et service jeunes majeurs) : 112 places
- l'accueil de mamans d'enfants de moins de 3 ans (en centre maternel et en logements relais) : 118 place**s**



Salariés en 2022

L'association compte 120 personnes salariées pour 116,83 ETP [1] répartis entre le siège social et les différents établissements et services :

- 11 salariés au siège social
- 35 salariés pour l'accueil de femmes seules et mamans d'enfants de plus de 3 ans
- 16 salariés pour l'accueil en urgence de personnes en précarité
- 24 salariés pour l'accueil de jeunes de 16 à 21 ans
- 34 salariés pour l'accueil de mamans d'enfants de moins de 3 ans

[1]ETP : Equivalent temps plein, il s'agit de l'effectif accepté en 2022

Budget annuel

Le budget annuel des établissements de Claire Amitié France représente 9,93 millions d'euros, financé à 93% par des subventions publiques, les 7% restant provenant des participations des personnes accompagnées, des dons et mécénat.

Quelques chiffres clés

- 406 personnes admises dans l'année (293 adultes et 113 enfants)
- 201 adultes ou ménages sortis dans l'année

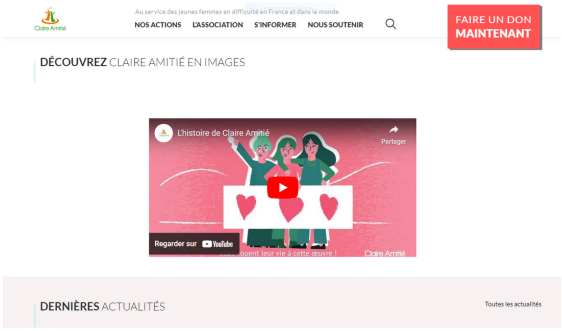
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taux d'occupation	88,71%	93,32 %	91,59%	95,16%	92,85%	87,56%	93,40%
Taux d'accès au logement (autonome ou accompagné)	43,80%	49,90%	40,74%	48,37%	56,52%	49,73%	42,71%
Durée moyenne de séjour	381 jours	356 jours	446 jours	359 jours	522 jours	515 jours	527 jours

04 La communication

L'objectif d'une association est de pouvoir mener des actions conformes à son projet, évoluer, mesurer ses résultats et l'impact de son travail quotidien et développer de nouveaux projets pour répondre aux besoins du public cible envers qui elle veut agir efficacement.
Pour y parvenir elle peut s'appuyer sur plusieurs moteurs comme par exemple l'engagement de ses membres, le soutien des pouvoirs publics et **la stratégie de communication.**
Ce dernier moteur permet de maintenir un lien de proximité avec tous les acteurs (bénévoles, salariés, donateurs) et il rend visible l'action sur le terrain pour accroître la notoriété de Claire Amitié, valoriser son image, informer sur son actualité et intéresser ceux et celles qui veulent en savoir plus (recherche de nouveaux collaborateurs, donateurs).
Un groupe communication au sein de Claire Amitié (France et Internationale) travaille régulièrement et a mis en place différentes actions en 2022.

Digital

Création de contenus vidéos pour alimenter nos réseaux sociaux et notre site Internet et expliquer la raison d'être de Claire Amitié.



Vidéo en motion design (vidéo animée) pour présenter Claire Amitié diffusée sur notre site Internet claireamitie.org et nos réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Youtube)

Série de vidéos "Parlons Clair" pour évoquer l'ADN de Claire Amitié sur nos réseaux sociaux

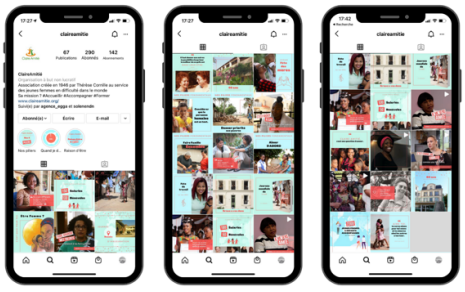
Famille #1

Formation #1

Accompagnement

Accueillir #1

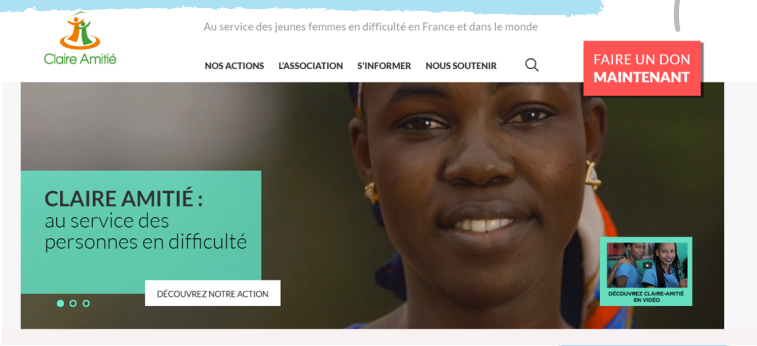
Compte Instagram



Chaîne Youtube

04 La communication

Actualisation du site internet



www.claireamitie.org

Mise en ligne d'actualités
Annonces de recrutement
Nouvelle Lettre aux Amis
Rapports d'activité/Résultats

Lettre Aux Amis

Diffusion 2 fois par an d'une lettre aux amis destinée à la communauté Claire Amitié (donateurs, amis, bénévoles, salariés,...) pour communiquer sur les actualités de l'association.

Envoi à 2 037 contacts par la poste + à 402 contacts par mail

Communication interne

Au sein de Claire Amitié France, la communication interne en direction des salariés s'est concrétisée en 2022 de la manière suivante :

- Poursuite de la lettre aux salariés transmise deux fois par an à plus de 120 salariés . Elle avait été mise en place dans le cadre de la crise sanitaire pour donner des informations régulières sur les démarches à faire, sur l'importance du "prendre soin de soi" pour prendre soin des autres.

- Adresses e-mail professionnelles

Il a été mis en place une charte informatique, sous la direction du service RH de l'association, aboutissant à la création de boîtes mails individuelles pour tout salarié favorisant notamment la communication interne (entre le salarié et sa hiérarchie) et la communication externe (en direction des partenaires).

05 Ressources Humaines

Le secteur social en était convaincu : le monde du travail allait profondément être bouleversé par la COVID-19 et ne serait plus jamais vraiment comme avant.

Ainsi, ce qui semble se dégager en 2022, c'est :

L'engagement de l'ensemble des salariés,
Pouvoir équilibrer sa vie en plaçant son emploi à un niveau moins central,
Devoir faire face à la pénurie de main d'œuvre.

La tendance est d'accorder une place grandissante au bien-être au travail : l'ensemble des salariés sont en effet de plus en plus demandeurs d'épanouissement, de sens à leur travail, de reconnaissance et d'autonomisation.

Les associations ont la volonté de réduire le turnover, de gagner en attractivité, de fidéliser les salariés, d'accompagner les changements, de prévenir le plus en amont possible les risques psychosociaux, de travailler à améliorer la qualité de vie au travail.

Une réflexion a commencé à germer en 2022 et se poursuivra en 2023 aboutissant, nous le souhaitons, à la signature d'un accord collectif avec les représentants du personnel sur l'organisation du travail. Il abordera plusieurs sujets : le temps de travail, le télétravail, les congés, etc...

Le service RH est l'une des fonctions support de Claire Amitié France. Il s'attache à gérer et à administrer tout ce qui est en lien avec le personnel de l'Association, tous métiers et statuts confondus.
Cette gestion du personnel comprend également les dimensions d'écoute, d'accompagnement et de conseil indispensables pour manager des femmes et des hommes.

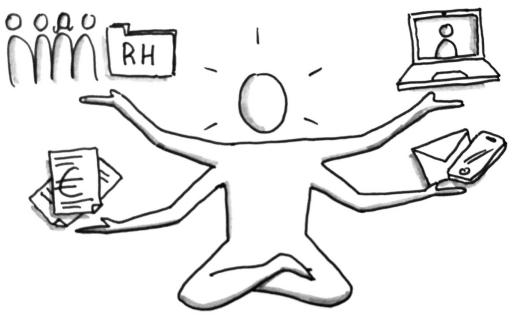
Le rôle principal de la gestion des ressources humaines est de participer à la pérennisation et la croissance de Claire Amitié France, en coconstruisant avec les salariés la Claire Amitié de demain. Son rôle est pluriel, à la fois stratégique, social et administratif.
Cela se décline en plusieurs missions clés :

- renforcer la stratégie grâce à la mise en place d'une politique RH ;
- gérer et accompagner le changement (incluant le développement des compétences, les formations, etc.)
- organiser et administrer le personnel au quotidien (incluant la gestion de la paie, les tâches administratives, et le respect des obligations légales).

Les managers de terrain, directeurs de pôles et chefs de service sont les relais directs pour décliner au niveau opérationnel à l'échelle de leurs équipes la gestion des ressources humaines.

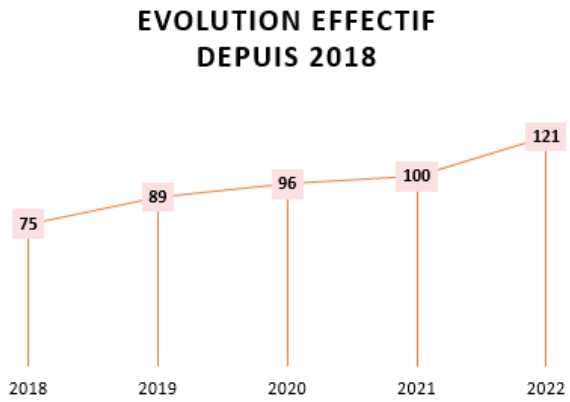
Laure Grammont

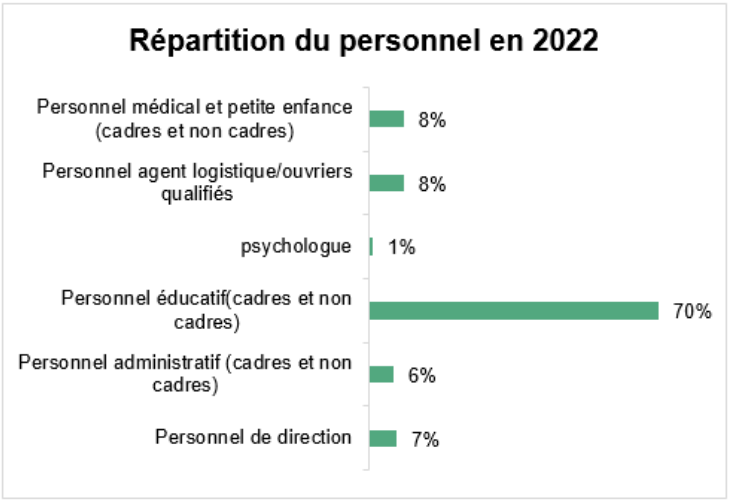
Directrice Générale Adjointe
Responsable des Ressources Humaines



L'EMPLOI

L'effectif de Claire Amitié France était de 121 salariés au 31 décembre 2022.





2022, 43 nouveaux collaborateurs sont venus rejoindre l'association (notamment en raison de l'extension ou l'ouverture de nouveaux services).

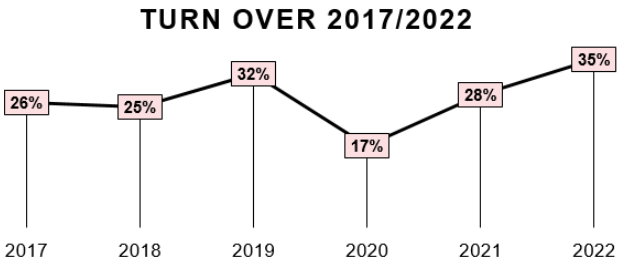
Départs

2017	2018	2019	2020	2021	2022
20	20	25	14	25	27

A Claire Amitié France, 4,42% des postes au 31/12/2022 étaient vacants, soit 5 postes (postes éducatifs).

Turn-over

	Personnel administratif	Personnel logistique	Personnel éducatif	Psychologie	Personnel médical et petite enfance	Personnel de direction	Total
CDI entrés dans l'année	0	5	36	0	1	1	**43**
CDI sortis dans l'année	0	4	22	0	1	0	**27**



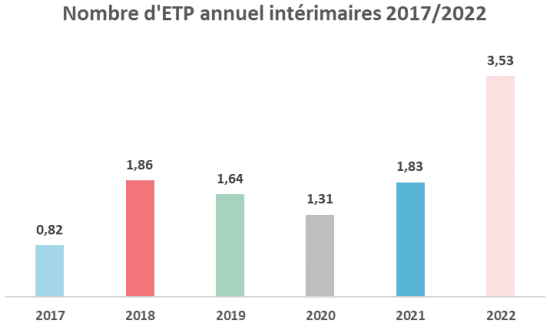
Le turn over 2022 est dû à 2 événements :

- A la création et à l'extension de services : en période de forte croissance, le turn-over est fort puisque le nombre de recrutements est très important. Donc dans ce cas précis, c'est bon signe !

- Mais aussi au fait que le secteur social souffre d'une pénurie de candidats. Le travail social aujourd'hui peut être vécu comme un environnement stressant avec une surcharge de travail administrative et donc des difficultés à maintenir un équilibre sain entre vie professionnelle et privée. Parmi ceux qui partent, certains ont pu exprimer leur fatigue, une rémunération pas à la hauteur de leurs besoins (pas d'évolution ou peu), et du manque de reconnaissance sociale.

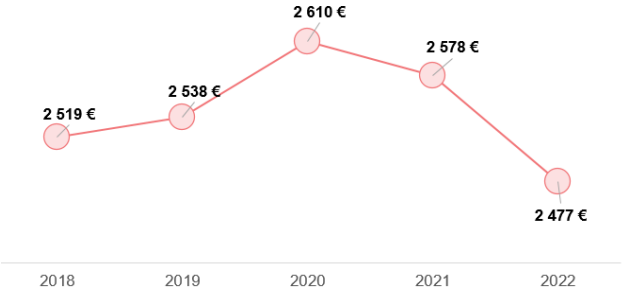
Ce qui reste alarmant c'est que même certaines écoles du travail social n'ont pas assez d'élèves pour remplir leurs promotions. Là où nous avions l'habitude de recevoir trois candidatures pour un poste, nous en avons une seule, voir aucune. Nous avons de plus en plus recours à l'intérim ; ce qui entraine un coût important mais surtout qui ne permet pas d'accompagner les personnes sur du long terme.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de CDD	69	101	101	97	91	**114**
Nombre de salariés concernés	33	31	33	39	31	**28**
Nombre d'heures de travail	11 613,59 h	14 829,16 h	12 462,61 h	9 970,31 h	19032,69h	**15339,49h**
Equivalent en ETP	7,23 ETP	9,23 ETP	7,76 ETP	5,52 ETP	10,54 ETP	**9,55 ETP**



Recours aux CDD de remplacement/intérimaires

LA REMUMERATION



Cette baisse de rémunération mensuelle malgré la prime Ségur s'explique de la manière suivante :

- Embauche de jeunes professionnels avec pas ou peu d'ancienneté à leur arrivée
- Embauche de professionnels n'ayant pas la qualification exigée ; l'association applique l'accord collectif du 29/06/2018 sur l'organisation du temps de travail et la qualité de vie au travail , article 5 « Egalité de traitement entre salariés » en appliquant le « faisant fonction » qui permet aux moniteurs éducateurs et aux techniciens en économie sociale et familiale exerçant une fonction d'éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale ou assistant social de percevoir une indemnité égale à la moitié de l'écart entre les deux coefficients.

L'association accompagne les salariés vers l'obtention du diplôme exigé par le biais de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

LA FORMATION

En 2022, 28 formations ont pu être réalisées dont 3 formations qualifiantes/certifiantes qui se poursuivront en 2023.

Formations	Nbre de participants
Comprendre le système prostitutionnel, repérer les conduites prostitutionnelles et favoriser un accompagnement global des personnes prostituées	16
Rupture de parcours et engagement des professionnelles au SHSA	10
Le savoir Habiter et les questions de l'accompagnement vers le logement	11
Les violences intra-familiales	10
Les écrits professionnels dans le champ du travail social	14
Droit d'asile : fondamentaux, procédure et accompagnement des demandeurs et des bénéficiaires de protection internationale	11
Psychotraumatisme et exils : repères et outils pour les professionnels	12
Parentalité et troubles psychiques : impact sur les enfants	12
PSC1	27
Implication des professionnelles du Centre maternel face aux « évènements d'adversité » (ruptures, placements, décès…)	10
Recyclage PSC1	16
Formation CSE	7
Troubles psychiques : comprendre pour mieux accompagner	10
Secteur petite enfance - Portage	10
Etablir le budget prévisionnel de son établissement et service	2
EIG Compta	2
Bilan social - EIG	2
Séquence d'information sur la prévention de la radicalisation	3
Surendettement Mise en place des mesures et re-dépôts	1
La santé mentale des femmes en exil	1
Maitriser le nouveau cadre réglementaire et technique du CPOM/EPRD	1
Quelles définitions et approches des négligences ?	1
Surendettement et tribunaux (contestation, recours, relations avec le tribunal de commerce…)	1
Pro A Diplôme CESF	1
Formation CléA -	1
Master 1/Chef de service	1
VAE Educateur spécialisé	1
SECURITE	
Evacuation incendie	CHRS 94

06

Nos Remerciements

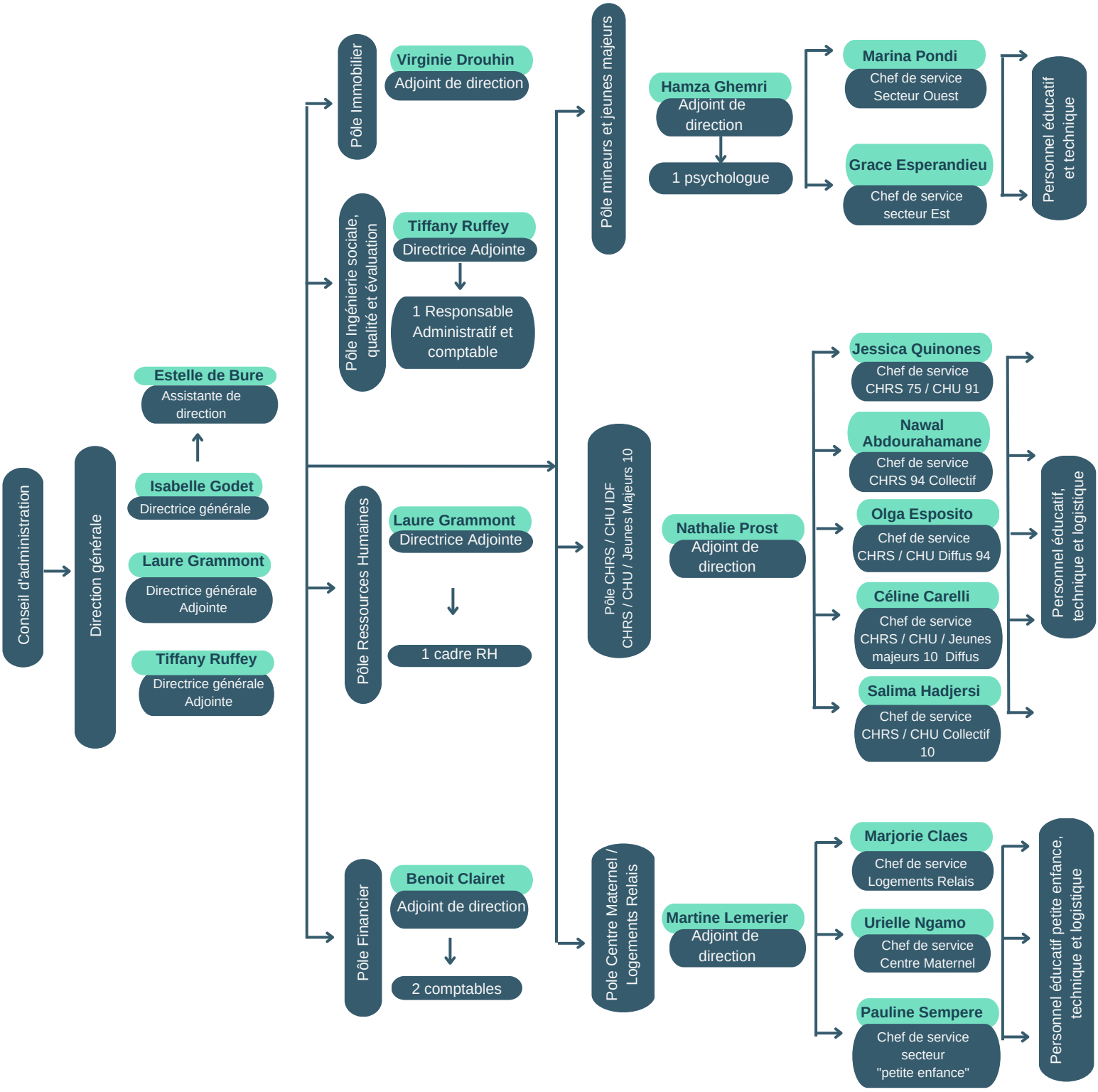
Ils nous soutiennent

Soyez remerciés vous qui avez soutenu de bien des manières l'action de Claire Amitié France en 2022 :

- En finançant l'action quotidienne de nos établissements et services
- En décidant de nous verser une subvention pour compléter les financements publics reçus
- En apportant du mécénat de compétences pour agir concrètement par vos salariés en direction de notre association
- En versant un don aux Amis de Claire Amitié au bénéfice de la France
- En finançant des travaux onéreux et nécessaires pour accueillir les bénéficiaires
- En nous proposant des logements dans le parc locatif public, adapté aux besoins des publics accompagnés
- En mettant à notre disposition des logements avec des loyers en dessous du marché pour nous permettre d'y accueillir des femmes victimes de violence
- En accompagnant, formant, les équipes, les cadres,
- En nous aidant à recruter du personnel qualifié et intéressé par le projet de Claire Amitié
- En réunissant des dons notamment des jouets pour les enfants accueillis à Claire Amitié France et de l'équipement pour les logements (vaisselles, linge de maison,...)

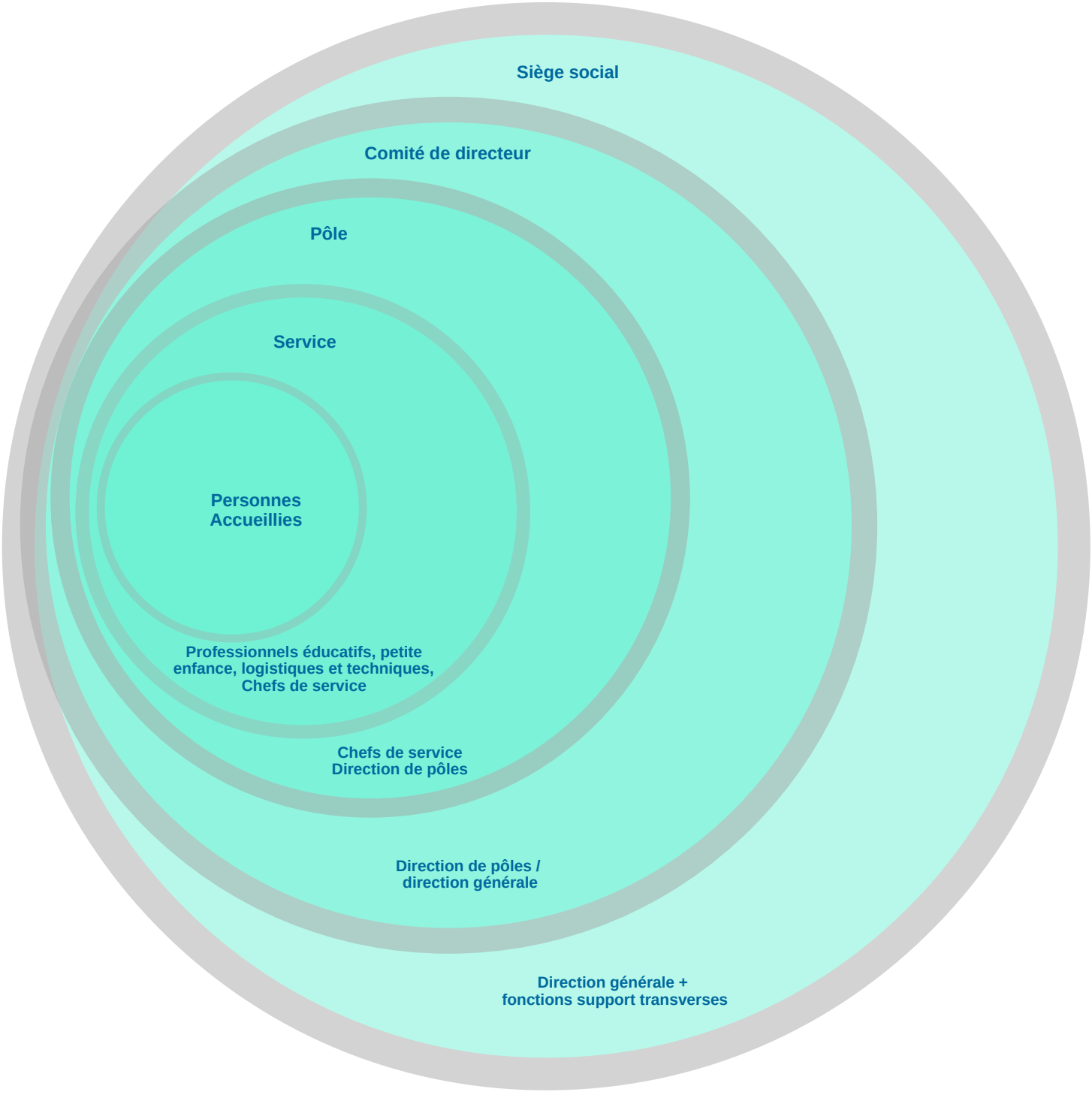
07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

1. Notre organigramme



07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

2. Notre organisation et la structuration de l'activité



07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

L'association Claire Amitié a connu sur ces 10 dernières années une forte croissance (nombre de places, nombre de salariés, nombre de dispositifs, de services, d'établissements à gérer).
Elle a su adapter son organisation au fur et à mesure de la montée en charge de son activité.
Ainsi, en 2022, l'organisation de Claire Amitié France se décline comme suit :

3 pôles opérationnels

- **pôle protection de l'enfance 118 places**
  - Centre Maternel Val de Marne
  - logements relais Val de Marne
- **pôle inclusion sociale 411 places**
  - CHRS Paris, Val de Marne, Aube
  - CHU Val de Marne, Aube
  - CHU Essonne
  - Jeunes Majeurs Aube
- **pôle protection de la jeunesse 95 places**
  - Service d'Hébergement semi-autonome jeunes 16/21 ans

4 pôles transverses

pôle ressources humaines	pôle financier	pôle ingénierie sociale et qualité	Pôle immobilier
• gestion des ressources humaines • gestion de la paie	• gestion comptable • procédures budgétaires	• pilotage de projets • Mise en conformité des établissements	• optimisation du parc immobilier • Suivi des baux, sinistres…

3 pôles opérationnels :

Ils sont au cœur des attentions de l'association parce qu'ils sont le lieu de la réalisation de nos actions quotidiennes en direction des publics vulnérables accueillis dans nos établissements.
Ils concentrent la majorité des moyens et des acteurs, en contact direct avec les personnes accompagnées.
Ils sont aujourd'hui organisés en fonction du champs d'action visé (protection de l'enfance - inclusion sociale - accompagnement des mineurs et jeunes majeurs) et subdivisés en fonction des territoires.

4 pôles transverses :

En plus des pôles historiques "Ressources Humaines" et "financier", deux pôles transverses ont été créés au cours de l'année 2022.

- L'ingénierie sociale, l'évaluation et la qualité pour organiser les éventuelles réponses à des appels à projets et répondre aux enjeux de la qualité et de son évaluation.
- L'immobilier pour faire face à la gestion immobilière de plus en plus lourde consécutivement à l'ouverture des places et à l'hébergement organisé maintenant en majorité dans des logements diffus loués auprès de bailleurs publics et privés.

> « AUCUN DE NOUS, **en agissant seul** NE PEUT ATTEINDRE **LE SUCCÈS.** »
> Mandela

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

3. La structure de direction

Claire Amitié France est une association avec une histoire riche et une expérience de près de 70 ans dans le secteur social et plus particulièrement celui de l'hébergement.

Créé en 1954 par Thérèse Cornille, l'association s'est toujours appuyée sur un Conseil d'Administration disponible, impliqué, concerné et engagé.

L'articulation entre la gouvernance (représentée par le Conseil d'Administration) et la structure de direction (les salariés recevant une délégation du Conseil d'Administration précisé le Document Unique de Délégation) est un prérequis incontournable permettant une cohérence des actions menées, une qualité des interventions du terrain, et donc une meilleure reconnaissance de l'association.

Cette articulation prend la forme d'une coopération, d'une aide réciproque à la décision, entre différents acteurs.

=> **Le président, le bureau, le conseil d'administration, le assemblée générale**, chacun inscrit dans une logique bénévole assortie d'un pouvoir d'orientation et de contrôle.

=> **La directrice générale, ses directrices générales adjointes, son comité de directeur** dont la mission est de traduire le projet associatif dans les faits, d'organiser les actions sur le terrain et d'enrichir la gouvernance de son expertise, de l'identification des besoins, de l'adaptation des réponses au contexte et aux enjeux du secteur et des territoires.

La relation entre le président et la directrice de l'association est régulière, le plus souvent hebdomadaire et toujours emprunte de confiance réciproque, de dialogue et de partage d'informations du terrain.
Les réunions de bureau mensuelles permettent de définir et de suivre les actions à mener conjointement.

L'année 2022 ayant pu permettre à l'association de réactualiser entièrement son projet associatif, le rôle de la dirigeance est de pouvoir traduire ce projet sur le terrain et d'organiser les actions qui font le quotidien des établissements et des services.

Pour cela, la directrice de l'association peut s'appuyer sur plusieurs collaborateurs et réunir plusieurs instances.

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

Acteurs	Instances
Directrice générale Directrices générales adjointes	Réunions mensuelles "RHSIQ" (Ressources humaines - stratégie - Ingénierie sociale - Qualité)
Direction générale + Directeurs de pôles	Réunion bi-mensuelle Comité directeur
Direction générale Directeur du pôle (pôle par pôle)	Réunion bi-mensuelle Comité Organisationnel et stratégique
Direction générale Directeurs de pôles Chefs de service	Réunion trimestrielle "Interpôles" Réunion annuelle séminaire des cadres
Direction générale L'ensemble des salariés	Réunion annuelle séminaire des salariés

Chaque instance fait l'objet d'un relevé de décisions, ce qui rend plus lisible les plans d'actions, la temporalité des actions à mener et leur évaluation.

Au coeur de cette organisation où chacun joue son rôle, il est à noter **la place prépondérante des chefs de service.**
Claire Amitié France en compte maintenant 10 répartis sur tous les services et tous les territoires. Un deuxième chef de service est venu renforcer l'action sur le territoire de l'Aube au cours de l'année 2022.

Le chef de service est un pont précieux entre la dirigeance et les équipes sur le terrain en charge de l'accompagnement quotidien des personnes qui nous sont confiées.

Ce sont bien souvent des "couteaux suisse" capables d'assurer un management de qualité des équipes, de répondre aux urgences quotidiennes consécutives aux publics vulnérables que nous accueillons, à la gestion des ressources humaines nécessairement de plus en plus pointue en répondant à des procédures précises, et de faire face à de multiples désordres immobiliers.

Les directeurs de pôles, les directions de pôles transverses, les fonctions support de Claire Amitié France sont là pour rendre le quotidien de ces chefs de service plus simple, plus fluide par :

- La qualité de leur communication
- La temporalité de leurs décisions
- La capacité à co-construire avec eux les plans d'actions qui les concernent.

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

4. Le siège social

CARTE DE VISITE

59 rue de l'Ourcq 75019 Paris

- Effectif total : 7,9 ETP
- Direction générale : 2,5 ETP
- Assistante de direction : 1 ETP
- Service financier et comptable : 2,9 ETP
- Ressources Humaines : 1 ETP
- Gestionnaire immobilier : 0,5 ETP

Le siège social est autorisé par le département du Val de Marne (autorité de contrôle et de tarification) - Renouvellement de l'autorisation pour la période 2022 - 2026

Le siège social n'est pas seulement une adresse physique où se trouve les bureaux administratifs d'une organisation et où se tiennent les réunions du Conseil d'Administration, les Assemblées Générales...C'est un lieu et c'est une équipe au service des actions menées dans les établissements et services sociaux de Claire Amitié France :

Cette équipe s'est renouvelée et enrichie en 2022 de nouveaux métiers avec des tâches réparties entre tous et une organisation de travail permettant :

- Une adaptation aux besoins de Claire Amitié aujourd'hui.
- Une flexibilité dans l'organisation du travail, instaurant du télétravail pour tous (expérimenté positivement durant la période de la crise sanitaire),
- Une fiabilité pour que le travail réalisé inspire confiance au Conseil d'Administration qui nous délègue des tâches à accomplir, aux financeurs à qui nous rendons compte de nos actions, aux salariés et établissements à qui nous apportons des réponses, des outils, des supports de travail et pour qui nous formalisons des procédures.
- Une mise en commun des efforts de chacun pour participer indirectement à la mission d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité que nous accueillons.

Des nouveaux métiers sont venus enrichir le siège social pour faire face aux défis qui se présentent au sein de notre association et dans le secteur de la gestion des établissements sociaux :

L'ingénierie sociale -
la gestion de la qualité - l'évaluation

Tiffany Ruffey, salariée de l'association depuis près de 10 ans, a connu plusieurs postes au sein de l'association : animatrice, chef de service, directrice de pôle. Aujourd'hui, elle met ses compétences au service d'une nouvelle fonction transverse : l'ingénierie sociale, la gestion des projets et de la qualité, l'évaluation et la mesure de l'impact des actions menées. Lorsqu'on l'interroge, elle assure qu'il y a une couleur à Claire Amitié et est convaincue que l'association peut et sait accompagner les personnes accueillies vers leur accomplissement dans toutes leurs dimensions.
Les missions confiées à notre association nous oblige, vis à vis du public orienté dans nos établissements et services. Il faut alors constamment innover, s'adapter et réussir à faire d'une contrainte une force. L'exigence peut s'entendre avec la bienveillance dès lors qu'elle est emprunte d'humanité.

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

La gestion immobilière

Au cours des années 2021 - 2022, il a été fait appel à une compétence extérieure pour réaliser une mission immobilière au sein de l'association.
L'objectif de cette mission était de préparer l'embauche d'un gestionnaire immobilier en identifiant le profil recherché et d'effectuer un état des lieux de l'existant à partir des réalités vécues par les équipes sur le terrain. Cette mission a été menée avec efficacité et sens de l'engagement durant plus de 18 mois permettant en premier lieu d'identifier les risques pour l'association en matière de gestion immobilière.
A la suite de cette mission, Il a donc été fait le choix de recruter en octobre 2022 un adjoint de direction, directeur du pôle immobilier qui se situe en relation directe avec :

- **Bailleurs**
- **Conseil d'Administration**
- **Direction générale / Service financier**
- **Directeurs des pôles opérationnels / Chefs de service**
- **Travailleurs sociaux référents logements**

Adjoint de direction
Directeur de pôle immobilier

Gestion

- Bail - EDL - Constitution du dossier interface avec les bailleurs
- Identification des risques
  Plan d'action pour les réduire
  Conseil en stratégie immobilière
- Procédure pour harmonisation des règles de fonctionnement - Gestion des consommations des loyers rationnalisation des coûts - négociation des contrats

Exploitation

- Suivi de maintenance - recherche de logements adaptés aux besoins - gestion des sinistres - centralisation des achats - sélection des prestataires et entreprises
- Soutien au savoir-habiter - procédure harmonisée EDL entrée / sortie
  Procédure visite hygiène et sécurité des logements

Pérennité du parc

Perspective 2023

Notre siège social est à la fois un pilote mais aussi un service. Il pilote en raison de ses fonctions techniques (RH - Financières - Immobilières) globales (Qualité - Ingénierie sociale - évaluation - communication) et stratégique (direction générale). Il est un service permettant d'impulser une dynamique associative et d'assurer la cohésion de l'ensemble de l'organisation.

Pour l'année 2023, plusieurs chantiers prioritaires seront portés par le siège social ou par certaines fonctions supports :

- La négociation d'un accord d'entreprise sur l'organisation du travail (par le service RH),
- La refonte des outils obligatoires des établissements sociaux (par le service ingénierie sociale - qualité - évaluation).
- La stabilisation du parc immobilier nécessitant encore certains changement de logements non adaptés aux besoins du public ou trop coûteux (par le service immobilier)
- La clarification des procédures comptables avec les personnes accueillies, les établissements (participations financières - cautions - participation aux fluides- allocations mensuelles d'autonomie - aides exceptionnelles) par le service financier.

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

5. Les établissements et services

Champ de l'inclusion sociale : 394 places

L'action de Claire Amitié France relève principalement (en nombre de places) de l'aide sociale pour adultes et plus particulièrement de l'aide sociale en matière d'hébergement et d'insertion (secteur AHI*).

Ultime maillon du système de protection sociale, ce dispositif propose un soutien adapté à toute personne confrontée à de graves difficultés sociales.

Les familles et personnes en difficulté, sans logement et sans ressources suffisantes pour subvenir à leur besoins peuvent être hébergées dans des CHRS** ou des CHU*** où sont mises en oeuvre des actions d'accompagnement social global. Toute personne bénéficiant de l'aide sociale à l'hébergement est obligatoirement orientée par les SIAO**** mis en place par l'Etat dans chaque département.

Claire Amitié France organise l'hébergement selon plusieurs modalités :

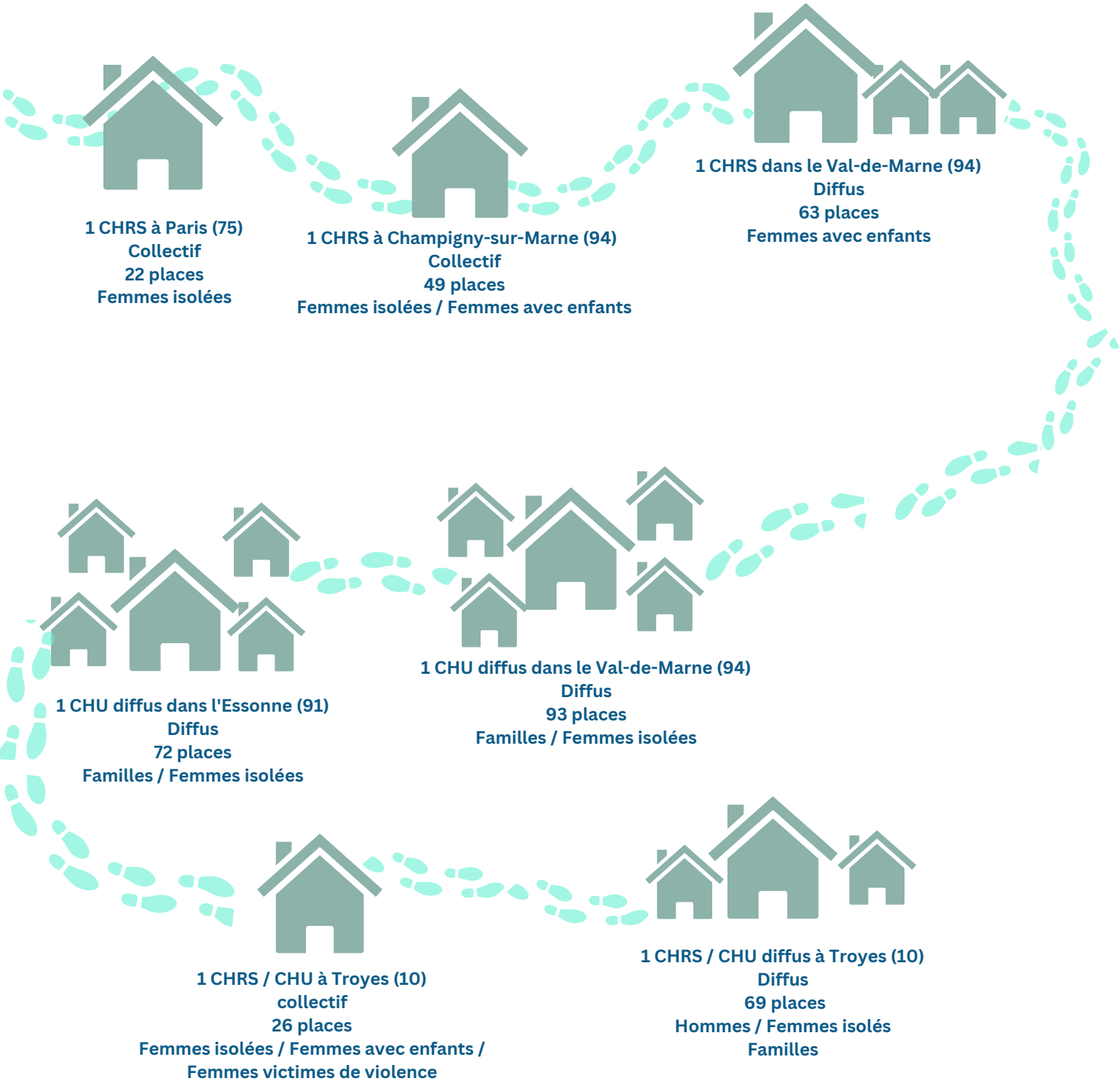
- Un hébergement collectif dans les maisons "historiques" dont l'association est propriétaire, favorisant une vie ensemble avec un personnel éducatif présent en permanence (Paris - Champigny-sur-Marne - Troyes).

- Un hébergement diffus dans les logements loués auprès de bailleurs privés et publics, les logements allant du studio au T5. Chaque personne dispose d'une chambre individuelle ou d'un studio.

L'ensemble de ces établissements et services dispose d'un personnel éducatif mettant en oeuvre un accompagnement individualisé et global de chaque personne. Les actions d'insertion menées touchent à la gestion de la vie quotidienne, à la santé, à l'emploi et à la formation, à l'aide éducative budgétaire, au savoir-habiter, à l'équilibre personnel, à la vie sociale et aux loisirs, à l'accès au logement, etc...

** Dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion*
***Centre d'hébergement et de réinsertion sociale*
****Centre d'hébergement d'urgence*
*****Services Intégrés de l'accueil et de l'orientation*

07 — Notre organisation au service des personnes accueillies



1 CHRS à Paris (75)
Collectif
22 places
Femmes isolées

1 CHRS à Champigny-sur-Marne (94)
Collectif
49 places
Femmes isolées / Femmes avec enfants

1 CHRS dans le Val-de-Marne (94)
Diffus
63 places
Femmes avec enfants

1 CHU diffus dans l'Essonne (91)
Diffus
72 places
Familles / Femmes isolées

1 CHU diffus dans le Val-de-Marne (94)
Diffus
93 places
Familles / Femmes isolées

1 CHRS / CHU à Troyes (10)
collectif
26 places
Femmes isolées / Femmes avec enfants /
Femmes victimes de violence

1 CHRS / CHU diffus à Troyes (10)
Diffus
69 places
Hommes / Femmes isolés
Familles

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

Champ de la protection de l'enfance : 118 places

L'action de Claire Amitié France relève également du champ de la protection de l'enfance et plus particulièrement celui de l'accueil des futures mères et des mères avec enfant(s) de moins de 3 ans.
Si le champ de l'aide sociale pour adulte relève de l'Etat, celui de la protection de l'enfance relève des départements.

Chaque département, conformément à l'article L-221-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles, organise les moyens nécessaires à l'accueil et à l'hébergement des enfants confiés à l'ASE*.

*"Sont pris en charge par le service de l'Aide Sociale à l'Enfance sur décision du président du Conseil départemental (...) les femmes enceintes et les mères isolées avec leurs enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un soutien maternel et psychologique, notamment parce qu'elles sont sans domicile" (Article L222-5 du CASF)**.*

1 Centre Maternel collectif
46 places (23 familles)
à Bry sur Marne (94)

1 Centre Maternel diffus
12 places (6 familles)
dans le Val de Marne (94)

1 service de Logements Relais diffus
dans le Val-de-Marne (94)
60 places (30 familles)

*ASE : Aide Sociale à l'Enfance
**CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

Claire Amitié France organise l'hébergement de ces familles selon plusieurs modalités :

- Un hébergement collectif dans la maison "historique" dont l'association est propriétaire favorisant un accompagnement de proximité et une plus grande protection des mineurs confiés à l'établissement. L'établissement collectif dispose d'une espace petite enfance permettant l'accueil en journée des enfants hébergés au Centre Maternel.
- Un hébergement diffus dans des logements situés en proximité directe du Centre Maternel collectif. Les logements vont du T2 au T4 afin de s'adapter aux besoins des familles et aux compositions familiales.

L'ensemble de ces services dispose d'un personnel éducatif et d'un personnel petite enfance mettant en oeuvre un accompagnement individualisé et global de chaque personne.

Le Centre Maternel gère depuis février 2022 la place d'urgence disponible 24h sur 24 permettant d'accueillir une jeune mère avec son enfant en danger immédiat sur orientation des services compétents.

07 – Notre organisation au service des personnes accueillies

Champ de l'accueil et de la protection des jeunes majeurs : 112 places

Depuis 2014, l'action de Claire Amitié France s'exerce également dans le champ de la protection et de l'accompagnement des jeunes majeurs ou des mineurs non accompagnés (MNA) ou des mineurs âgés de 16 à 18 ans confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Ces jeunes, parce qu'ils éprouvent des difficultés d'insertion sociale, faute de ressources ou d'un soutien familial suffisant, continuent d'être pris en charge par l'ASE, même au-delà de leur majorité, par le biais d'un contrat jeune majeur.

Les mineurs de nationalités étrangères appelés MNA qui vivent seuls sur le territoire français sont également confiés à l'ASE.

Claire Amitié France organise l'hébergement de ces jeunes mineurs et majeurs selon les modalités suivantes :

- Un hébergement diffus dans les logements loués auprès de bailleurs publics ou privés. Les logements allant du studio au T5. Chaque personne dispose d'une chambre individuelle ou d'un studio.
- La mise à disposition de baux glissants (uniquement sur le service jeunes majeurs de Troyes) permettant aux jeunes accompagnés d'expérimenter la vie indépendante dans un logement, d'être inséré par le travail et le moment venu de voir le bail signé entre l'association et la société HLM, glisser à son nom.

L'ensemble de ces service dispose d'un personnel éducatif mettant en oeuvre un accompagnement individualisé et global. Les actions d'insertion menées touche particulièrement à l'insertion professionnelle, à la gestion budgétaire et au savoir-habiter.

1 service d'Hébergement en semi-autonomie dans le Val-de-Marne
95 places en diffus
Jeunes hommes / femmes âgés de 16 à 21 ans

1 service jeunes majeurs dans l'Aube en diffus
17 places en diffus
Jeunes hommes / femmes âgés de 18 à 21 ans

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

1. Secteur de l'inclusion sociale

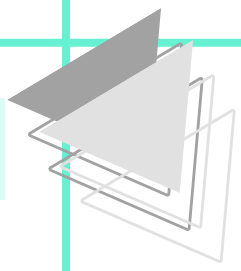
A. Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale

CHRS PARIS

- Financeur : DRIHL 94*
- Type de financement : CPOM / DGF**
- Mode d'hébergement : Collectif
- Public : 18 à 35 ans - femmes isolées
- Orienteur : SIAO*** 75
- 22 places
- 6,4 ETP

CHRS VAL DE MARNE

- Financeur : DRIHL UT94 CPOM
- Type de financement : CPOM / DGF
- Mode d'hébergement : Collectif / Diffus
- Public : Femmes isolées 18-35 ans / femmes avec enfant(s) de + 3 ans
- Orienteur : SIAO 94
- 112 places (49 en collectif et 63 en Diffus)
- 17,67 ETP



CHRS AUBE

- Financeur : DDETSPP****
- Type de financement : DGF
- Mode d'hébergement : Collectif / Diffus ou femmes avec 1 ou 2 enfant(s) dont l'aîné à + de 3 ans
- Public : Femmes / Hommes 18-35 ans
- Orienteur : SIAO 10
- 25 places (12 en collectif + 13 en Diffus) + 2 places ALT
- 6,84 ETP

TOTAL

- 161 places
- 30,91 ETP
- 35 salariés

*** DRIHL : Direction Régionale Interdépartementale d'Hébergement et de Logements**
**** DGF / CPOM : Dotation Globale de Financement / Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens**
***** SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation**
****** DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi du travail, des Solidarités et de la Protection des Populations**

Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHRS PARIS (Collectif)

CARTE DE VISITE

59 rue de l'Ourcq 75019 Paris

- Capacité d'accueil : 22 places
- Public accueilli : Femmes isolées entre 18 et 35 ans au moment de l'accueil

- Nombre de journées réalisées : 7 778
- Taux d'occupation : 96,86 %
- Nombre de personnes présentes : 34
- Nombre d'admission : 13
- Nombre de personnes sorties : 12
- Durée moyenne de séjour : 678 jours
- Taux de rotation : 1,55

- Financeur : DRIHL UT 94 (Etat)
- Financement - DGF/CPOM*
- Service Orienteur : SIAO 75

- *DGF/CPOM : Dotation Globale de Financement / Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens*

Chiffres clés

Nous avons accueilli, en 2022, 13 nouvelles personnes.

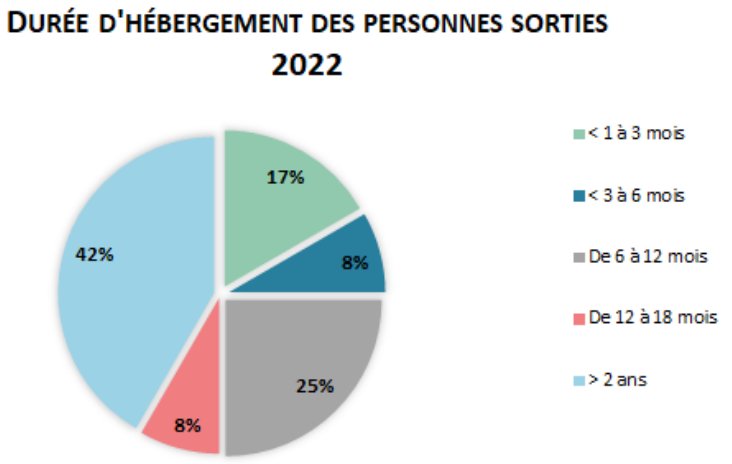
Sur ces 13 profils, 3 présentent un handicap psychologique reconnu. Faute de structures d'accueil adaptées à leurs besoins, 2 étaient sortantes d'hospitalisation ou de structure médicalisée avant d'arriver au sein de notre établissement.

Ce nouveau profil nécessite de la part de l'équipe du CHRS de se former et d'adapter l'accompagnement proposé. La priorité n'étant pas ici d'amener les personnes vers une insertion professionnelle mais de leur permettre de se réaliser en prenant en compte leurs potentialités, leurs fragilités, en les accompagnant dans des actes de la vie quotidienne, en leur permettant de gagner en autonomie, en les formant au savoir habiter, au prendre soin de soi etc… Reprendre confiance en soi, prendre conscience de sa valeur mais aussi de ses limites en n'occultant pas la problématique de santé et la nécessité de soins. Cela permet d'appréhender la suite plus sereinement, souvent dans un hébergement ou un logement adapté type établissements médico-sociaux, médicalisés ou autres (foyer d'hébergement, FAM…).

La durée moyenne de séjour est en augmentation (561 jours en 2021 - 678 jours en 2022). Les problématiques des personnes accompagnées expliquent ce constat, l'établissement mettant en place un accompagnement au plus proche de leurs problématiques et de leurs besoins :

- Problématiques de santé non connues, non acceptées et non prises en charge (problèmes psy, troubles post-traumatiques, troubles de stress, d'anxiété…) nécessitant un accompagnement de proximité, une aide à la prise de conscience et à la mise en place d'accompagnement spécifique

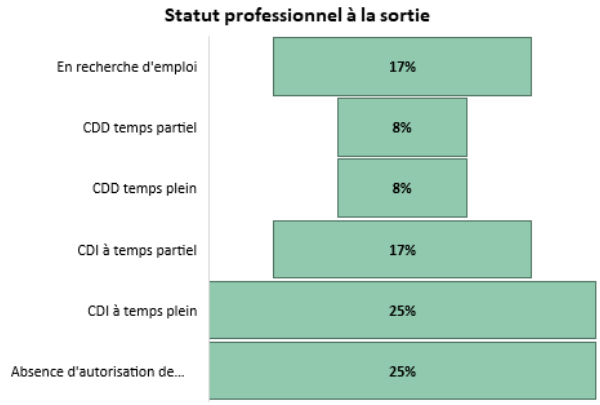
- Situations administratives précaires pour lesquelles l'accompagnement dans les démarches d'aide à la régularisation restent relativement longues (procédure de demande d'asile, demande de titre de séjour pour soins) voir impossible lorsque la situation de la personne ne répond pas aux critères d'éligibilité au séjour.

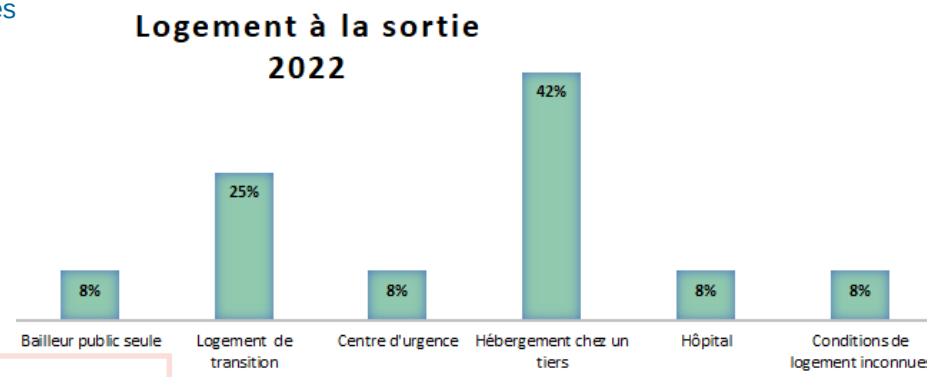


08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

12 personnes ont quitté le CHRS en 2022, 1 sur 3 en logement autonome ou accompagné. Les jeunes qui obtiennent un relogement disposent toutes d'un emploi (CDD long ou CDI) et certaines sont reconnues prioritaires dans le cadre du DALO*.

Pour les autres jeunes, les retours en famille ou l'hébergement social sont souvent rendus incontournables car l'insertion dans l'emploi n'a pu se faire durant la prise en charge. La situation administrative précaire n'autorise pas ces jeunes femmes à travailler.





Des moments festifs et de partage

L'année fut ponctuée de moments festifs et riches (anniversaires, fêtes de départ, fête du foyer, Noël).
Elles furent investies par tous (organisation, préparation, mobilisation le jour J) pour que tout soit « parfait » pour le plus grand bonheur de tous !
La fête du foyer fut un grand et bel événement partagé avec des amis, des membres de l'association et d'autres établissements et services. Les femmes accueillies au CHRS ont pu exprimer leurs talents par la danse, le chant, la réalisation et le partage d'un tableau résumant notre thème d'année. Nous avons été témoins de belles rencontres, des leçons de vie et de moments de partage et de solidarité entre elles, avec nous équipe, mais également avec les amis présents. De beaux souvenirs qui contribuent à leur évolution, leur confiance en elles, en nous, des moments gravés qui font partie de l'accompagnement que nous proposons et des valeurs que souhaite transmettre Claire Amitié à tous ceux qu'elle accompagne…

Pour n'oublier personne….
Lors des fêtes de fin d'année les jeunes sont autorisées à partir en week-end, cependant certaines le peuvent, d'autres non. Pour que celles qui restaient au foyer ne se sentent pas seules, isolées et oubliées, l'équipe a organisé des sorties (au Cirque Phénix et dans un restaurant dansant). Des sourires, des yeux qui brillent, de la reconnaissance, voilà les récompenses obtenues par la mise en place de telles actions, un bien inestimable qui ne coûte pas grand-chose mais apporte tant.

**DALO : Droit au logement responsable*

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Une belle sortie, pleine d'espoir et de joie

P. est accueillie depuis 2019 au CHRS de Paris. En 2022, elle a quitté l'établissement.

Elle est maman de deux enfants confiés à sa mère restée au pays, pays qu'elle a dû fuir pour se protéger… Après un temps d'errance, elle est arrivée au sein de notre centre et s'est pleinement investie dans l'accompagnement proposé pour se remettre sur pied et effectuer toutes les démarches nécessaires à sa reconstruction en vue d'un jour prendre son envol. Après un parcours de régularisation long et difficile, elle est reconnue réfugiée ! P. annonce alors sa grossesse et elle a un projet de couple avec son conjoint. Nous œuvrons avec elle, à ses côtés, pour que celui-ci puisse se réaliser. Et à peine 1 mois avant son accouchement, quelle surprise un hébergement lui est proposé et quel hébergement ; P. et sa petite famille continueront à être suivies au sein de Claire Amitié., mais cette fois dans un logement autonome.

Son départ est rempli d'émotions. Elle est partagée entre joie et tristesse : joie de ne pas se retrouver en rupture et de pouvoir vivre en famille dans un logement en diffus rattaché à un autre établissement de Claire Amitié et tristesse de quitter ce collectif du CHRS de Paris dans lequel elle a passé 3 ans avec ces moments de partage, de solidarité, de joie….
Elle y garde un attachement particulier depuis et n'hésite pas à repasser, nous faire part de ses évolutions ou juste nous passer le bonjour. Mais aussi, pour transmettre aux autres, celles encore ici, l'espoir, leur faire prendre conscience de la chance qu'elles ont d'être ici et de la nécessité de se saisir de l'accompagnement proposé.

L'année 2022 a, à nouveau, été ponctuée de départs de professionnels de l'équipe du CHRS et tout particulièrement des travailleurs sociaux / référents de parcours. La vacance des postes a été longue du fait des difficultés liées au recrutement de personnels qualifiés, cela ayant mis à mal le travail quotidien fait au sein du collectif et dans les accompagnements proposés aux résidentes. Une réelle volonté de maintien de la qualité d'accompagnement par l'équipe restante nous a permis une vigilance afin d'assurer au mieux nos missions auprès des personnes accueillies.

Nos perspectives pour l'année 2023 sont de :

- Réimpulser une dynamique au sein de la collectivité en proposant des temps d'ateliers en partenariat avec des acteurs et associations de territoire, mais également en remettant en place des temps de partage, d'animations, de formations et d'expression.
- Reconstituer et consolider l'équipe éducative.
- Former les équipes de manière continue et adaptée aux besoins des personnes accueillies et harmoniser les pratiques professionnelles en vue d'un accompagnement plus qualitatif.

Jessica Quinones, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHRS Val de Marne (Collectif)

CARTE DE VISITE

11 rue des Roitelets
94500 Champigny-Sur-Marne

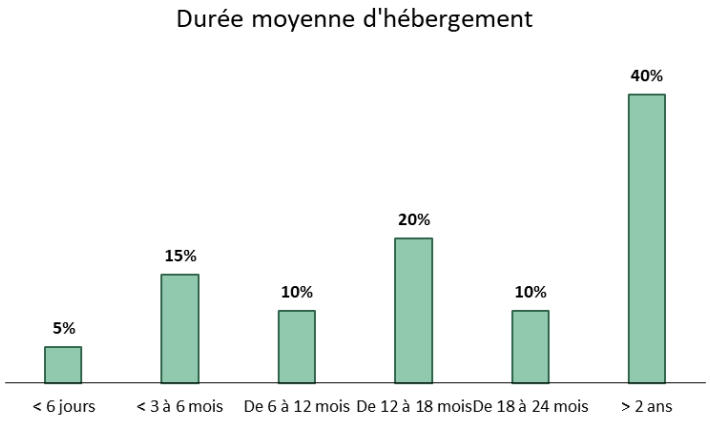
- Capacité d'accueil : 49 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfants dont l'aîné a + de 3 ans

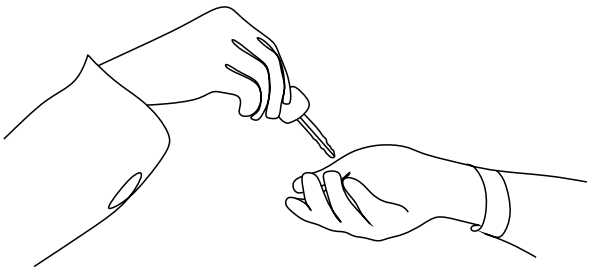
- Nombre de journées réalisées : 17 373
- Taux d'occupation : 97,14 %
- Nombre de personnes présentes : 73 (52 adultes + 21 enfants)
- Nombre d'admission : 23 (15 adultes + 8 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 28 (20 adultes + 8 enfants)
- Durée moyenne de séjour : 711 jours
- Taux de rotation : 1,49

- Financeur : DRIHL UT 94 (Etat)
- Financement - DGF/CPOM
- Service Orienteur : SIAO 94

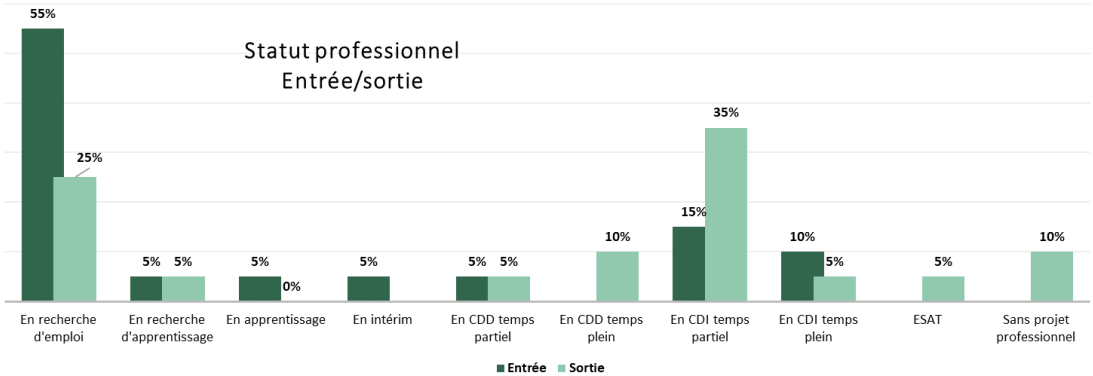
Chiffres clés

20 adultes ont quitté l'établissement en 2022. 14 d'entre eux avaient plus de 12 mois de prise en charge (dont 8 plus de 24 mois). La durée moyenne de séjour augmente (640 jours en 2021 - 711 jours en 2022). En effet, avant d'envisager un départ vers le logement, les situations professionnelles et budgétaires doivent être stabilisées. Alors les démarches en vue du relogement peuvent démarrer (SYPLO / DALO)

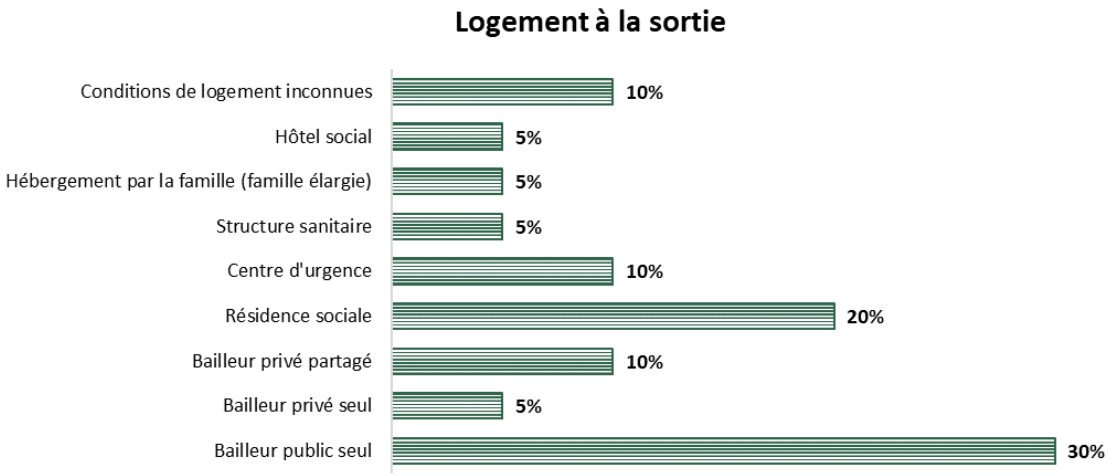




L'équipe éducative pluridisciplinaire dispose d'un poste de CIP (conseillère en insertion professionnelle) qui accompagnent les bénéficiaires dans la définition d'un projet professionnel et la mise en place de ce dernier.
Ce travail est visible puisqu'on peut constater que sur 8 personnes sorties en ayant un CDI, 3 d'entres elles étaient initialement en recherche d'emploi à leur entrée dans l'établissement.



08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain



En 2022, 65% des solutions de sorties (13 adultes sur 20) sont des départs en logement (accompagné ou indépendant). Même si les durées de prise en charge s'allongent, c'est pour un résultat majoritairement stable et positif pour les bénéficiaires de l'accompagnement.

Les recettes favorisant l'engagement des personnes accueillies dans leur accompagnement

Les ateliers collectifs au service de l'accompagnement personnalisé

Il s'agit d'un levier précieux utilisé simultanément avec des rencontres individuelles et permettant de rebondir par la suite, de manière personnalisée sur certains axes de l'accompagnement. Pour que ces ateliers soient une réussite, les professionnels ont évalué en équipe que plusieurs ingrédients étaient nécessaires :

- 1 dose de formation des professionnels
- 1 dose d'intervenant extérieur, soutenant les professionnels pour vivre la rencontre avec les résidentes
- 2 doses de préparation : l'affichage, le bouche à oreilles, rappel multi-supports et "aller vers" les personnes accueillies dans leur espace individuel, le Jour J
- 3 à 4 doses de rencontre avec comme formule : la souplesse dans les modalités (horaires - adaptation du groupe) et la régularité (moment de la journée/ de la semaine repéré)
- 1 dose de partage : autour d'un repas, d'un gouter

3 ateliers de 2 sessions ont eu lieu avec le CRIPS* concernant la prévention liée à la santé : prendre soin de soi – la sexualité - les addictions.

7 ateliers ont eu lieu avec Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAPP) concernant l'axe du soutien à la parentalité (le rythme de l'enfant / le danger des écrans / la séparation des parents / les relations parents-école / le jeu avec l'enfant).

CRIPS : Centre Régional d'Information et de Prévention du Sida

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Le retour des aînées

Les aînées sont celles qui ont franchi la porte de Claire Amitié et ont poursuivi leur envol vers leur logement après avoir quitté la maison qui les a accueillies pendant leur prise en charge. Depuis 2 ans, la stabilité de l'équipe a permis de retrouver des repères, pour les personnes accueillies présentes et les aînées.

Parce qu'elles reconnaissent les professionnelles avec qui elles ont partagé un bout de leur chemin, les aînées font leur retour pour la joie de tous ! Que ce soit à l'occasion de fêtes associatives telle que celle du 8 décembre, autour d'un café, en courant d'air, pour une photocopie, elles franchissent à nouveau la porte pour 5 min, 1 heure, 1 soirée.

Elles témoignent auprès des personnes présentes des difficultés qu'elles ont éprouvées, comment elles les ont surmontées et le soutien dont elles ont bénéficié à Claire Amitié. Elles verbalisent que « c'est pas toujours facile », que « les éducs parfois ça énerve », que « j'avais pas envie qu'on me dise ça » et pour autant « ça me manque parce que c'était pour moi ».

Ces interventions informelles, empruntes de sincérité, résonnent chez les personnes accueillies. Elles redonnent du sens, de l'espoir tant pour celles qui prennent soin (les professionnelles) que pour celles qui en éprouvent le besoin (les personnes accueillies).

Un cadre bien présent, bienveillant et sécurisant

L'année 2022 ne fait pas exception à son lot de conflits. Cette année écoulée se démarque cependant par le profil des accueils et du repérage de besoins croissants d'un accompagnement renforcé dans la vie quotidienne et d'un maintien constant du cadre (de l'accompagnement, des règles de vie). La majorité des personnes accueillies isolées ont connu un ou plusieurs établissements d'aide sociale ou médico-social, précédemment à leur arrivée (structures de l'aide sociale à l'enfance, centre d'hébergement d'urgence (ou errance), ou structure médicale). Leurs besoins sont d'ordre primaire.

Ainsi, les professionnels repèrent qu'une partie importante de leur action auprès des personnes consiste à les accompagner dans les gestes simples du quotidien (le rythme de vie, l'alimentation, l'hygiène) et à expliquer les règles de fonctionnement pour favoriser leur appropriation. « La confrontation, recherche d'un cadre, colère, revendication » sont les termes employés par les professionnels qui posent un cadre bien présent, bienveillant et finalement sécurisant pour ces personnes souffrant d'instabilité.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

L'expression des personnes accueillies, leur participation

1 fois tous les 2 mois a lieu un groupe d'expression. La fragilité et la volatilité du public accueilli a amené l'équipe à adapter ses pratiques afin de susciter l'adhésion et la participation des personnes accueillies. Ainsi, l'équipe éducative prépare un ou deux sujets en s'appuyant sur la boîte à idées à disposition des personnes accueillies ou du panneau blanc où ces dernières peuvent écrire librement. Lors de ces temps d'échange, où un repas / goûter / grignotines est partagé, les membres de l'équipe recueillent les questions, suggestions des personnes présentes. Après échange avec les personnes accueillies une réponse à leurs questions est formulée en équipe.
Les réponses sont communiquées sous forme de compte-rendu, de mémo dans la salle où elles se retrouvent, inscrites sur le tableau blanc et/ou à l'oral. Il s'agit majoritairement de sujets en lien avec les règles de vie, le règlement de fonctionnement ou des prochaines activités.
D'autres moments de recueil de la parole des personnes accueillies ont également lieu : au moment de leur départ, dans les moments de la vie quotidienne, dans les moments plus délicats sous forme de plainte. L'ambition de l'équipe est d'envisager d'autres modes de participation, plus simples pour améliorer leur prise en charge : un questionnaire avec des émoticônes est à l'étude.

L'accueil est un élément important de la culture de Claire Amitié. C'est la raison pour laquelle, il a été décidé avec l'équipe éducative de mettre en place une procédure afin que ce moment ne perde pas de sa qualité en adéquation avec la mission de l'établissement et le projet associatif de Claire Amitié.

Nous allons ensemble poursuivre les initiatives collectives commencées en 2022, (groupes d'expression, ateliers collectifs) en mobilisant les résidentes afin qu'elles deviennent elles-même force de proposition dans la vie collective.

La nouvelle dynamique d'équipe initiée par l'arrivée de 3 nouvelles professionnelles accueillies par les salariés en place nous permettra de réaliser cette ambition.

Nawal Abdourahamane, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHRS Val de Marne (Diffus)

CARTE DE VISITE

20 rue Edmond Vitry
94130 Nogent-sur-Marne
et appartements diffus

- Capacité d'accueil : 63 places (18 places au CHRS de Nogent et 45 places en appartements diffus)
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 22 510
- Taux d'occupation : 97,89 %
- Nombre de personnes présentes : 71 (28 adultes + 43 enfants)
- Nombre d'admission : 8 (3 adultes + 5 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 18 (8 adultes + 10 enfants)
- Nombre de ménages sortis : 5
- Durée moyenne de séjour : 872 jours
- Taux de rotation : 1,13

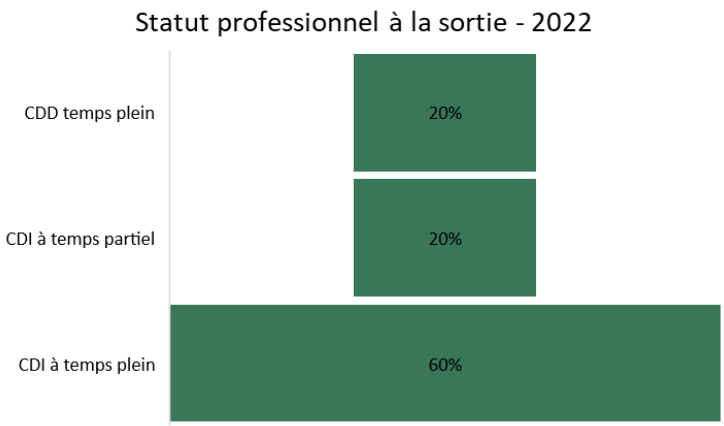
- Financeur : DRIHL UT 94
- Financement - DGF/CPOM
- Service Orienteur : SIAO 94

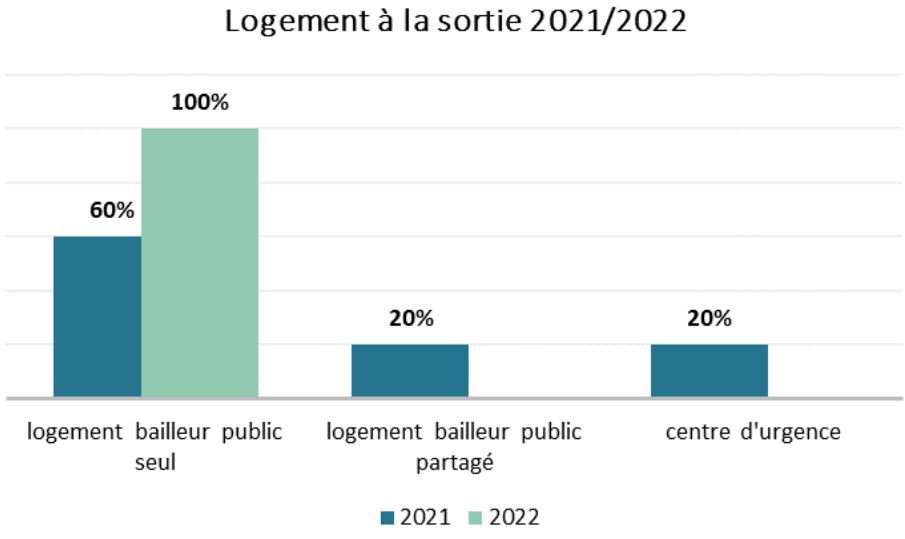
Chiffres clés

8 adultes ont quitté l'établissement (CHRS Diffus) en 2022.

Cela représente 5 ménages. Tous sont partis en logements indépendants (bailleurs publics) ce qui représente une vraie réussite pour le service et démontre surtout une belle mobilisation des familles accompagnées pour tirer le meilleur profit des prises en charge.

Tous occupaient un emploi.





08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Un besoin de soutien à la parentalité

L'étayage et le soutien à la parentalité est un besoin repéré et grandissant. Pour accompagner les mères – couples avec enfants, l'équipe a notamment répondu conjointement avec le CHRS collectif du Val de Marne et le CHU diffus à l'appel à projet REAAP (Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement) de la CAF. Plusieurs professionnels spécialisés (puéricultrices, psychologues, juristes, sage-femmes, etc.) ont été sollicités pour mettre en place des ateliers concernant le rythme de vie de l'enfant, les écrans, la séparation des parents, la co-parentalité, la relation parents école…

Les 7 ateliers ont consisté en des temps d'échange, de retours d'expériences, de mises en situation permettant aux parents de s'exprimer, de se confier et d'être rassurés. Afin que les familles puissent vivre pleinement ces rencontres et faciliter l'écoute et la concentration, un espace « jeux et garde d'enfants » a été mis en place par l'équipe éducative afin de libérer les parents et faciliter l'écoute, la concentration et les échanges.

Une sortie à Paris pour se rencontrer

Le mode d'hébergement diffus est un réel atout permettant aux personnes accueillies d'expérimenter la vie en logement. Cependant, cela entraine un isolement plus important des familles et une difficulté dans la mise en place d'instance de participation des personnes accueillies. Pour favoriser les rencontres, en dehors des temps d'ateliers, une sortie au marché de Noël à Paris a été organisée. Développer le lien de confiance, partager un moment convivial, prendre le pouls de la prise en charge sont autant d'objectifs atteints.

La solidarité autrement : le POWER DAY

La journée « Powerday » marque la fin de l'été ! Le 2 septembre 2022, l'entreprise Wavestone a été accueillie au sein du CHRS Diffus dans le cadre de leur journée de solidarité. Sur le site de Nogent-sur-Marne, à la suite d'une concertation, résidentes – bénévoles d'un jour et équipe éducative ont retroussé les manches en se répartissant en trois groupes : le premier groupe s'est occupé du désherbage et du jardinage, le second groupe de la peinture du bureau et le troisième groupe du rangement et de la peinture de la salle d'activité.
Cette journée de mobilisation, d'échange et de partage a permis de redonner un nouvel élan au site en le rendant plus chaleureux, plus accueillant.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Captiver les enfants pour capter les adultes

Pour surfer sur l'intention du powerday et répondre aux demandes des résidentes de Nogent, un atelier pour la fête d'Halloween a été organisé. Consciente que l'entretien régulier des locaux repose tant sur les enfants que les mamans qui y vivent, l'équipe se saisit de moments simples et festifs pour faire perdurer les efforts déjà réalisés pour investir et choyer cette maison. La grande salle d'activité a été décorée avec des réalisations faites par les enfants (dessins, collages, découpages). Ce temps a également donné lieu à un atelier crêpes que nous avons dégusté tous ensemble et a permis de relancer la dynamique de groupe. Dans un second temps, nous avons récolté des bonbons lors d'une « chasse » dans la commune de Nogent, à proximité de la maison. Tous les enfants étaient déguisés et les mamans étaient présentes pour assurer leur sécurité. Ainsi l'axe du savoir habiter et du soutien à la parentalité ont été abordés de manière collective.

bienveillance

Parole de professionnels : L'engagement – la bienveillance –

A la question posée à l'équipe éducative : « quel suivi – accompagnement vous a particulièrement marqué en 2022 ? » La réponse est unanime : une dame accueillie en 2021 dont l'accompagnement dit « global » n'est pas une légende. Une situation *« fragile comme tant d'autres où chaque axe de l'accompagnement est à co-construire et accompagnée : de la gestion du quotidien, au projet professionnel non défini en passant par le budget et une situation administrative non stabilisée »*. Et pourtant, en un temps record, Madame a obtenu un titre de séjour étudiant et a entamé une formation en apprentissage qui lui ont permis d'accéder à une résidence sociale. L'analyse de l'équipe éducative :

- De la part de la personne accueillie : une volonté d'engagement dans son accompagnement avec un positionnement empreint de co-construction. Une compréhension rapide qu'elle est actrice de son projet, qu'elle peut tracer de son propre chemin tout en se saisissant de l'aide d'une équipe pluridisciplinaire.

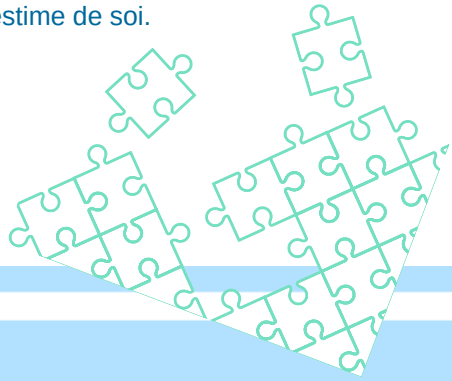
- De la part de l'équipe : une posture d'écoute, un positionnement lui permettant de faire ses choix de manière éclairée, un accompagnement tourné sur le lien de confiance et l'estime de soi

A coté de ces démarches Madame a entrepris l'écriture d'une autobiographie destinée à être éditée et publiée. Elle nous a confié qu'elle racontera son passage au sein de Claire Amitié dans son livre.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

De nouveaux ateliers pour 2023

- Un Café des parents pour un soutien à la parentalité (partage d'expérience)
- Une braderie pour faire le tri et se faire plaisir dans un budget limité.
- Des ateliers concernant l'inclusion numérique pour un contexte de réalité face aux démarches administratives et insertion professionnelle.
- Des ateliers pour prendre soin de soi : bien-être / estime de soi.
- Des ateliers tiers : jardinage - écogeste.



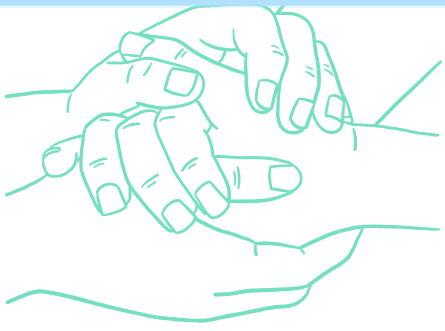
L'année 2022 a été marqué par l'agrandissement du service : 43 places d'hébergement supplémentaires pour l'accueil de familles et femmes isolées. Cette extension a permis l'embauche de 2 nouvelles salariées, malgré les difficultés de recrutement initiales.

Pour l'année 2023 notre objectif sera d'intensifier le travail autour de la mise à jour des outils de la Loi de 2002-2 : règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil, etc.

De plus, nous souhaitons reprendre l'animation des groupes d'expression afin d'inciter les résidents à s'exprimer davantage. Cette instance a favorisé, jusqu'à présent, la participation des résidentes du foyer de Nogent. Un nouveau défi cette année : intégrer les familles hébergées au sein des autres appartements en diffus. Le réaménagement de nos locaux nous donnera certainement la possibilité d'atteindre cet objectif car l'équipe pourra proposer groupes d'expression et activités collectives au sein de notre nouvelle salle commune.

Il sera également nécessaire de restabiliser et resouder une équipe qui a connu, en fin d'année, plusieurs changements : 2 congés maternité et le départ d'une ancienne salariée. Nos process de base seront à revoir à travers des écrits. Cela permettra une rapide intégration des nouveaux salariés.

Olga Esposito d'Andréa, Cheffe de service



08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHRS Aube (Collectif)

CARTE DE VISITE

7 rue Saint Antoine
10000 Troyes

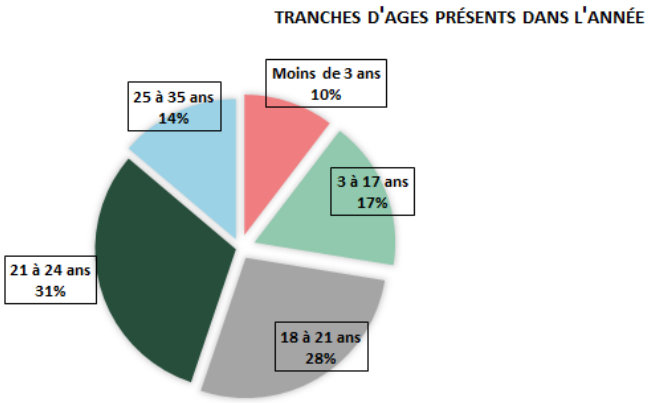
- Capacité d'accueil : 12 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfant(s) dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 4 755
- Taux d'occupation : 108,56 %
- Nombre de personnes présentes : 29 (22 adultes + 7 enfants)
- Nombre d'admissions : 15 (11 adultes + 4 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 10 (7 adultes + 3 enfants)
- Nombre de ménages sortis : 7
- Durée moyenne de séjour : 498 jours
- Taux de rotation : 2,42

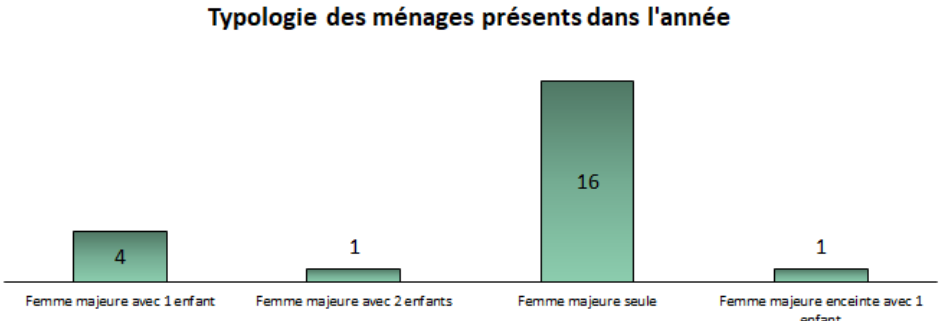
- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - DGF
- Service Orienteur : SIAO 10 - Insertion

Chiffres clés

La tranche d'âge la plus importante reste les 21/24 ans (31%). Ce chiffre s'explique surtout par le fait que cette tranche est souvent sans ressources et peu qualifiée et qui ne peut donc pas accéder à un logement du droit commun. Les enfants représentent 27% des personnes prises en charge en raison de l'accueil au sein du CHRS Collectif de mères avec enfants.

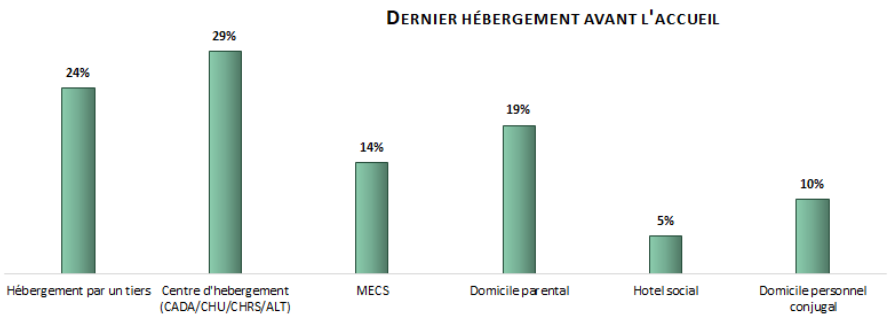


Une autre part importante les 18/21 ans (28%) :
Ce public, lorsqu'il présente une capacité à vivre en logement accompagné, est pris en charge par le service jeunes majeurs géré également par l'association. Mais lorsque la situation est trop fragile et nécessite un accompagnement de plus grande proximité, il est accueilli au CHRS Collectif.



La majorité des femmes présentes au CHRS en 2022 sont des femmes majeures seules (73%) et 27% sont des familles monoparentales.

Une personne présente en 2022 sur 2 était hébergée auparavant en structure sociale.



08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

2022, un deuxième chef de service arrive à Troyes !

L'activité de l'association à Troyes a connu une vraie dynamique de croissance depuis près de 10 années :

- 2013 l'association ouvre le service de « Clef pour 2 mains » aujourd'hui appelé CHRS diffus, gérant des baux glissants pour les jeunes de 18 à 25 ans
- 2015 l'association ouvre le service des jeunes majeurs
- 2016 l'association ouvre ses premières places d'urgence pour des femmes isolées et hommes isolés
- 2019 – 2020 – 2021 l'association poursuit son activité d'hébergement d'urgence, notamment en ouvrant des places hivernales qui seront pérennisées
- 2022 l'association est retenue dans le cadre d'un appel à projet régional et ouvre 5 places d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violence

28 places d'accueil et d'hébergement en 2013 – 112 places en 2022 ! Soit une augmentation de 300% !

L'effectif ne disposait que d'un chef de service pour encadrer sur le terrain toute cette activité, il a été fait le choix, d'abord en embauchant une personne en CDD, puis en proposant un poste en CDI, de s'appuyer sur un deuxième chef de service : un pour tous les services collectifs (CHRS / CHU / Femmes victimes de violence) un pour tous les services diffus (CHRS / CHU / Service jeunes majeurs).

C'est ainsi qu'en septembre 2022, Céline CARELLI voyait avec soulagement sa collègue arriver (Salima HADJERSI) pour ensemble porter, animer l'activité de l'association sur le territoire de l'Aube, accompagner les professionnels et continuer de proposer un accueil de qualité aux 112 personnes prises en charge. Nathalie PROST assure la direction des établissements de l'Aube depuis décembre 2018, partageant son action avec d'autres territoires en Ile de France.

Nous pouvons donc en conclure que cette année 2022 a été pour le CHRS / CHU Collectif une année de grand renouvellement, et pas seulement avec l'arrivée d'un deuxième chef de service, mais aussi avec l'embauche de 4 nouveaux travailleurs sociaux, consécutivement à des départs, tous ces mouvements pouvant apporter à certains moments de la fatigue en raison de la durée de vacance de certains postes, mais surtout des énergies et un souffle nouveau lorsque toute l'équipe s'est entièrement reconstituée et posée.

Quels défis relevés en 2022 ?

Celui de travailler sur la motivation des personnes accompagnées. Pour cela des ateliers collectifs ont été organisés tout au long de l'année, mobilisant les jeunes femmes hébergées et leurs enfants, la préparation des temps festifs (Pâques, 8 décembre, Noël, Nouvel An Chinois) restant des moments privilégiés pour y parvenir. Après une longue période de crise sanitaire empêchant les rassemblements, cela faisait du bien de se retrouver.

L'autre défi a été celui de l'alimentation et là encore l'implication des personnes accueillies a été recherchée et trouvée, à partir d'ateliers (notamment celui des cuisines du monde), afin de travailler sur les notions d'équilibre alimentaire, de lutte contre le gaspillage, de préparation des repas, de gestion budgétaire. Il a été mis en place un potager dans le jardin de l'établissement pour sensibiliser sur l'éco-citoyenneté.
Enfin les questions de santé ont été abordées (santé physique, psychique, sexuelle) avec des actions d'éducation à la santé, de prévention et de lutte contre les addictions et l'intervention de partenaires extérieurs (notamment la CPAM).

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Rappelons-nous quelques joies vécues en 2022

- Le départ de 4 jeunes femmes vers le service diffus, et donc vers des logements accompagnés, avec l'expression de leur reconnaissance vis-à-vis du travail réalisé par l'équipe
- La fête préparée par une jeune femme pour la régularisation de sa situation administrative
- Les diplômes obtenus, l'autorisation de travailler accordée
- La naissance d'un enfant d'une jeune femme hébergée

L'année 2023 sera pour le CHRS, une année à la fois de continuité et de nouveauté. Les projets démarrés en 2022 se poursuivront sur 2023, et de nouvelles actions naîtront.

En tant que cadre, le pilotage du service se poursuivra dans l'affirmation des valeurs de bienveillance, d'humanité et de respect portées par l'association. Il sera question également, et avec le soutien de l'équipe dans un objectif d'améliorer l'accompagnement des personnes accueillies, d'œuvrer à améliorer la performance de notre système de veille partagé afin de répondre de manière percutante et efficace aux besoins des personnes accompagnées. Et pour répondre à cette prérogative, ma mission première comme manager sera d'accompagner l'équipe à porter une réflexion de fond, à penser et réfléchir les réponses apportées aux personnes hébergées en tenant compte des contraintes quotidiennes.

Salima Hadjersi, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHRS Aube (Diffus)

CARTE DE VISITE

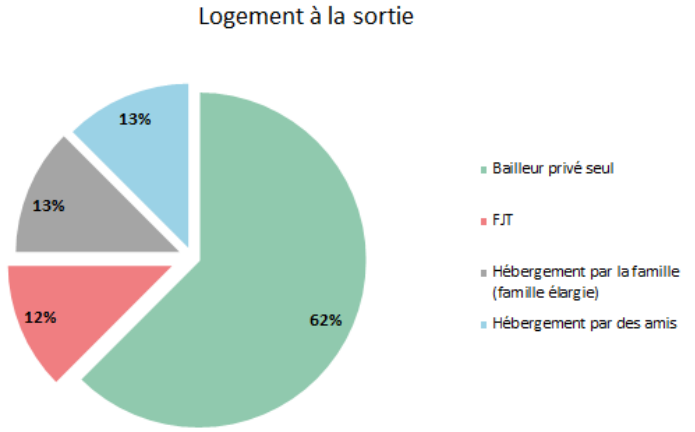
7 rue Saint Antoine
10000 Troyes

- Capacité d'accueil : 13 places
- Public accueilli : Hommes / Femmes isolés ou femmes avec 1 ou 2 enfant(s) dont l'aîné a + de 3 ans

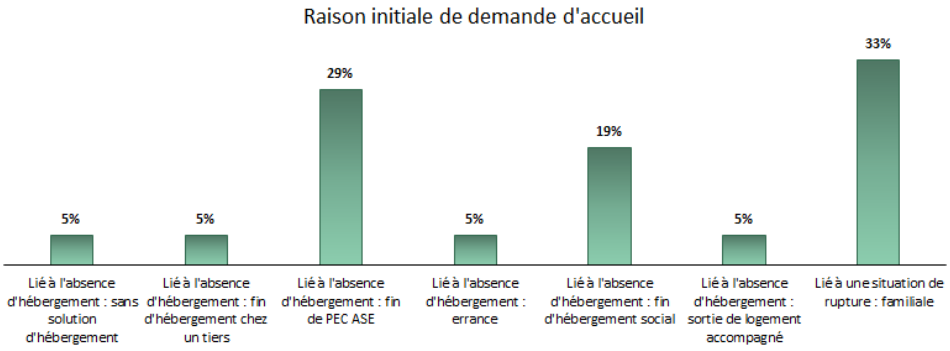
- Nombre de journées réalisées : 4 335
- Taux d'occupation : 91,36 %
- Nombre de personnes présentes : 22 (19 adultes + 3 enfants)
- Nombre d'admission : 13 (11 adultes + 2 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 9 (8 adultes + 1 enfant)
- Durée moyenne de séjour : 528 jours
- Taux de rotation : 1,69

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - DGF
- Service Orienteur : SIAO 10

Chiffres clés



Sur 8 jeunes ayant quitté le service en 2022, 5 resteront dans leur logement (glissement du bail). Les conditions de ressources sont un pré-requis pour la sortie du dispositif afin d'assurer la pérennité du logement occupé. La durée moyenne de séjour est de 17,6 mois, temps nécessaire pour stabiliser les situations et permettre ainsi une autonomie avérée des personnes (accompagnement notamment sur le savoir-habiter).



22 personnes ont été accueillies sur le service (1/2 hommes, 1/2 femmes).
Nous constatons qu'une grande partie des personnes accueillies sur ce dispositif le sont à la suite d'une prise en charge par les services de l'Aide Sociale à l'enfance (à la fin des contrats « jeune majeur »). Le travail de partenariat fait avec le SIAO a permis d'affiner le besoin d'hébergement des personnes pour les orienter vers notre dispositif relevant du « logement d'abord » plus adapté à leur situation qu'une structure d'hébergement en collectif.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Les défis en 2022 ?

Le CHRS diffus accueille 13 jeunes âgés de 18 à 25 ans, et propose à chaque jeune un logement dans le cadre d'un contrat de bail glissant. L'équipe du service a changé au cours de l'année et les nouveaux salariés ont été invités à très vite adapter les modalités de prises en charge classiques en CHRS à celles d'un public jeune. Un objectif : permettre à ces jeunes de faire émerger leurs propres ressources, donc de les repérer, encourager les progrès, accepter les allers retours. Même les fins d'accompagnement qui n'aboutissent pas au glissement du bail ne sont pas un échec. Le moment n'était peut-être pas celui où la personne, avec notre soutien, allait pouvoir intégrer les conseils et prendre son envol, mais ce moment pourrait revenir plus tard.

Les joies en 2022 ?

Oui il y en a eu : à chaque projet personnel d'un jeune qui aboutit, mais aussi à chaque fois qu'un jeune prend conscience de son évolution, des effets positifs dans sa vie, de la stabilité qui s'installe et qui peut durer s'il s'en donne les moyens.
Le mot qui pourrait concrétiser tout cela c'est l'envol. Et quelle fierté lorsque les jeunes apprennent à faire les choses par eux-mêmes et s'en rendent compte, s'en félicitent. Le *« j'y suis arrivé seul »* c'est magique d'en être le témoin.

Quels besoins repérés au cours de l'année auxquels nous avons pu répondre ?

- Etre guidés dans les techniques de recherche d'emplois, en plus de ce qui peut être fait auprès de pôle emploi ou des missions locales (notamment pour savoir davantage mettre en valeur les points forts de chacun)
- Se repérer dans les démarches administratives qui donnent des accès aux droits. Tout le monde a un téléphone mais n'y sont pas installées les applications de base en relation avec leur situation (CAF – AMELI – Pôle emploi)
- L'aide éducative budgétaire
- Trouver un médecin traitant
- Etre soutenu en tant que jeunes parents
- Etre accompagnés dans le savoir habiter, dans la gestion de la vie quotidienne, dans l'organisation de leurs semaines

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Un événement marquant vécu au cours de l'année 2022 ?

Un jeune, en accord avec l'établissement, a sollicité un non-renouvellement de son contrat. Il était lucide sur sa situation, ayant le courage d'admettre qu'il n'était pas en mesure, pour l'instant, de se mobiliser et d'accepter l'accompagnement proposé. L'équipe était partagée entre le constat de ne pas pouvoir faire plus, la conscience que son besoin était ailleurs, et la tristesse de ne pas avoir les moyens de répondre à son besoin. Mais il lui a été réaffirmé que l'association restait disponible pour être présente lorsque lui en verrait le besoin. Quelques mois après il est revenu, il était prêt et sa situation a rapidement évolué positivement. Les objectifs des jeunes ne sont pas ceux des travailleurs sociaux, la confrontation à l'échec peut parfois permettre de rebondir autrement. Cela nécessite pour l'équipe d'en parler pour ne pas conclure trop vite au sentiment apparent de l'échec, et pour savoir prendre le recul nécessaire lorsque les mains tendues ne sont pas saisies.

Le public a eu besoin d'être davantage guidé, rassuré y compris dans la capacité d'habiter un logement en recherchant pour chaque situation un point d'équilibre entre la disponibilité des professionnelles et l'autonomisation des personnes accompagnées. Le travail de proximité, la mobilisation de toute l'équipe ont porté des fruits.

Les interventions ont été animées par le principe d'aller vers. Le service s'est attaché à promouvoir l'accès aux droits des personnes accueillies en s'adressant aux organismes de droits communs concernés, pour favoriser leur indépendance et la reconnaissance d'une place dans la société.
La lutte contre la fracture numérique sera un des axes de travail pour 2023.

Céline Carelli, Cheffe de service

B. Les centres d'hébergement d'Urgence

CHU VAL DE MARNE

- Financeur : DRIHL du Val de Marne
- Type de financement : Subvention
- Mode d'hébergement : Diffus
- Public : Femmes isolées / familles
- Orienteur : SIAO 94
- 93 places
- 13,43 ETP

CHU ESSONNE

- Financeur : L'établissement relève de la Préfecture et de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement de Seine Saint Denis
- Type de financement : DRIHL UT 93
- Mode d'hébergement : Diffus
- Public : Femmes isolées et famille
- Orienteur : SIAO 91
- 72 places
- 4,6 ETP

CHU AUBE

- Financeur : DDETSPP Aube
- Type de financement : DGF / Subvention et facturation CADORRE
- Mode d'hébergement : Collectif et diffus
- Public : Femmes isolées / familles / hommes
- Orienteur : SIAO 10
- 68 places (14 en collectif + 54 en Diffus)
- 5,014 ETP

TOTAL

- 233 places
- 23,044 ETP
- 16 salariés

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHU Val de Marne

CARTE DE VISITE

CHU Val de Marne Logements Diffus

- Capacité d'accueil : 50 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 17 648
- Taux d'occupation : 96,70 %
- Nombre de personnes présentes : 68 (38 adultes + 30 enfants)
- Nombre d'admissions : 27 (14 adultes + 13 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 14 (9 adultes + 5 enfants)
- Nombre de ménages sortis : 6
- Durée moyenne de séjour : 410 jours
- Taux de rotation : 1,36

- Financeur : DRIHL 94
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO 94

CARTE DE VISITE

CHU AAC Val de Marne (logements diffus situés dans l'est du département du Val de Marne)

- Date d'ouverture : 01/09/2022
- Capacité d'accueil : 13 places
- Public accueilli : Femmes isolées

- Nombre de journées réalisées : 843
- Nombre de personnes présentes : 12
- Nombre d'admissions : 12
- Nombre de personnes sorties : 1
- Durée moyenne de séjour : Non significatif

- Financeur : DRIHL 94
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO 94

*Appel à candidature

CARTE DE VISITE

CHU AAC Paris (logements diffus situés dans l'est du département du Val de Marne)

- Date d'ouverture : 13/07/2022
- Capacité d'accueil : 30 places
- Public accueilli : Femmes avec enfants

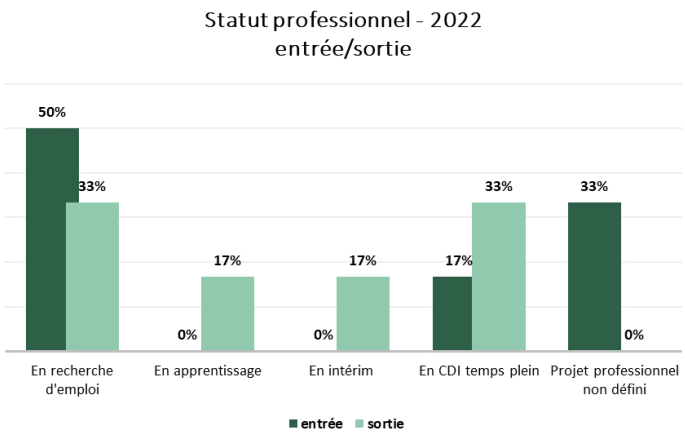
- Nombre de journées réalisées : 1 699
- Nombre de personnes présentes : 15 (8 adultes + 7 enfants)
- Nombre d'admissions : 15
- Nombre de personnes sorties : 0

- Financeur : DRIHL 75
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO 94

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Chiffres clés

Les statistiques qui vont suivre concernent exclusivement le CHU 94 stabilisé à l'année

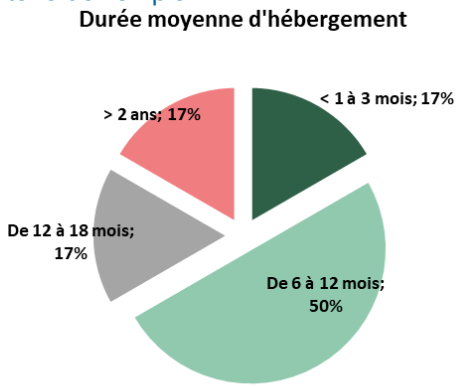


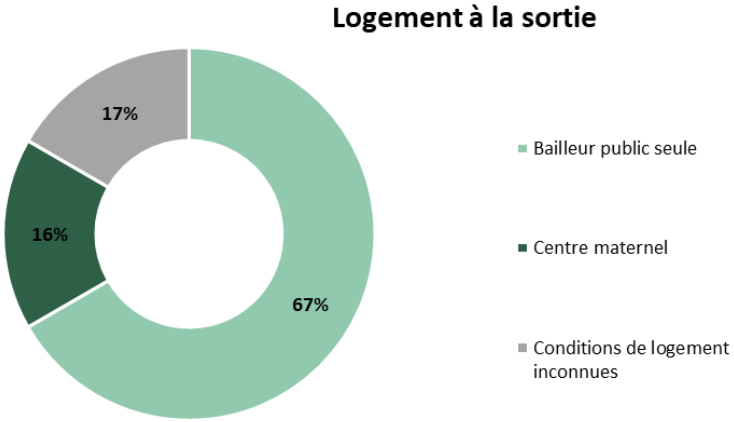
L'accompagnement proposé par la CIP (Conseillère en Insertion Professionnelle) du CHU a permis aux résidents de sortir de notre dispositif d'hébergement : en effet, ces derniers ont pu trouver un emploi (CDI, missions intérimaires, apprentissage) et obtenir rapidement un logement.

D'autres continuent leurs recherches avec le soutien de la CIP. Cette dernière reçoit les personnes accueillies individuellement ou en mettant en place des ateliers collectifs (création de CV, utilisation de sa messagerie électronique, envoi de pièces jointes, etc.).

L'année 2022 a été marquée par l'extension du service et du nombre croissant de nouveaux suivis. Elle a été ponctuée d'une part par des rencontres avec le conseiller à l'Accompagnement Global du Pôle Emploi de Champigny, afin de rencontrer les résidents intéressés par ce dispositif. D'autre part, plusieurs sorties ont été organisées vers des Salons de l'Emploi dans le Val de Marne, mais également dans la ville de Paris, afin de permettre aux personnes d'étendre leur connaissance du territoire de l'emploi.

En 2022, nous avons constaté une diminution du temps de présence en CHU pour les familles accueillies : en effet, 3 familles ont obtenu un logement autonome en moins de 12 mois. Les personnes sorties de ce dispositif sont majoritairement des femmes seules.





Les travailleurs sociaux du CHU proposent un accompagnement global vers le logement (autonome ou de transition). En 2022, l'équipe a réussi à obtenir une orientation en Centre Maternel pour une femme isolée enceinte. Ce type d'orientation est possible grâce à un travail partenarial avec l'Espace Des Solidarités de Champigny sur Marne qui a pu solliciter la Mission d'Hébergement et Logement du Val de Marne.
Les personnes sorties vers des conditions inconnues sont les personnes qui ont fait le choix d'un départ de la structure, souvent après une courte période d'accueil.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Les coups de pouce qui comptent !
Le pôle jeunesse de Nogent

Face au nombre croissant de personnes accueillies ne disposant pas de ressources nécessaires pour subvenir à leurs besoins primaires, Claire Amitié a favorisé des partenariats avec des associations pour des dons alimentaires – paniers repas. Ce premier besoin primaire pourvu, les professionnels se sont attachés à nouer des liens en 2022 avec le pôle jeunesse de Nogent. Plusieurs mois de travail commun ont permis de mettre en place une récolte de dons en fonction des besoins repérés par l'équipe.

Le nombre d'enfants en bas âge accueilli, la précarité des familles monoparentales et le fait que les affaires de périnatalité sont très onéreuses et s'utilisent sur du court terme (tout en restant indispensable), nous sommes partis sur ce besoin essentiel.

Le Pôle Jeunesse de Nogent a lancé un appel pour une collecte de périnatalité à toutes les écoles, collèges et lycées de la ville de Nogent qui a eu lieu les 12 et 13 mars 2022. Notre équipe a rejoint dans l'après-midi l'équipe bénévole de jeunes actifs qui s'est fortement mobilisée pour cette récolte qui a connu une forte affluence.

Nous avons pu récolter des dons très utiles et en très bon état, parfois complètement neufs, comme des poussettes, des jeux, des tapis d'éveils, des mobiles bébés, des livres, des baignoires pliables, des sièges auto, des chaises hautes, de nombreux vêtements allant de la naissance à 12 ans (manteaux, chaussures, affaires pour toutes les saisons) des couches, affaires pour l'allaitement, couffins, gigoteuse etc.

Ce partenariat nous a permis d'accompagner de nombreuses familles dans leur parentalité tout en travaillant sur le quotidien et le besoin du jeune enfant. Nous espérons pouvoir réitérer cette expérience qui nous a été riche et bénéfique pour notre service en fort agrandissement en cette année 2022.

Formations de équipe

L'année 2022 a été riche de plusieurs formations internes sur des thématiques diverses et variées, qui restent toutefois en lien avec nos pratiques professionnelles. Par exemple, nous avons eu récemment une intervention au sujet des Bénéficiaires de la Protection Internationale par l'organisme RELOREF. Ceci nous a apporté des connaissances sur les personnes bénéficiant d'une telle protection. Dorénavant nous avons des pistes d'accompagnement plus élargies afin d'orienter au mieux nos bénéficiaires.

Partenariats mis en place : Wemoove, Créteil Solidarité, ACT mobile, LHSS, Réseau Campinois de Lutte Contre les Violences Conjugales

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Opération Bethléem

En partenariat avec l'Association « Impact Sans Frontière Compassion » qui œuvre en faveur des personnes et familles démunies, nous avons organisé un échange et un goûter en période des fêtes de fin d'année. Un petit spectacle avec la présence d'une mascotte ainsi qu'une distribution de cadeaux pour les enfants ont eu lieu. L'association a également récolté de nombreuses denrées alimentaires qui ont été distribuées aux familles présentes. Nous avons également eu la chance de pouvoir repartir avec des colis alimentaires que nous avons distribué aux femmes isolées sans ressources. Cette action a permis aux familles et aux enfants de passer un moment convivial et d'atténuer les difficultés financières qu'elles peuvent rencontrer.

Création de bougies : une lumière fraternelle

A l'occasion de la fête de Noël, nous avons organisé un goûter partagé et une activité de création de bougies. Il s'agissait de favoriser le lien entre les résidentes et permettre de passer un moment informel, joyeux et convivial. En effet, nous accueillons des femmes souffrant d'isolement, sans entourage soutenant. 8 femmes ont participé au goûter, chacune a ramené un plat à partager avec le groupe. Nous avons mis en place des jeux afin de faciliter les présentations des unes et des autres. Cela a également permis de faire connaissance. Toutes étaient ravies de pouvoir repartir avec un cadeau qu'elles ont-elles mêmes fabriqué. Evènement à reconduire.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHU Essonne (Diffus)

CARTE DE VISITE

Logements diffus dans le département de l'Essonne

- Date d'ouverture : 01/04/2022
- Capacité d'accueil : 72 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou Familles

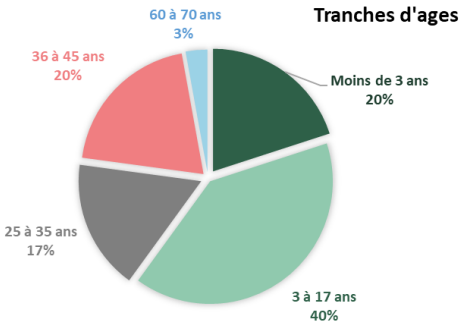
- Nombre de journées réalisées : 2 871
- Nombre de personnes présentes : 35 (15 adultes + 20 enfants)
- Nombre d'admissions : 35

- Financeur : DRIHL UT 93
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO 91

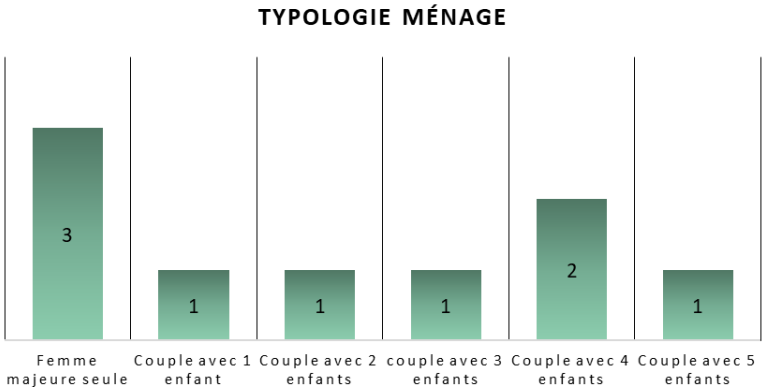
Chiffres clés

Le CHU 91 localisé en Essonne à Epinay-sur-Orge, est une réponse à appel à candidature lancé par la DIHAL en décembre 2021 nous accordant autorisation d'ouverture en avril 2022 pour 72 places : 60 places familles et 12 places isolées. Les orientations vers notre centre sont effectuées par le SIAO 93.

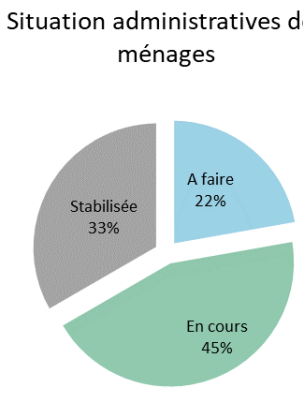
Ce nouvel établissement a ouvert ses portes en juillet 2022 et a ainsi pu accueillir ses premiers ménages. Nous avons pris le parti de capter des logements modulables afin de pouvoir y accueillir des femmes isolées ou des familles et permettant ainsi une meilleure fluidité dans nos accueils.



Fin décembre 2022, nous comptabilisions l'accueil de 9 ménages soit 35 personnes :



Il apparait que sur les 9 ménages accueillis, seulement 3 d'entre eux ont à l'arrivée une situation administrative stabilisée contre 6 en cours ou à faire. Ils sont dépourvus d'autorisation de travailler du fait d'une situation administrative précaire, et sans ressources.
L'accompagnement mis en place par l'équipe auprès de ces ménages est donc prioritairement l'accès à l'aide alimentaire, la scolarisation des enfants, l'accompagnement à la régularisation administrative et l'ouverture de leurs différents droits.



08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Un nouveau service et une nouvelle équipe en construction

En décembre 2021 un appel à projet, une étude de territoire, nous nous lançons !
Le projet de l'ouverture du CHU91 a été accepté en avril 2022. Une nouvelle aventure commence, tant pour l'association qui s'implante sur un nouveau territoire que pour nous professionnels en charge de ce projet.
Est venu le temps de la captation des logements pour l'accueil des ménages, puis de la constitution de l'équipe éducative de 3 professionnels : en juin 2022 la première embauche d'une assistante de service social a eu lieu, puis celle d'une conseillère en économie sociale et familiale en août et enfin celle d'un éducateur spécialisé en septembre venant finaliser la constitution de cette équipe. Une équipe dynamique, complémentaire, motivée et investie dans la construction ensemble de ce nouvel établissement.
S'en suit l'aménagement des logements, la constitution de kits d'installation, puis viennent les premières orientations, les premières visites d'accueil et enfin les premiers accueils de femmes seules puis de familles. Des accueils qui se veulent personnalisés par des affichages sur les portes de chambres avec le prénom de chaque membre du ménage, des attentions particulières.

Des partenariats

Nous prenons contact sur le territoire avec différents acteurs afin de nous faire connaître et pour pouvoir répondre aux besoins spécifiques des ménages accompagnés : PMI, maison de quartier, CCAS etc…

Nous avons également eu la chance de faire plusieurs partenariats avec Carrefour Solidarité qui nous a fait don de vaisselle, de produits d'hygiène, de kits de linge de lit… Mais aussi avec la résidence Antoine Portail qui a mobilisé ses professionnels, ses résidents et leurs familles pour une collecte de jeux et jouets à destination des enfants accueillis au sein du CHU, s'en est suivi un moment de partage entre certaines de nos personnes accueillies, des professionnels et résidents de la résidence autour d'un goûter au sein de leur établissement.

Des formations

Des formations sont proposées aux nouveaux professionnels afin d'assurer un accompagnement adapté et répondant aux besoins du public accueilli.

En 2022, tous ont suivi une formation proposée par le GIP Habitat "préparer et réussir l'accès au logement des réfugiés", la formation sur le logiciel SI-SIAO mais également une formation de sensibilisation autour des bénéficiaires de la protection internationale dispensée par FTDA RELOREF. Ils ont eu aussi chacun l'occasion de suivre plusieurs webinaires sur l'insertion par l'activité économique présenté par la DREET et la DRIHL, à destination des aidants numériques (CAF/ pôle emploi/ CNAV/ CPAM/MDPH).

L'un des professionnels a participé à une première commission « parcours de soins complexes » avec interlogement93, en partenariat avec l'hôpital Delafontaine et la ville de Saint-Denis et un autre professionnel, une formation avec pour thème
« Prostitution des mineur·es : prévenir, accompagner et protéger »

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Une dynamique qui se construit

Il nous tient à cœur de garder et de porter les valeurs de Claire Amitié au sein de ce centre ainsi nous avons mis en place des temps de rencontres, entre les différents ménages accueillis, autour d'après-midis pour partager un temps de goûter et de jeux, puis nous avons fêté notre première fête de foyer pour laquelle il a été réalisé un petit film sur le thème d'année et enfin nous avons partagé un repas festif pour les fêtes de fin d'année autour d'un buffet dinatoire, de jeux, de distribution de cadeaux qui a ravi les plus grands comme les plus petits.

Pour l'année 2023, nous projetons de :

- Maintenir l'enthousiasme et le dynamisme apportés par les professionnels dans l'accompagnement proposé aux familles et femmes seules accueillies
- Développer nos partenariats sur ce nouveau territoire afin de permettre aux familles et femmes seules de s'ouvrir à l'extérieur et de repérer les ressources utiles du territoire mais également de créer du lien social
- Former les professionnels afin de développer leurs connaissances et compétences sur différentes thématiques tels que le droit des étrangers et des familles ; la parentalité ; les dispositifs d'accès au logement etc…
- Continuer de mettre en place des actions collectives tant éducatives que festives afin de favoriser les temps d'échange, de partage, d'apprentissage, de formation, etc…

Jessica Quinones, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHU Aube (Collectif)

CARTE DE VISITE

7 rue Saint Antoine
10000 Troyes - DGF

- Capacité d'accueil : 7 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 2 516
- Taux d'occupation : 98,47 %
- Nombre de personnes présentes : 14 (10 adultes + 4 enfants)
- Nombre d'admissions : 8 (5 adultes + 3 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 7 (4 adultes + 3 enfants)
- Nombre de ménages sortis : 4
- Durée moyenne de séjour : 447 jours
- Taux de rotation : 2

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO10 - Urgence

CARTE DE VISITE

7 rue Saint Antoine
10000 Troyes - Subvention

- Capacité d'accueil : 7 places du 1/0/2022 au 31/07/2022 et 2 places depuis le 1/08/2022
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 1 804
- Taux d'occupation : 100,78 %
- Nombre de personnes présentes : 12 (11 adultes + 1 enfant)
- Nombre d'admissions : 4 (4 adultes)
- Nombre de personnes sorties : 10 (9 adultes + 1 enfant)
- Nombre de ménages sortis : 9
- Durée moyenne de séjour : 436 jours
- Taux de rotation : 1,71

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO10 - Urgence

CARTE DE VISITE

7 rue Saint Antoine
10000 Troyes - Femmes victimes de violence

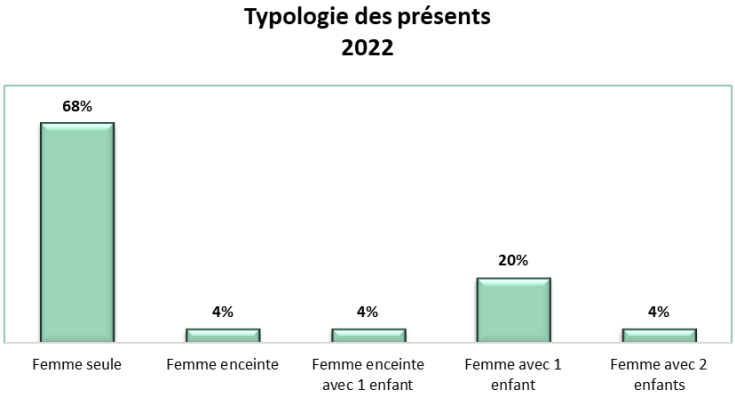
- Date d'ouverture : 01/08/2022
- Capacité d'accueil : 5 places
- Public accueilli : Femmes isolées ou avec enfant(s) victimes de violence

- Nombre de journées réalisées : 362
- Nombre de personnes présentes : 8 (5 adultes + 3 enfants)
- Nombre d'admissions : 8
- Nombre de personnes sorties : 5 (3 adultes + 2 enfants)

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO 10 Urgence

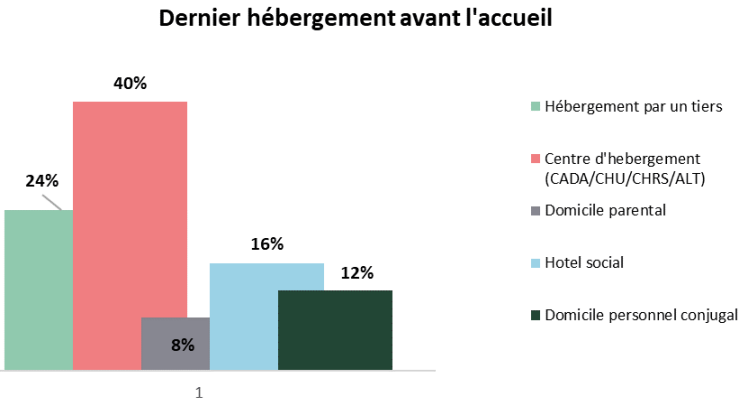
08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Chiffres clés



Consécutivement à la réussite de l'Appel à projet régional, l'association accueille maintenant en urgence des femmes victimes de violence avec ou sans enfant(s).

En 2022, nous avons accompagné 26 ménages en situation d'urgence.
40% des ménages qui ont été réorientés ou orientés par le SIAO proviennent d'hébergements transitoires (CADA, CHU, CHRS, ALT). Les principales causes sont d'origine administratives (refus à la suite d'une demande de droit d'asile, sans droits ni titres)



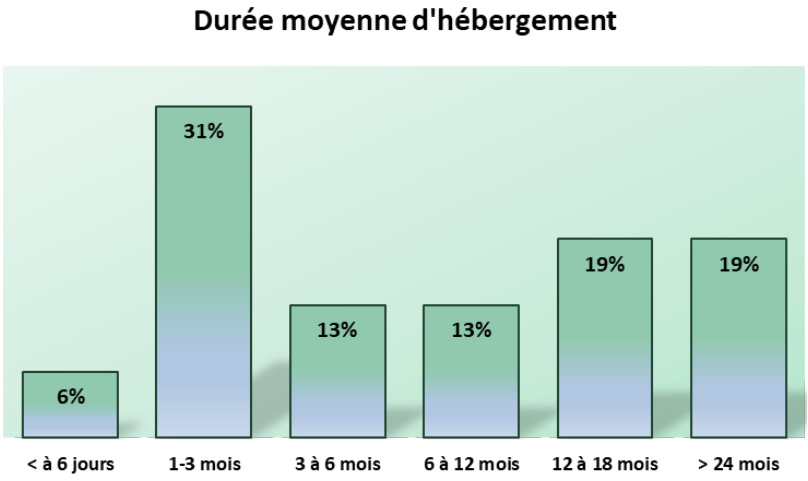
En deuxième position, nous retrouvons « l'hébergement par un tiers » qui représente 24% de l'ensemble des ménages accueillis. Les principales causes sont la mise à la rue, l'arrêt de l'hébergement par le tiers. Bien souvent, l'hébergement par un tiers est une solution de secours dans l'attente d'une orientation par le S.I.A.O.

8 % des personnes accueillies ont fui le domicile parental à la suite de conflits intrafamiliaux et ont eu un besoin de retrouver une stabilité financière et émotionnelle par l'accompagnement spécifique d'une équipe pluriprofessionnelle.

La part des personnes qui ont été hébergées dans un hôtel est de 16% et les causes sont variables. Cet hébergement résulte du fait d'un manque d'hébergement d'urgence (hébergement par un tiers, CHU, fin de prise en charge en CADA, CHRS…).

Enfin, 12% des personnes en provenance du domicile personnel ou conjugal ont été accueillies pour une mise en sécurité d'urgence, notamment sur des places FVV. Celles-ci sont victimes de violences psychologiques et physiques au sein de leur domicile.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain



La majorité des personnes ont été accueillies pour une durée considérée comme courte soit de 1 à 3 mois. Cela s'explique par le besoin d'un hébergement d'urgence temporaire afin de trouver une solution alternative rapidement et/ou d'être réorienté sur un dispositif adapté (ex : CADA pour la demande de protection internationale)

A l'inverse 19% sont restées pour une durée de 24 mois à 3 ans, du fait de leur situation administrative ou de difficultés éducatives et ont été accompagnées vers le droit commun suite à des régularisation de situations administratives qui prennent très souvent du temps.

Les personnes en hébergement d'urgence restent pour des durées très variables en fonction de la typologie, de la situation administrative globale et du dernier hébergement avant l'accueil.

Dans l'optique de poursuivre l'amélioration de la qualité des actions et de la qualité de vie sur le service, une réflexion sera portée cette année sur l'humanisation des espaces de vie privée.

Cet effort participera à améliorer les conditions d'accueil des hébergées et répondre ainsi à l'intuition et volonté de la fondatrice de l'association.

Une place sera alors laissée à l'innovation dans les projets de manière à impulser une véritable dynamique dans le foyer.

Salima Hadjersi, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

CHU Aube (Diffus)

CARTE DE VISITE

Appartements Diffus dans l'agglomération Troyenne - Subvention

- Capacité d'accueil : 44 places

34 places subventionnées à l'année
5 places subventionnées du 1er août 2022 au 31 décembre 2022
5 places Hiver pérennisées à compter du 1er juillet 2022

- Public accueilli : Hommes isolés - Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 14 304
- Taux d'occupation : 101,48 %
- Nombre de personnes présentes : 43 (19 adultes + 24 enfants)
- Nombre d'admissions : 5 (4 adultes + 1 enfant)
- Nombre de personnes sorties : 2 (1 adulte + 1 enfant)
- Durée moyenne de séjour : 524 jours
- Taux de rotation : 0,98

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : SIAO10 - Urgence

CARTE DE VISITE

Appartements Diffus dans l'agglomération Troyenne - Hiver

- Capacité d'accueil : 10 places

15 places du 1/01/2022 au 30/06/2022
10 places du 1/07/2022 au 31/12/2022 suite à la pérennisation de 5 places en CHU

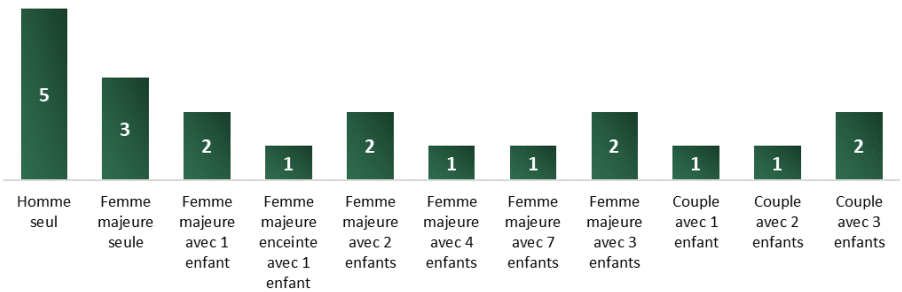
- Public accueilli : Femmes isolées ou femmes avec 1 ou 2 enfants dont l'aîné a + de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 5 228
- Taux d'occupation : 108,94 %
- Nombre de personnes présentes : 21 (9 adultes + 12 enfants)
- Nombre d'admissions : 8 (1 adulte + 7 enfants)
- Nombre de personnes sorties : 3 (2 adultes + 1 enfant)
- Durée moyenne de séjour : 677 jours
- Taux de rotation : 1,1

- Financeur : DDETSPP 10
- Financement - Facturation CADORRE
- Service Orienteur : SIAO10 - Urgence

Chiffres clés

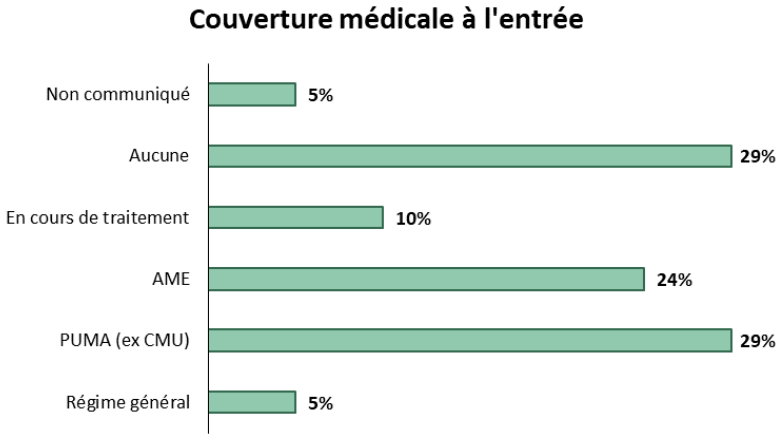
Typologie des ménéages présents



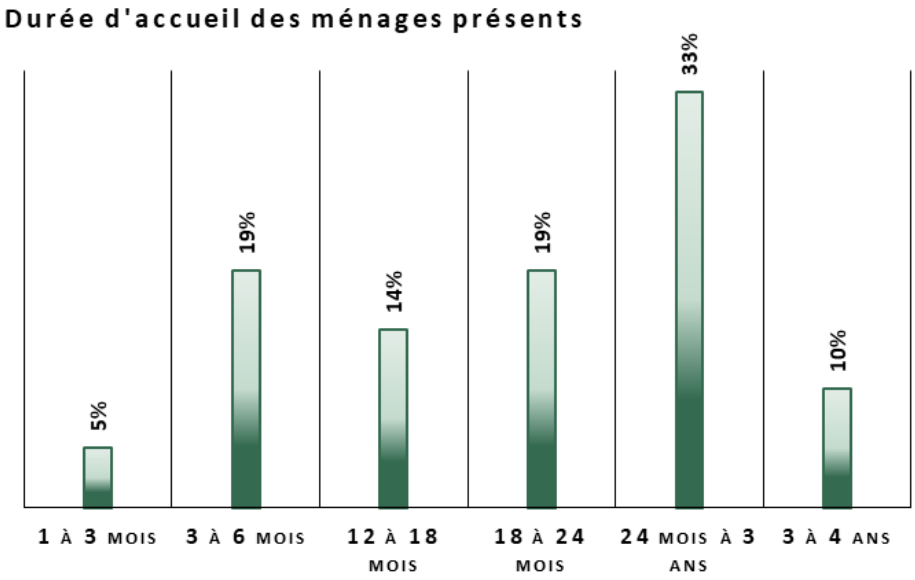
Nous avons principalement accueilli des familles monoparentales avec de grandes compositions familiale. Les travailleurs sociaux ont une attention particulière en termes de soutien à la parentalité, notamment du fait de l'isolement de ces mères (pas de relai pour les enfants, épuisement parental, …)
Par ailleurs, la présence d'enfant en bas âge nécessite un relai important auprès des structures de l'enfance (crèche, école, PMI, ….).

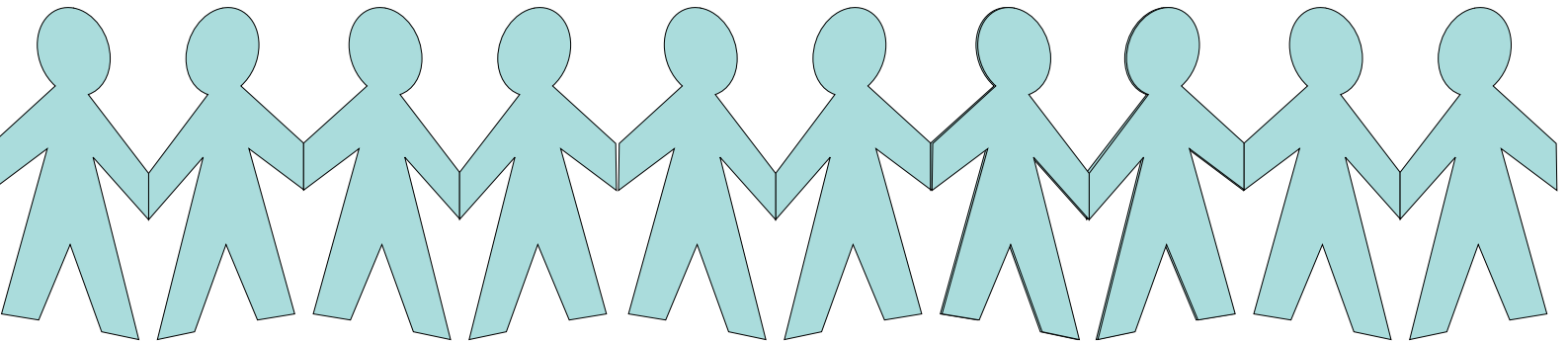
08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

La couverture sociale reflète la situation administrative à l'entrée dans le dispositif des personnes accueillies. Les travailleurs sociaux du service s'attachent à accompagner les personnes dans leurs situations administratives mais aussi dans l'accès aux soins de façon plus globale.



Les durées de séjour reflètent le besoin d'accompagnement des ménages accueillis, au niveau des situations administratives complexes, de l'accès à des ressources et à l'emploi et de la gestion budgétaire, difficultés qui ne permettent pas l'accès au logement.
Par ailleurs, les compositions familiales importantes sont un frein au relogement du fait de l'absence de logements adaptés.





08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Faits marquants de l'année écoulée

Lorsque l'équipe est sollicitée pour définir l'année écoulée sur le service, des mots fusent : Riche – Intense – pleine d'apprentissage, de nouveauté de bienveillance et de sécurité.

Et cela dans un contexte bien trop souvent connu dans notre secteur de turn-over au sein de l'équipe ! Le secret d'une telle réussite, le choix de chaque membre d'apporter sa part pour que le groupe de professionnels soit soudé, que des événements soient provoqués pour créer du lien et des liens.
Les bureaux de tous les services diffus de Claire Amitié à Troyes (CHRS / CHU / Service jeunes majeurs) ont déménagé au cours de l'année. Historiquement installés dans les locaux du CHRS collectif, l'extension de l'activité sur ces dernières années, l'augmentation du nombre de professionnels, le besoin d'espace de travail pour recevoir le public dans des conditions permettant la confidentialité des échanges, ont été autant d'arguments pour rechercher un autre espace de travail.
Maintenant installée à Saint André les Vergers, dans un espace facilement accessible y compris en transports en commun, l'équipe apprécie d'avoir un lieu différencié, une chef de service attitrée et un fonctionnement propre au service de toutes les personnes accompagnées dans des logements dans l'agglomération troyenne.
Tous les professionnels se reconnaissent bien de la même équipe Claire Amitié à Troyes, et les temps d'échanges, les formations en commun le favorisent, mais apprécient de voir chaque fonctionnement clairement identifié et respecté.

Quels défis relevés en 2022 ?

Les professionnels ayant rejoint l'équipe en cours d'année devaient vite comprendre les enjeux d'un service d'hébergement en urgence, d'intégrer les principes d'action de l'association, et répondre aux enjeux du poste : référent de parcours pour plusieurs personnes accompagnées. Le travail est dense, varié, mais ce qui permet à chacun d'avancer, la personne accueillie dans son projet de vie, et le professionnel dans le sens qu'il met dans son travail, c'est l'importance que l'on donne à la confiance réciproque, accompagnant / accompagné.

En d'autres termes, pour un professionnel du secteur social, avant d'envisager l'accompagnement social tel qu'on l'entend, global, individualisé, il est nécessaire de franchir deux étapes essentielles : l'approche et l'accroche !

Pas d'accompagnement sans un temps nécessaire pour connaître l'autre, dans le respect de ce qu'il laisse à découvrir, pas d'accompagnement sans une confiance de la personne accompagnée, en celui qui sera, durant sa prise en charge, son référent de parcours attitré. Et dans un contexte de départs et d'arrivées dans une équipe, pas facile pour une personne accueillie d'accorder sa confiance à différents professionnels, de devoir s'accommoder des changements de référents en cours de prise en charge, de subir les moments où l'effectif n'est pas au complet, et les professionnels pas aussi disponibles qu'on le voudrait. Les périodes de sous-effectif ont été inconfortables pour tous et ont engendré de la frustration de ne pas disposer de suffisamment de temps pour faire face et accompagner le mieux possible les situations plus complexes. Mais ces moments, même s'ils ne sont ni recherchés, ni souhaités, sont formateurs pour les professionnels confrontés aux réalités difficiles du travail social aujourd'hui. La crise des métiers de l'humain impacte toutes les organisations sociales, et Claire Amitié France ne fait pas exception à la règle.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Si nous devions conserver quelques joies de l'année 2022 ?

L'accès à la scolarisation d'un jeune arrivé récemment sur le territoire !

Les yeux des enfants pleins de joie au moment de la distribution des cadeaux pour Noël ! Claire Amitié a bénéficié d'une action de solidarité mise en place par l'association « Monsieur Vincent » et par son EHPAD de Paris 6ème, permettant de collecter des centaines de jeux pour des enfants de tous les âges !

Le temps que nous avons pu consacrer à une famille dont la maman était hospitalisée. L'organisation du travail au sein de l'association permet d'être présent aux côtés des bénéficiaires dans les moments plus complexes, pour qu'ils ne se sentent pas isolés et bénéficient de notre présence et écoute gratuite. C'est cela vivre concrètement la bienveillance.

Des actions innovantes en perspective pour 2023 ?

- Une aide et une méthode pour le classement des documents administratifs. Certains dossiers sont compliqués à constituer et le retard pour fournir les documents rallonge les délais de traitement avec les conséquences néfastes pour les potentiels bénéficiaires.
- Formation des personnes accueillies à l'utilisation des applications officielles de l'administration française, pour lutter contre la fracture numérique.
- Mettre en valeur les connaissances / savoirs des personnes accompagnées qui pourraient les transmettre à d'autres (exemple de la couture) pour permettre l'acquisition de nouvelles compétences et travailler sur l'estime de soi.
- La mise en place d'une « boîte à victoires » dans nos locaux permettant aux personnes accompagnées qui le souhaitent d'y déposer de manière anonyme leurs réussites, leurs fiertés, les domaines où ils voudraient recevoir un soutien de l'équipe
- Créer du lien entre les personnes accueillies dans des logements diffus pour qu'elles se connaissent et qu'il puisse émerger de la solidarité les uns envers les autres.

L'année a démarré par le transfert des services extérieurs. L'utilité et la proximité de ce nouveau lieu semble être une plus-value, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnelles. Les échanges et la venue des personnes sur ce nouveau site assurent également du lien entre les familles elles-mêmes. Nous constatons également des passages plus spontanés de leurs parts, créant aussi une nouvelle dynamique dans l'accompagnement.

L'année 2023 doit nous permettre de renforcer les rencontres partenariales, d'impulser des ateliers thématiques collectifs, de poursuivre le déploiement du dossier unique de l'usager dématérialisé (Interconsult), de mettre en place une nouvelle procédure pour les travaux dans les logements, de favoriser les rencontres entre familles...Autant de projets que nous pouvons réaliser grâce à une équipe renouvelée.

Céline Carelli, Cheffe de service

Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

2. Secteur de la protection de l'enfance

Mères avec enfant de - 3 ans

CENTRE MATERNEL

- **Hébergement / accompagnement + secteur Petite Enfance**
- **Financeur : Département du Val de Marne**
- **Type de financement : Prix journée**
- **Mode d'hébergement : Collectif et Diffus**
- **Public : Femmes (mineures et majeures) avec enfant(s) de - 3 ans**
- **Orienteur : DHFV/DPEJ***
- **27,57 ETP**

LOGEMENTS RELAIS

- **Financeur : Département du Val de Marne**
- **Type de financement : facturation**
- **Mode d'hébergement : Diffus**
- **Public : Femmes avec enfant(s) de + 3 ans**
- **Orienteur : MHL**
- **4 ETP**

TOTAL

- **118 places**
- **31,57 ETP**
- **34 salariés**

** DHFV / DPEJ : Direction de l'Hébergement des Familles Vulnérables / Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse*

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Centre Maternel Val de Marne

CARTE DE VISITE

18 rue du Four
94360 Bry sur Marne

- Capacité d'accueil : 29 familles
- Public accueilli : Femmes mineures ou majeures avec enfant(s) de - de 3 ans

- Nombre de journées réalisées : 8 365
- Taux d'occupation : 79,03 %
- Nombre de personnes présentes : 102 (48 adultes + 54 enfants)
- Nombre d'admissions : 48 (23 adultes + 25 enfants)
- Nombre de sortie : 55 (27 adultes + 28 enfants)
- Durée moyenne de séjour : 433 jours
- Taux de rotation : 1,76

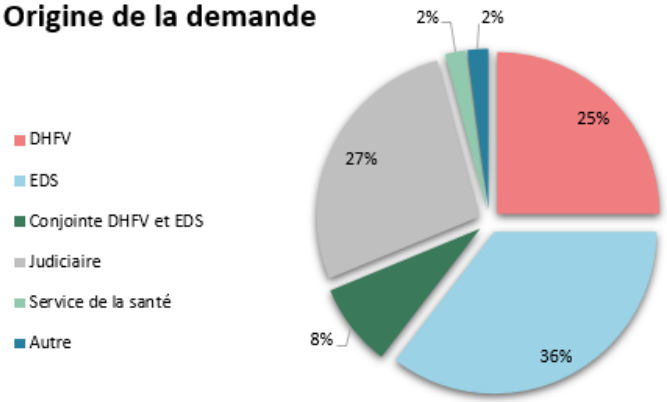
- Financeur : DPEJ 94
- Financement - Prix de journée
- Service Orienteur : ASE 94 et ponctuellement ASE 75 - 93 - 92 - 77

Chiffres clés

Qui sont les personnes accueillies et présentes en 2022

102 personnes accueillies (48 mères et 54 enfants) sont présentes au sein du centre maternel dans l'année 2022. 48% des familles ne disposent d'aucune ressource. Le centre maternel couvre les besoins primaires (couches – biberon - vêture) en s'appuyant notamment sur des associations et des dons. Concernant les frais médicaux (dépassement d'honoraire – ticket modérateur) et les frais de pharmacie, ceux-ci sont systématiquement acquittés par le centre maternel ainsi que le paiement du pass navigo à 100% en l'absence de couverture sociale.
A l'arrivée de la famille (ou en amont lorsque cela est possible), un bilan sur la situation administrative de la famille est réalisé et idéalement avec les collaborateurs et les référents des EDS. En effet, disposer des éléments nécessaires à l'ouverture de droit (pour une inscription maternité -PMI de secteur) ainsi que éléments concernant les mesures de protection en cours (OPP-AP-RP-IP) et documents d'identité avec photo sont indispensables dès l'accueil (pour assurer les droits de visite et d'hébergement– signaler une disparition – se rendre à l'hôpital).

Origine de la demande

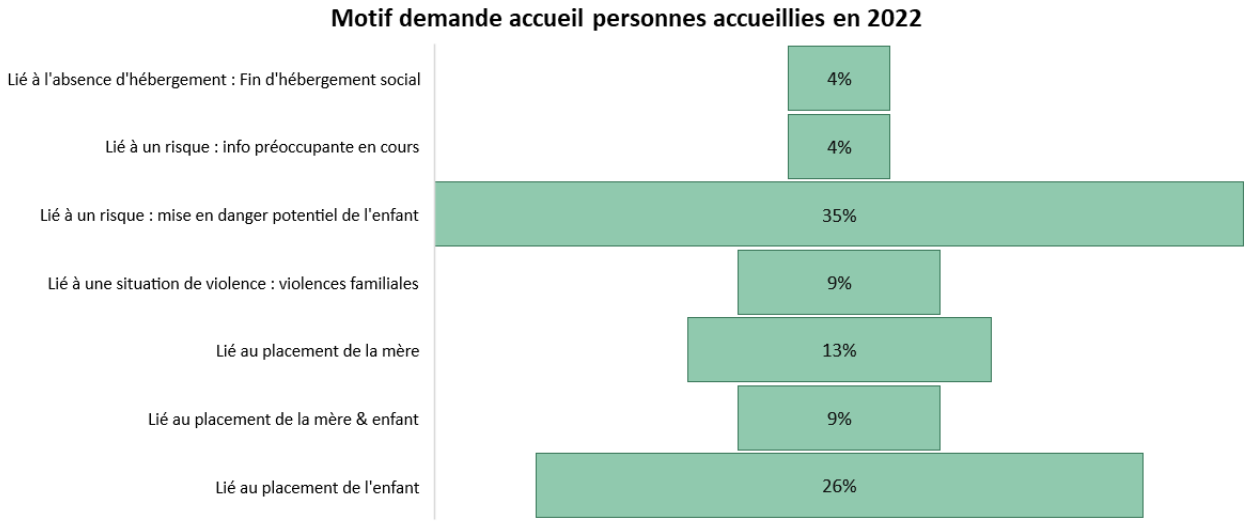


En 2022, nous remarquons que 25% des orientations émanent de la DHFV et que 67 % proviennent des territoires et 8% sont conjointes au territoire, relayées par la DHFV. Le nouveau protocole du circuit d'accueil en centre maternel, à compter du 1er janvier 2023 instaure les nouvelles modalités de saisine de la DHFV ainsi que le protocole d'accueil d'urgence dont Claire Amitié est partie prenante.

Les 67% orientations réalisées par les territoires comprennent :

- Pour 36% les situations à risques où une évaluation est nécessaire et/ou une Information préoccupante en cours et/ou un mineur est sous mesure : Accueil Provisoire (de la mère ou enfant ou double mesure).
- Pour 27% les situations dont le juge a sollicité un accueil en centre maternel à la suite d'une Ordonnance de Placement Provisoire.
- Pour 2% autre à savoir un accueil à la suite d'un événement entrainant un recueil provisoire.
- Pour 2% à la suite d'un signalement émanent de la maternité.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

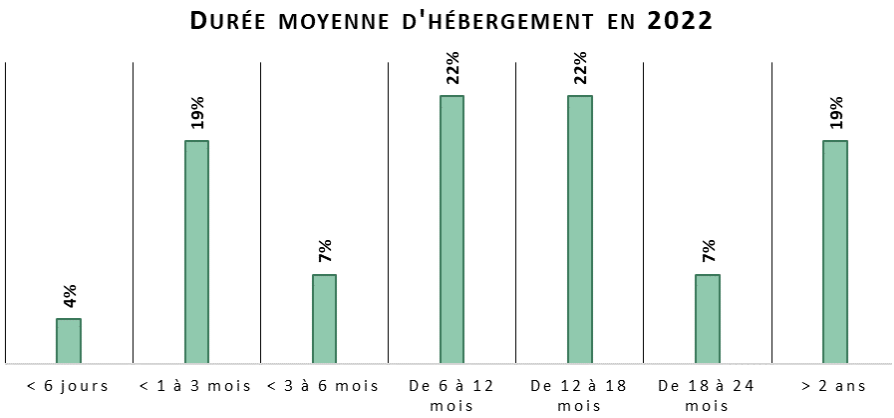


Le centre maternel a réalisé l'accueil de 23 familles en 2022 (23 mères et 25 enfants). Les compositions des familles accueillies sont les suivantes : 48% (11 familles) femmes avec 1 enfant - 26% (6 familles) femme enceinte- 6 familles (soit 26%)– femme avec 2 enfants.

Nous constatons ainsi en 2022 la hausse de famille monoparentale avec 2 enfants dont les mesures de protection concernent majoritairement les 2 enfants.

Nous constatons également que des mères accueillies en 2022 avec 1 enfant au sein du centre maternel ont également un enfant aîné placé au titre de l'aide sociale à l'enfance. Le centre maternel met l'accent sur la préservation des liens familiaux et de la fratrie. Ainsi, lorsque cela est possible et accordé par le juge dans le cadre de droit de visite et d'hébergement, le centre maternel accueille en séquentiel (sur des temps de journée – de week-end- de vacances scolaires) les aînés des fratries (jusqu'à 6 ans à la vue de la configuration des locaux).

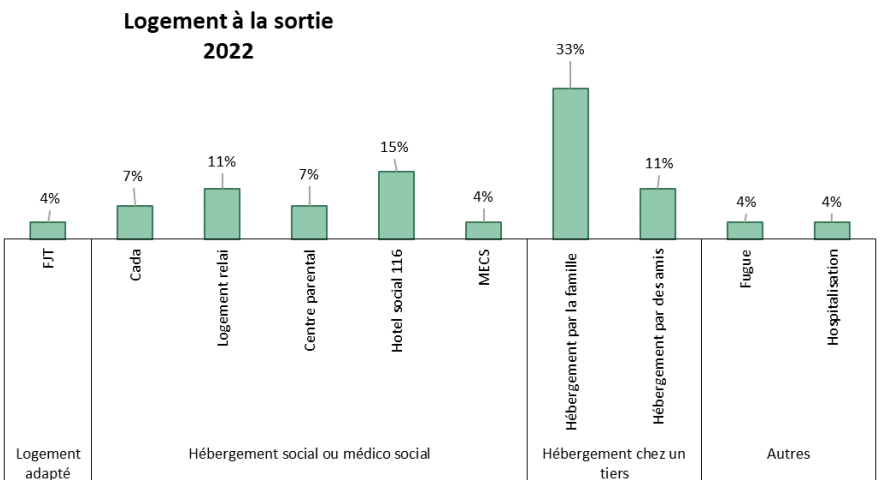
Concernant les femmes accueillies enceintes, l'accompagnement consiste essentiellement au repérage précoce de situations à risque, avec une évaluation rapide et une préparation éclair à la maternité.



La durée moyenne d'hébergement inférieure à 12 mois (soit 52%) reflète les situations des familles très fragilisées dont le lien mère enfant est instable avec des mises en danger régulières.

La santé morale et psychique est un vecteur d'accélération de la dégradation du lien mère-enfant.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain



Profil psychiatrique des mères, addictions avérées et non traitées, problématique de justice connue (proxénétisme) sont autant de paramètres à intégrer dans le champ de la prise en charge. Dans ces cas précis, la mission principale du centre maternel est tournée vers l'évaluation et la limitation des risques. La majorité des sorties de ces familles a abouti à un placement différencié de(s) enfant(s) : 8 en 2022. Cela a conduit les mères à quitter le centre maternel vers des structures spécialisées.

Ces durées moyennes de séjour inférieur à 12 mois expliquent le dynamisme du taux de rotation à 1.76 en dépit d'un taux d'occupation de 79.03%.
La durée moyenne d'hébergement supérieure à 12 mois (48%) reflète les situations des familles fragilisées où le soutien à la parentalité et l'accompagnement de proximité sont nécessaires. Ce sont également des familles pour lesquelles l'insertion professionnelle est possible.

Une fois la stabilité du lien mère-enfant (re)trouvée, ces familles sortent vers des structures d'aide sociale spécialisée (CADA pour 7%), structures d'aide sociale à l'enfance en vue de l'amorce du parcours résidentielle (11% logement relais) ou vers un logement de transition (FJT pour 4%).

Dès l'accueil au sein du centre maternel, les équipes s'attachent à la préservation du lien père-enfant lorsque cela est opportun. Ainsi, des temps d'accueil dans la salle "caraïbe" du secteur petite enfance sont organisés en semaine, sous l'œil bienveillant des professionnels. Des temps le week-end lorsque des droits de visite non médiatisée le permettent sont également proposés. Le centre maternel est attaché à limiter l'isolement des mères et de leur enfant, permettre aux mamans de souffler sur des temps où l'enfant est en sécurité et de préserver dans l'intérêt de l'enfant le lien au père. Ces initiatives ont permis notamment la sortie pour 7% des familles en centre parental.

L'année 2022 a été ponctuée d'une augmentation de placements différenciés qui peut s'expliquer par l'accueil de mères aux problématiques plus fragiles. Au regard des missions du Centre Maternel, avant d'aborder l'insertion des mères, le lien mère-enfant et la protection de l'enfance restent les priorités. L'objectif de l'année 2023 est donc de développer notre capacité d'observation du lien-mère enfant afin de prévenir les carences et les passages à l'acte autant que possible ou, le cas échéant, être en mesure de repérer le plus rapidement la nécessité d'un placement différencié en mettant du sens à l'envoi d'une information préoccupante.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Une nouveauté en 2022 : la place d'hébergement d'urgence

Sur sollicitation du département du Val de Marne, consécutivement à la fermeture du service départemental d'accueil d'urgence de mères et d'enfants (SAUME), il a été demandé au centre maternel, en raison de son expertise et de la qualité des accompagnements effectués, de gérer une place d'urgence disponible 24 heures sur 24, sur orientation des inspecteurs de l'aide sociale à l'enfance du département, ou de la CRIP (cellule de recueil des informations préoccupantes).

En février 2022 le protocole d'articulation entre la DPEJ*, la DHFV** et Claire Amitié France a été finalisé et la place mise à disposition en permanence des services du département. Plusieurs accueils ont été réalisés au cours de l'année 2022, dans les conditions définies par le protocole. Cela a nécessité de préparer et former l'ensemble du personnel (y compris le personnel de nuit) à cette nouvelle modalité d'accueil, afin d'apporter l'accompagnement nécessaire de chaque famille orientée dès son arrivée au centre maternel et jusqu'à son orientation vers une solution plus durable d'hébergement et de protection.

Pour réaliser cette mission supplémentaire et faire face à la complexité des profils des familles régulièrement orientée vers le centre maternel (plus gros établissement collectif du Val de Marne, disposant d'un secteur petite enfance habilité) il a été demandé en mesures nouvelles un poste supplémentaire d'éducateur de jeunes enfants, et un poste à temps partiel de psychologue. Nos demandes ont été refusées dans le cadre de la procédure contradictoire du budget 2022, elles seront de nouveau présentées au budget 2023 l'établissement ne disposant pas assez de personnel pour faire face à ses obligations quotidiennes. Quant à la présence d'un psychologue, même à temps partiel, cela répondrait à un besoin urgent qui a été notamment relevé dans le rapport d'inspection de l'établissement qui a eu lieu en 2022 (effectué par le service qualité de la DPEJ du Val de Marne). Nous formulons des vœux pour que nos demandes soient entendues et acceptées au budget 2023 de manière à envoyer un signal fort à l'équipe qui a accepté de faire face aux complexités des situations, sans moyens supplémentaires.

Comment définir l'année 2022 ?

Lorsque nous posons la question aux différents membres de l'équipe les mots fusent : compliquée, enrichissante, éprouvante, marquante, intense, difficile, créative, pleine d'émotions, de joie, solidaire, permettant la cohésion, faite de renouvellement, humaine, faite de soulagement après la crise sanitaire, speed… bref une année contrastée !

Dans un tel contexte, l'établissement a vu le départ de plusieurs familles dans des conditions stabilisées (FJT*** - CADA**** - logements relais – centre parental – hôtel social - MECS*****) soit 13 départs sur 27 (48%).

*Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse
**Direction de l'hébergement des Familles Vulnérables
***Foyer de jeunes travailleurs
**** Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
*****Maison d'enfants à caractère social

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

2022 : des défis relevés

- Réorganiser des sorties, des événements festifs après deux années compliquées de crise sanitaire
- Malgré la complexité des parcours des jeunes mamans, les accompagner pour qu'elles parviennent à davantage d'autonomie dans certains aspects de la vie quotidienne.
- Viser, dans les activités proposées, l'épanouissement de la personne à la fois jeune – femme et mère
- Mettre l'accent sur la famille et intégrer, à chaque fois que c'est possible, le père de l'enfant, notamment au moment de l'adaptation de l'enfant au secteur petite enfance. Organiser l'accueil des enfants aînés placés, avec un accueil séquentiel le temps des week-ends et des vacances pour préserver les liens familiaux.

Quelques événements marquants

Il y a bien entendu eu la fête du 8 décembre, fête annuelle de l'association dont nous étions privés depuis deux années. Quelle joie de retrouver les mamans, leurs enfants, en habit de lumière et de fête, découvrir la magnifique salle décorée par l'équipe pour l'occasion, un buffet généreux et délicieux et une animation festive et joyeuse sur le thème d'année « Pour construire un nouvel avenir, acceptons de marcher sur un chemin de confiance et de paix ».

Mais avant cette fête il y a eu la visite de membres du conseil d'administration, des ateliers sport, des actions solidaires, des conseils d'étage, des titres de séjour obtenus, des ateliers cuisine, prévention des risques d'exposition des enfants aux écrans.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Les trajectoires personnelles des enfants et de leurs parents avant leur arrivée au secteur petite enfance du centre maternel sont de plus en plus complexes (parcours migratoire, séparation mère enfant avant d'arriver, violences conjugales, violences intra familiales). Chaque famille aura donc besoin plus que jamais d'être accueillie dans le respect de sa singularité et de son propre rythme. Les traumatismes vécus par de nombreux enfants avant d'entrer au sein du secteur petite enfance, ont un impact puissant sur leur développement et leur lien avec leur mère. Pour ajuster notre accompagnement à ce public qui change, nous devrons plus que jamais innover, créer de nouvelles pratiques professionnelles et pédagogiques tout en nous appuyant sur le projet associatif qui encadrent nos actions au quotidien.

La crise sanitaire a mis un coup d'arrêt a beaucoup de partenariats construits depuis plusieurs années avec le secteur petite enfance. L'année 2023 sera donc marquée par la nécessité de relancer et de redynamiser nos différentes collaborations avec la médiathèque, les crèches extérieurs, le lieu d'accueil enfant parent « Arc en ciel » et avec des bénévoles pour des ateliers lecture notamment. L'environnement qui entoure le Secteur petite enfance participe pleinement à la richesse de notre accompagnement des liens mère-enfants et est une réelle ressource pour la réalisation du projet associatif et pédagogique.

Durant l'année 2023, l'objectif sera de faire perdurer la cohésion d'équipe déjà bien présente et qui nous permet de proposer un accueil de qualité pour les enfants et leurs parents accueillis au SPE. Cette atmosphère positive est également l'une des clefs qui favorise une cohérence dans notre accueil au quotidien. En 2023, nous renforcerons les compétences existantes autour de la pédagogie et psychologie de l'enfant grâce notamment aux réunions pédagogiques hebdomadaires. Nous profiterons par exemple de mettre en pratique les connaissances acquises à l'occasion de la formation autour du portage des enfants réalisées début 2023. Nous continuerons à centrer nos pratiques professionnelles autour de l'intérêt de l'enfant dans sa globalité en incluant ses parents..

Pauline Sempère Cheffe de service secteur petite enfance

L'année 2023 a pour objectif, au regard du projet associatif, de pouvoir améliorer la prise en compte de l'individualité de chaque bénéficiaire dans l'accompagnement. Les contrats de séjour et DIPC sont réalisés et donnent un premier élan, un premier repère . Il est bénéfique de pouvoir approfondir les objectifs à atteindre pour chaque personne accueillie l'utilisation rythmée et cadrée de l'outil projet personnalisé. Cette pratique permettra également d'amener les professionnels à affiner leur observations et donc adapter les actions qu'ils proposeront.

Il sera primordial d'accompagner les professionnels à ces nouvelles réalités d'accueil de public plus fragile, de leur donner des outils supplémentaires guidant leur observations (grille, temps clinique en réunion avec proposition de réalisation de clinigramme), de retravailler les plannings pour tenter de les adapter à des temps forts du quotidien (notamment les temps de soirées) et de les accompagner à monter en compétences sur la réalisation des écrits professionnels, notamment la rédaction d'Information Préoccupante.

Les temps de formation autour de l'interculturalité, de la prévention des accidents domestiques, l'accompagnement à la consommation de stupéfiants, l'autorité parentale ou encore du portage/allaitement continueront a avoir toute leur place.

En cette année 2023, l'équipe éducative est au complet, et ce contexte permettra de pouvoir suivre les axes cités ci-dessus.

Céline Flahaut, Cheffe de service secteur collectif

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Logements Relais Val de Marne

CARTE DE VISITE

18 rue du Four
94360 Bry sur Marne

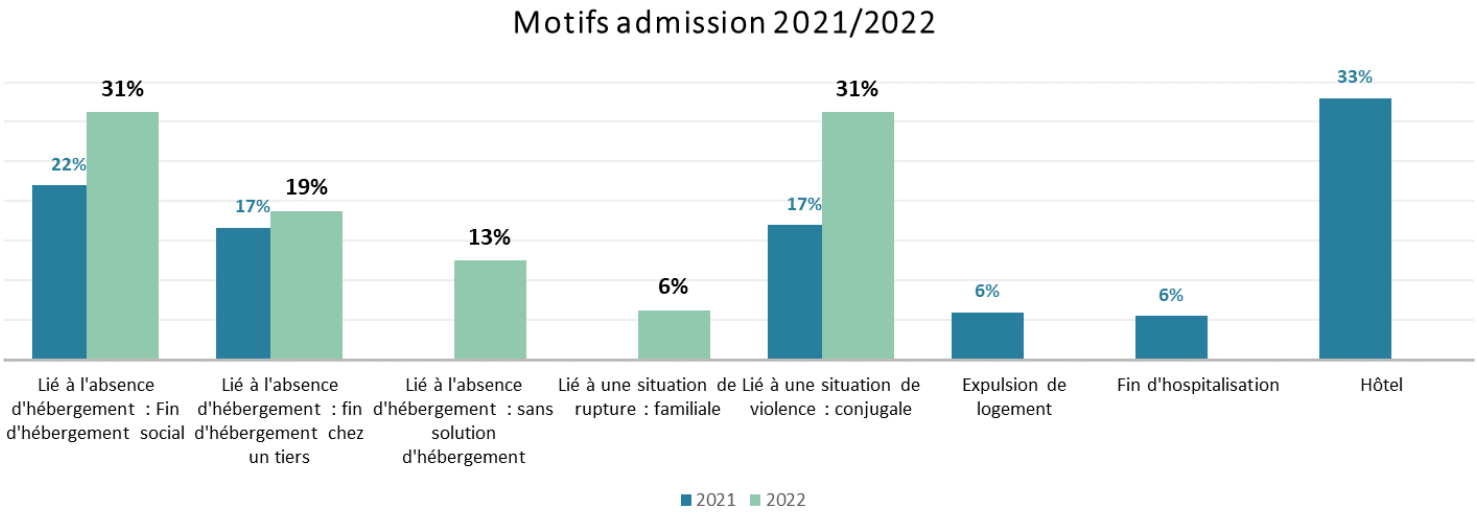
- Capacité d'accueil : 30 familles
- Public accueilli : Femmes avec enfant(s), femmes victimes de violence
- Nombre de journées réalisées : 9 119
- Taux d'occupation : 83,28 %
- Nombre de personnes présentes : 85 (37 adultes + 48 enfants)
- Nombre d'admissions : 28 (13 adultes + 15 enfants)
- Nombre de sortie : 36 (16 adultes + 20 enfants)
- Durée moyenne de séjour : 533 jours
- Taux de rotation : 1,42

- Financeur : DHFV 94
- Financement - Subvention
- Service Orienteur : DHFV 94

Chiffres clés

La hausse de l'accueil de femmes victimes de violence

En 2021 le motif principal d'admission pour 84% des familles monoparentales était lié à l'absence d'hébergement (hôtel – fin d'hospitalisation – fin d'hébergement social ou chez un tiers -expulsion). Seul 17% des admissions étaient lié à une situation de violence conjugale et/ou familiale.
En 2022, sur 28 personnes admises (13 adultes et 15 enfants), 37% déclarent que leur motif d'admission est lié à une situation de violence. Parallèlement à ces déclarations, la DHFV qui oriente les familles et les professionnelles a précisé que 56% d'entre elles sont identifiées femmes victime de violence. Le décalage de 19 points de pourcentage révèle la difficulté liée à l'acceptation du statut de femme victime de violence et l'accompagnement de proximité nécessaire. En effet, le risque majeur est un retour au domicile conjugal dans ce contexte.
Accompagner des femmes victimes de violence nécessite une prise en charge globale et un étayage spécialisé notamment concernant la santé, le soutien à la parentalité et l'estime de soi avant d'impulser une insertion professionnelle et l'amorce d'un parcours résidentiel.

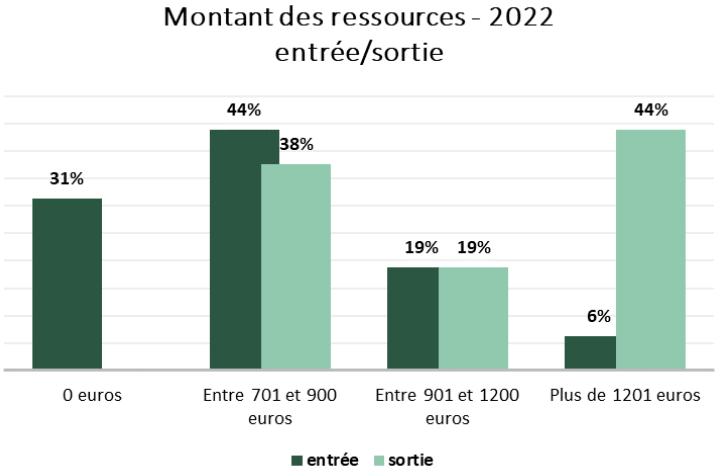


08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Des personnes accueillies en situation de précarité – un accompagnement sur l'insertion professionnelle renforcé

Nous constatons que les personnes à leur arrivée ont une insertion professionnelle instable, emprunte de précarité. Ainsi 31% d'entre elles n'ont jamais travaillé et 56 % ont eu des emplois précaires type Intérim / CDD. Seulement 13% ont connu un emploi stable. Concernant le niveau d'étude, 59% ont un niveau inférieur au CAP/BEP. Seule 6% ont un bac validé.

Ainsi, l'étape de la stabilité physique et psychique franchie, l'accompagnement à la co-construction d'un projet d'insertion professionnelle réaliste se met en œuvre. Au cours de leur séjour, 56% des personnes sorties en 2022 ont suivi une formation. Ainsi, 12% ont obtenu un niveau supérieur au bac, 6% ont réalisé une formation qualifiante et 6% ont suivi une remise à niveau. 19% ont un niveau CAP/BEP et 13% un niveau bac.
La hausse du niveau de qualification et le suivi d'une formation pendant le temps de prise en charge a un impact direct sur le niveau de ressources à la sortie et l'accès à un parcours résidentiel.
Tandis que 33% des personnes étaient sans ressource à l'entrée, un travail sur les démarches administratives permettant l'ouverture de droit a été rapidement effectué. La combinaison d'un accompagnement renforcé sur le volet administratif et l'insertion professionnelle a permis pour 100% des personnes sorties de disposer de ressources supérieures à 700 euros et 44% de ressources supérieures à 1200 euros.



63% des personnes accueillies ont obtenu un logement auprès d'un bailleur public et 6% auprès de bailleur privé. 6% ont intégré un logement de transition (résidence sociale).

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Ouvert en 2019, déployé en 2020 dans un contexte de crise du Covid, le service des logements relais a vécu réellement sa deuxième année complète d'activité.

L'équipe a en responsabilité l'accompagnement de 30 familles, orientées par la DHFV* du Val de Marne. Elle accompagne également les 6 familles du centre maternel diffus. Au total, c'est une trentaine de logements qui permettent l'hébergement des 36 familles, situés à proximité des bureaux éducatifs. Seuls les logements sur la commune de la Queue en Brie sont plus éloignés, mais étant de moins en moins adaptés aux besoins des familles, notamment en raison de leur état d'entretien (il s'agit de baux précaires sur des immeubles voués à d'importants travaux ou à la démolition). Ils ont commencé à être rendus et remplacés en 2022, la fin de l'opération s'achevant au cours du premier semestre 2023.

Des partenariats précieux

Deux sociétés HLM ont accepté depuis l'ouverture du service, de louer des logements (T2 / T3 / T4) à l'association pour l'accueil des familles des logements relais : I3F et Valophis

Ces partenaires, par la qualité des logements proposés à la location (conventions d'occupation signées entre la société HLM et l'association) et par leur situation géographique, permettent d'accueillir les familles dans de bonnes conditions, à proximité des transports en commun. Ainsi aujourd'hui, 66 % du parc immobilier du service est public.

Un nouveau partenaire est venu apporter sa pierre à l'action de Claire Amitié en direction des familles des logements relais : la Mairie du Perreux sur Marne.

Par délibération du 17 mars 2022 ce conseil municipal a accepté la signature d'un protocole avec l'Etat et le département du Val de Marne relatif à la mise à disposition de logements relais à destination de femmes victimes de violence. Dans ce cadre, la municipalité du Perreux sur Marne s'est engagée à mettre à disposition d'associations partenaires du département plusieurs logements, ces associations assurant la gestion locative et l'accompagnement des familles. L'association Claire Amitié France a été choisie et a signé une convention pour un premier logement en 2022 (une deuxième convention sera signée en 2023 pour un second logement).

Ce partenariat permet donc notamment l'accueil de femmes victimes de violence dans un logement relais. C'est une étape essentielle d'insertion et d'autonomisation contribuant à la sécurisation et donc à la reconstruction de ces personnes.

Quelques changements en 2022

Le bureau occupé par l'équipe éducative étant clairement trop exigu pour accueillir 4 professionnels et recevoir les familles, les membres des équipes alternaient leurs présences sur le site de Bry sur Marne, ou sur l'antenne de la Queue en Brie. Il a été fait le choix d'installer un second bureau sur le centre maternel de Bry sur Marne (en attendant un projet plus ambitieux d'aménagement de bureaux spécifiques à ce service), afin d'avoir un peu plus de place et d'avoir un espace de jeux pour les enfants (pendant les entretiens avec les mères).

**Direction de l'Hébergement des Familles Vulnérables*

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Les profils des familles orientées vers le service sont plus carencés, sans qu'il y ait des mesures de placements en cours mais parfois des informations préoccupantes concernant les enfants. Cela nécessite une vigilance plus importante des professionnelles, la proximité du centre maternel permettant un partage d'informations ou d'observations pour étayer les observations.

Certaines familles accueillies, pour des questions de non-régularisation des titres de séjour au cours de la prise en charge, perdent aussi leurs autorisations de travailler et donc leur capacité à avoir des ressources pour faire face à leurs dépenses quotidiennes. Des partenariats ont été mis en place pour permettre à ces familles de bénéficier de secours alimentaires ou d'aides pour les produits d'hygiène.

Pour la première fois depuis l'ouverture du service et malgré un travail d'accompagnement de l'équipe et des propositions d'orientations vers un autre type d'hébergement, une famille se maintient dans le logement, refusant d'en partir tant qu'elle ne sera pas relogée par un bailleur. Faute de résolution de la situation, l'association engage une démarche contentieuse vis-à-vis de cette famille.

Un bon souvenir pour 2022

L'été s'est installé sur la Région Parisienne. Rares seront les familles du service qui ont la possibilité de partir en vacances. L'équipe prépare donc deux journées à la plage (une journée à Trouville sur Mer, une autre au lac de la forêt d'Orient dans l'Aube). 5 familles bénéficieront de la première sortie, 7 de la seconde (avec une participation demandée de 10 euros par adulte et 5 euros par enfant, principe de réalité oblige).

Ces moments privilégiés vont permettre de rencontrer et échanger avec les familles dans un autre contexte que celui des visites dans les logements ou des entretiens dans les bureaux éducatifs. Certaines mamans créent des liens, en fonction des affinités, les échanges fusent sur d'autres sujets autres que ceux de l'accompagnement. La demande est là pour recommencer, ce qui sera le cas en 2023, même s'il convient de rechercher un peu de financement pour permettre de telles belles journées.

L'année 2023 a pour objectif principal de pouvoir intégrer au fonctionnement du service le nouveau protocole validant l'accueil de familles par le biais du SI-SIAO pour ¼ des places. Ce nouveau protocole répond à notre volonté, au regard du projet associatif, d'accueillir les familles en situation de précarité qui ont besoin d'un tremplin pour s'insérer dans la société. C'est un nouveau fonctionnement que l'équipe doit assimiler, avec des mères orientées qui semblent montrer des problématiques nouvelles pour le logement relais : la maladie lourde, plus de difficultés psychologies, des mères ayant connues au préalable plus souvent les appartements thérapeutiques, les CHRS, les CHU, …

Des formations pour la plateforme SI-SIAO sont prévues et l'équipe va s'adapter dans le cadre de ces nouveaux types d'accueil. Ce constat commençait également être d'actualité concernant les familles orientées par la DHFV.
Les mères vont semble-t-il avoir besoin de plus de proximité, de visites, de lien avec des lieux leur permettant de bénéficier de soin psychique et le partenariat devra se développer en ce sens.

L'équipe continuera dans sa lancée de se former régulièrement pour accompagner ces mères (violences conjugales, les enfants et les écrans, le portage, l'allaitement, …) et devra se tourner également pour l'année 2023 vers des formations concernant les fragilités psychologiques à l'âge adulte.

L'année 2023 a pour objectif également de stabiliser l'équipe qui a vécu quelques mouvements de personnels (recrutement de 2 professionnels sur 4 dans le cadre d'un départ et d'un congé maternité, nouvelle chef de service dans le cadre du congé maternité de la titulaire du poste, …) et de prendre les repères nécessaires pour maintenir la continuité de service et travailler ensemble.

Céline Flahaut, Cheffe de service

3. Secteur de la protection de la Jeunesse

Accompagnement à l'autonomie des jeunes de 16 à 21 ans pris en charge par l'ASE

SERVICE D'HÉBERGEMENT EN SEMI-AUTONOMIE DU VAL-DE-MARNE

- Financeur : Département du Val de Marne
- Type de financement : DGF
- Mode d'hébergement : Diffus
- Public : Jeunes 16/21 ans
- Orienteur : ASE Val de Marne
- 95 places
- 22,75 ETP

SERVICE JEUNES MAJEURS AUBE

- Financeur : Département de l'Aube
- Type de financement : DGF
- Mode d'hébergement : Diffus
- Public : Jeunes 18/21 ans
- Orienteur : ASE Aube
- 17 places
- 2,4 ETP

TOTAL

- 112 places
- 25,15 ETP
- 26 salariés

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Service d'Hébergement Semi Autonome (S.H.S.A)
Jeune 16/21 ans Val de Marne

CARTE DE VISITE

11 rue des Roitelets
94500 Champigny sur Marne

130 Avenue du groupe Manouchian
94400 Vitry sur Seine

- Capacité d'accueil : 95 places
- Public accueilli : Jeune entre 16 et 21 ans pris en charge par l'aide social à l'enfance
- Mode d'hébergement : Diffus
- Nombre de journées réalisées : 31 659
- Taux d'occupation : 91,30 %
- Nombre de personnes présentes : 151
- Nombre d'admissions : 71
- Nombre de sortie : 60
- Durée moyenne de séjour : 478 jours
- Taux de rotation : 1,59

- Financeur : DPEJ 94
- Financement - Prix de journée
- Service Orienteur : REAJI

Chiffres clés

Qui sont les personnes accueillies en 2022 ?

- Concernant le nombre de journées réalisées

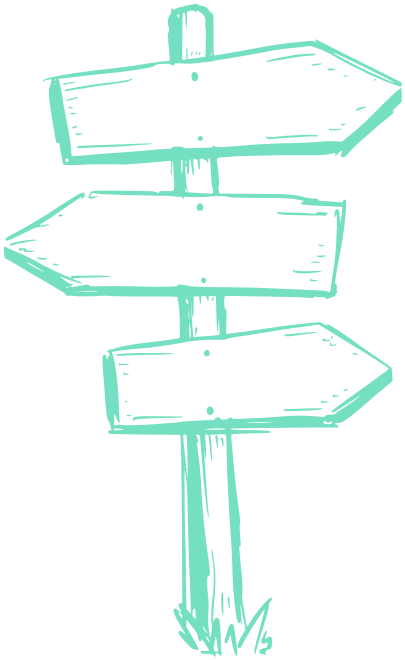
Le taux d'occupation de l'année 2022 de 91.3% est à mettre en relation avec un taux de rotation de 1.59, démontrant la dynamique importante d'entrées (71) et de sorties (60). Bien que nous ayons démarré l'année à un taux d'occupation d'environ 82%, le rythme s'est accéléré et nous constatons en fonction des périodes (mars à juin – novembre à janvier) un rythme de 1 à 2 entrées et sorties simultanées par semaine.

Le délai d'admission moyen annuel est de 19 jours. La médiane quant à elle est de 16 jours avec un délai d'accueil minimal de 2 jours et un délai d'accueil maximal de 83 jours à la suite d'une demande exceptionnelle de la DPEJ de maintenir la place gelée en raison de l'hospitalisation de la personne. Nous constatons en fin d'année 2022 une amélioration du délai d'accueil liée à une organisation conjointe entre la plateforme REAJI et Claire Amitié.

- Concernant les orientations

En 2022, 80 orientations ont été faites par le dispositif REAJI vers le SHSA de Claire Amitié (71 personnes ont été accueillies en 2022 et 2 le seront effectivement en 2023).

91.25% des candidatures orientées par REAJI ont franchies la porte de Claire Amitié. Seuls 2 refus (soit 2.5%) ont été prononcés par Claire Amitié au motif que notre structure n'était pas adaptée aux besoins de la personne orientée. 3 personnes ont refusé l'accueil et 2 orientations ont été annulées par REAJI

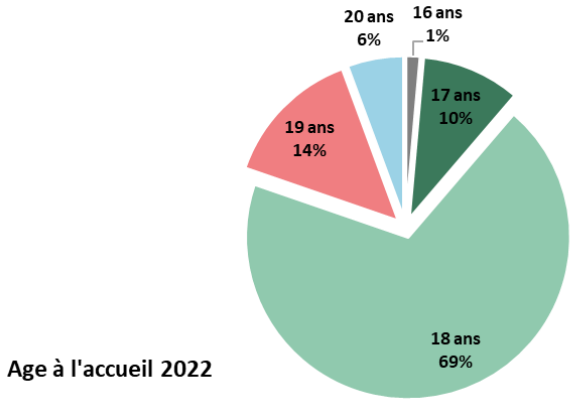


08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

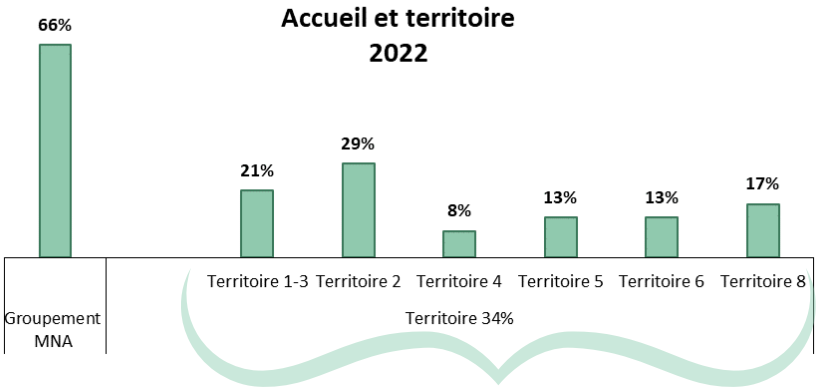
- Un rééquilibrage des profils des personnes

66% des personnes présentes en 2022 sont issues du groupement MNA et 44% proviennent du territoire. Ce rééquilibrage à l'œuvre pour la deuxième année consécutive acte la volonté de la DPEJ d'équilibrer les orientations REAJI entre jeunes issus du territoire et jeunes provenant du groupement MNA avec notamment l'ouverture de structure spécialisée telle que le DAHM.

Cette nouvelle dynamique et ces nouvelles structures impliquent un changement de profil. En effet, nous constatons une hausse du nombre de personnes majeurs à l'accueil. Plus de 88% des personnes accueillies en 2022 sont majeurs (63/71) avec un nombre de majeurs accueillis issus du groupement MNA en hausse (environ 60% soit 42 jeunes) et un nombre de mineurs accueillis en 2022 en baisse (7% soit 5 mineurs). L'accompagnement, notamment en termes de durée de prise en charge s'en trouve impactée. A 18 ans, la course contre la montre démarre.



Age à l'accueil 2022



Qui sont les personnes sorties en 2022 ?

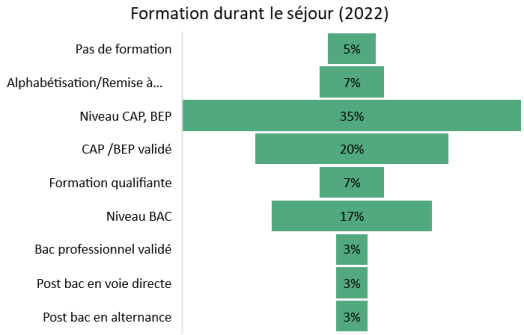
60 personnes sont sorties du SHSA de Claire Amitié en 2022. De manière proportionnelle à l'accueil, 67% sont issus du groupement MNA (40 jeunes) et 33% (20 jeunes) sont issus du territoire.

Nous constatons que la durée moyenne de séjour est de 478 jours soit environ 16 mois avec des disparités importantes en fonction du profil (MNA ou Territoire). A titre de comparaison, 32.50% des personnes provenant du groupement MNA disposent d'une prise en charge comprise entre 6 à 12 mois et 30 % des personnes provenant du territoire disposent d'une prise en charge entre 2 à 3 ans. Jumelé au fait que les personnes provenant du groupement MNA arrivent majoritairement majeures, l'accompagnement social est exclusivement centré sur l'ouverture de droit et la consolidation d'un projet professionnel.

Une réussite notoire, grâce au concours de l'équipe pluridisciplinaire interne (duo référent de parcours - CIP) et de la mobilisation de REAJI PRO, 95% des personnes sorties en 2022 ont bénéficié d'une formation pendant la durée de leur prise en charge. Nous constatons également une augmentation du niveau de formation, 26% des jeunes sorties ont un niveau égal ou supérieur au bac.

Concernant les 5% des personnes n'ayant pas suivi de formation (soit 3 jeunes sur 60), la mobilisation pour la co-construction d'un projet professionnel réaliste n'a pas été envisageable, au même titre que la mobilisation dans l'accompagnement

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

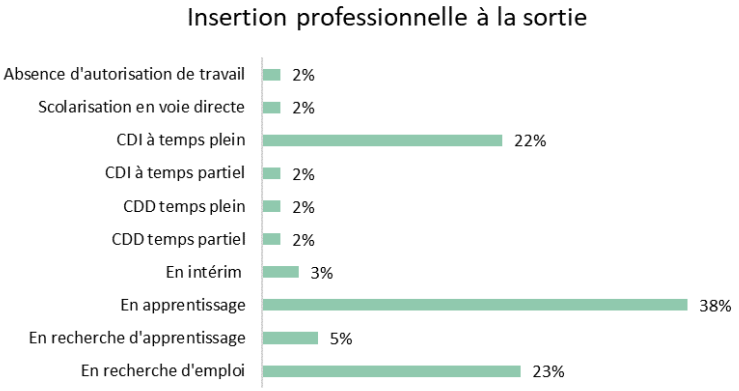


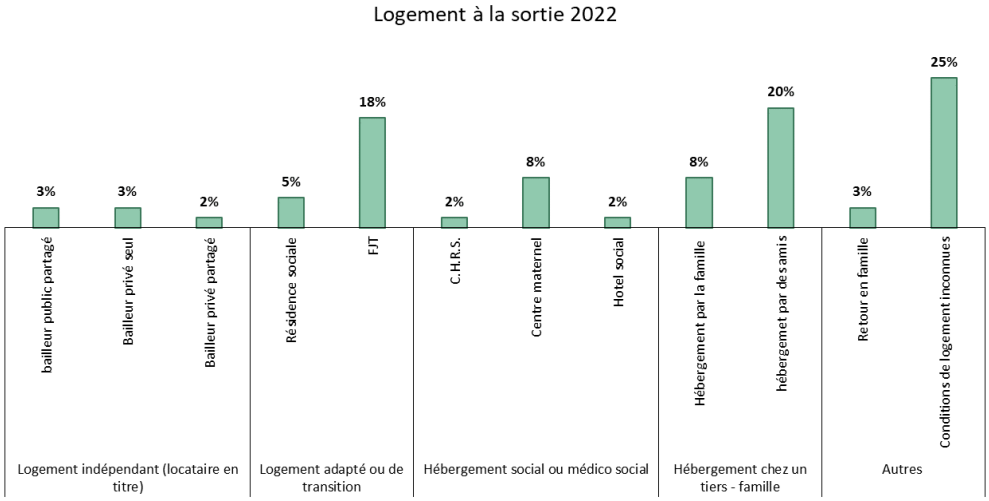
L'insertion professionnelle, en lien avec un temps de prise en charge moyen compris entre 12 à 18 mois, est l'enjeu prioritaire de la prise en charge. Pour la majorité des personnes accueillies, le projet professionnel est déjà défini et entamé avant l'accueil. Néanmoins plusieurs défis sont à rélever et notamment :

- Le maintien dans la formation lorsque des difficultés liées à la santé se manifestent ou des difficultés d'adhésion face au placement - décrochage scolaire précoce
- Le passage d'une scolarité en voie directe à une scolarité en alternance afin que la personne accueillie dispose de ressources propres : 38% (soit 23 jeunes) sortent du dispositif en alternance
- Le premier accès au monde du travail à l'issue ou non d'une formation et souvent face à des métiers sinistrés : 23% (14 jeunes) sont en recherche d'emploi à la sortie

Quant à l'amorce du parcours résidentiel, il est très aléatoire et peu révélateur du travail d'accompagnement réalisé. En effet, bien que 59% des jeunes sortants(42 jeunes) disposent de revenus propres liés au travail (apprentissage / CDD /CDI), seulement 31% ont eu accès à un logement indépendant ou de transition.

45% des personnes sorties en 2022 sont hébergés par des amis voire dans des conditions de logement inconnues. Grâce au lien que nous maintenons avec les personnes accueillies, nous savons que pour une partie d'entre eux, cet hébergement instable à la sortie de Claire Amitié a été temporaire et qu'ils ont pu bénéficié d'un hébergement de transition par la suite. Néanmoins, un délai de prise en charge plus adapté (allant de 15 jours à 2 mois) aurait permis de mettre en lumière la réalité des sorties de l'aide sociale à l'enfance et de Claire Amitié.





08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

L'estime de soi, la première pierre dans la construction et le maintien d'un projet professionnel réaliste

Se lancer dans un nouveau projet professionnel ou chercher un emploi demande motivation et confiance en soi. L'estime de soi est un vecteur de réussite dans l'élaboration du projet professionnel. Dans le cadre des accompagnements menés respectivement au sein des SHSA Ouest et Est, une action collective d'envergure a été menée conjointement par les CIP. 9 participants ont vécu 3 ateliers qui se sont clôturés par une soirée Ciné-débat à l'appui du film : « Ecrire pour exister ». Un questionnaire d'évaluation a été remis à chaque participant à l'issue de la démarche.

Ces ateliers ont permis de développer chez les participants une plus grande sensation de bien-être, une meilleure aisance relationnelle, une certitude en sa capacité à atteindre ses objectifs professionnels et personnels.

La déclaration d'impôt, un incontournable

Ce document administratif est un incontournable tant pour des éléments de régularisation que pour l'amorce du parcours résidentiel. En effet, il est constamment demandé pour toute démarche liée au logement (Logement de transition / coloc ASE etc…) Néanmoins, le profil des personnes accueillies (primo-placement / rattachement au foyer fiscal des parents - Mineur non accompagné) sont tout autant de cas particuliers et complexifie les démarches et l'accompagnement physique sur place est incontournable. Pour palier à ces difficultés des demandes de contact privilégié avec un interlocuteur dédié a été sollicité auprès de cet organisme public. Ce projet est à l'œuvre et se poursuivra en 2023.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Focus sur le savoir habiter = Faire avec

L'enjeu est de taille face à la dégradation rapide des locaux, le manque manifeste d'hygiène dans les espaces personnels et collectifs. Le besoin principal identifié par les professionnels concernant des personnes accueillies consiste en l'acquisition de techniques concrètes / savoir-faire : avec une notion de rituel (planning)

Des interventions régulières dans les logements ont lieu dans les logements avec une approche incontournable = "le faire avec"

Il s'agit de mobiliser les jeunes dans un cadre collectif dans un premier temps. Un ou deux référents logements parmi les professionnels ont été désignés.

Avec l'aide des TESF*, des interventions régulières sont mises en place et réalisées avec les personnes accueillies (aération d'un logement – comment utiliser le produit pour le sol – lire une étiquette - le rangement d'une armoire - les produits pour entretien de son espace et le linge etc...).

Bien que le travail pluridisciplinaire soit important, certains jeunes éprouvent de grandes difficultés et ont besoin d'un accompagnement de proximité régulièrement (1 à 2 fois par semaine sur ce seul sujet). Nous constatons que sur les actuellement accueillies, 37 jeunes sont repérés en grande difficulté dans le domaine du savoir habiter et des éléments d'hygiène de base (corporelle / personnelle / alimentaire). 29 éprouvent le besoin d'un suivi individuel centré majoritairement sur le rythme de la vie – le besoin d'un accompagnement renforcé aux actes de la vie quotidienne (course / équilibre alimentaire / budget quotidien / sommeil). 8 éprouvent le besoin d'un soutien plutôt ponctuel et collectif notamment sur l'entretien d'un logement / organisation vie quotidienne etc.. En complément de nos ressources en interne (référent de parcours et TESF), la possibilité de l'intervention d'un ou d'une TISF serait un soutien précieux. C'est le projet qui est soutenu par REAJI dans le cadre du plan Taquet.

*TESF : Technicienne en Economie Sociale et Familiale

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

La recherche de l'adhésion au soin au cœur de l'intervention du psychologue

Profils de personnes accueillies de plus en plus abimés, dimension majeure du trauma, telles sont les situations de plus en plus complexes auxquelles est confronté le SHSA. Dans ce contexte, l'établissement a recruté en septembre 2021 un psychologue à temps plein. Le retour d'expérience de cette première année de fonctionnement converge vers un mot : l'ADHESION. Lorsqu'un jeune pousse la porte de REAJI et entre au SHSA de Claire Amitié, la mission centrale est axée vers l'insertion professionnelle – l'insertion vers le logement. Néanmoins, sa santé morale, psychique et physique est incontournable pour co-construire un projet réaliste dont il sera l'acteur principal. Quelles conditions sont alors à réunir et comment parvenir à susciter l'adhésion au soin des personnes accueillies ?

1. Créer Le lien de confiance avec une

- Approche : se connaître et se présenter. Il s'agit de démystifier le rôle du psychologue : « je suis là, si tu en as besoin »
- Accroche : se saisir de moments informels – créer des occasions pour se rencontrer : au cours d'une activité, d'un séjour, en attendant son rendez-vous avec le référent de parcours, en proposant un café, en allant chercher son Allocation Mensuelle d'Autonomie.

2. Réagir par des interventions immédiates – ponctuelles pour :

- Lutter contre la rupture de suivi. Des personnes accueillies bénéficiaient à leur arrivée au sein de Claire Amitié d'un suivi thérapeutique : auprès de professionnels internes à la précédente structure, auprès de CMPP, de professionnels extérieurs. Les personnes accueillies évoquent rarement, difficilement dans les premiers temps de prise en charge ce suivi personnel dont elles bénéficient. S'enclenche une course contre la montre pour maintenir cette adhésion au soin.
- Être accompagné rapidement après un passage à l'acte. Cela a été le cas auprès de personnes accueillies ayant subi un traumatisme au cours de leur prise en charge

3**. Passer de la prévention à l'adhésion au soin : des ateliers et des professionnels tiers**

- Libérer la parole :

«10 personnes accueillies ont participé à l'atelier radio en 2022. La consigne était la suivante : ''Parlez-moi de musiques et d'artistes qui ont compté pour vous''. Un micro aidait à la mise en scène. « Une majorité de rap était convoquée pour parler de tranches de vie et du quotidien (Nahir – Le Bus), mais aussi parfois les musiques du pays. Certains jeunes m'ont ainsi livré une belle traduction de « Papa » de Salif KEITA ou un historique détaillé de la Rumba. Il était aussi possible, grâce au micro, de chanter pour ceux qui le souhaitaient. Un jeune a exécuté une interprétation d'« Au bout de mes rêves » de Booba renversante. "De ma place de psychologue au sein de Claire Amitié, réaliser cet atelier avec les jeunes m'a permis de recevoir leurs témoignages et donner une place à leur parole. »

- Mettre à disposition un carnet d'adresses de professionnels de soin adaptés à chaque situation et permettre un suivi à l'extérieur au-delà des murs et de la prise en charge à Claire Amitié

Ainsi 56 personnes accueillies (sur 151 présentes en 2022) ont été rencontrées au moins une fois en 2022 par le psychologue.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Secteur Ouest

L'année 2022 a été ponctuée par des changements d'équipe créant ainsi une zone d'inconfort sur le service mais qui s'est très vite traduit par une volonté commune de s'imprégner du projet du SHSA et de co-construire ensemble un socle solide.

Les problématiques lourdes et complexes des jeunes sont venus déstabilisés le quotidien et des agencements ont vu le jour au fils des mois.

Le contexte institutionnel dans lequel évolue le Service d'Hébergement en Semi-Autonomie de Claire Amitié, nous invite donc à réadapter nos pratiques et nos accompagnements en faveur des personnes accueillies pour répondre à des projets d'insertion socio-professionnelle de qualité. De ce fait, il nous semble pertinent pour l'année 2023 :

- De proposer des temps réflexifs et d'élaborations aux professionnels pour être au plus près des besoins des jeunes et s'inscrire dans la dynamique institutionnel (projet autour des sorties des jeunes, sur les sanctions, etc.).
- De développer le partenariat avec les agents du secteur immobilier (privé ou public).
- De stabiliser les équipes afin que chaque professionnel puisse s'inscrire à long terme dans le projet associatif de Claire Amitié.

Marina Pondi, Cheffe de service

Secteur Est

Pour cette année 2023, le projet associatif de Claire Amitié met en perspective la volonté d'accompagner et former les personnes en situation de précarité dans un espace sécurisé qui permet de se réaliser au sein de la société.

Dans ma fonction de cadre, je souhaiterais être en concordance avec ces objectifs et y répondre en mettant en places des actions visant à améliorer l'accueil et le suivi des personnes.

Nous accompagnons un public jeune entre 16 et 21 ans avec lequel nous essayons de développer leurs capacités à s'insérer au sein de la société afin de pouvoir se projeter dans la vie d'adulte.

En cette nouvelle année 2023, je souhaiterai que les personnes accompagnées puissent identifier le rôle de chef de service comme personne ressource en cas de difficultés majeures tout en étant en lien avec les référents de parcours. La communication entre le chef de service et les jeunes sera une ligne directrice dans les actions visant à renforcer la compréhension de la vie en semi-autonomie.

Organisation et pilotage du service en mettant en places des actions basées sur l'approfondissement des domaines de compétences liés à l''accompagnement éducatif : Ouvrir sur des champs de travail pluridisciplinaires en multipliant les actions avec les partenaires externes ciblés selon les besoins du terrain.

Grace Esperandieu, Cheffe de service

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Service d'accompagnement à la vie sociale (S.A.V.S)
Jeunes Majeurs Troyes

CARTE DE VISITE

Service Jeunes Majeurs Aube
Logements Diffus dans
l'agglomération Troyenne

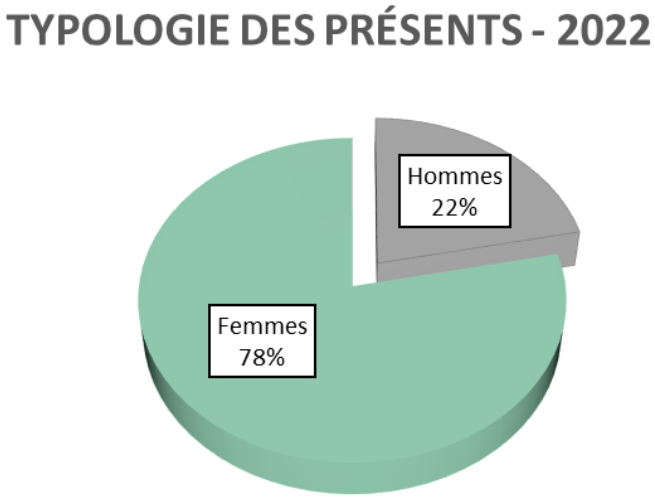
- Capacité d'accueil : 17 places
- Public accueilli : Jeune 18/21 ans pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance
- Mode d'hébergement : Diffus (baux glissants, baux directs)

- Nombre de journées réalisées : 4 730
- Taux d'occupation : 76,39 %
- Nombre de personnes présentes : 24
- Nombre d'admissions : 11
- Nombre d'adultes sortis : 14
- Durée moyenne de séjour : 573 jours

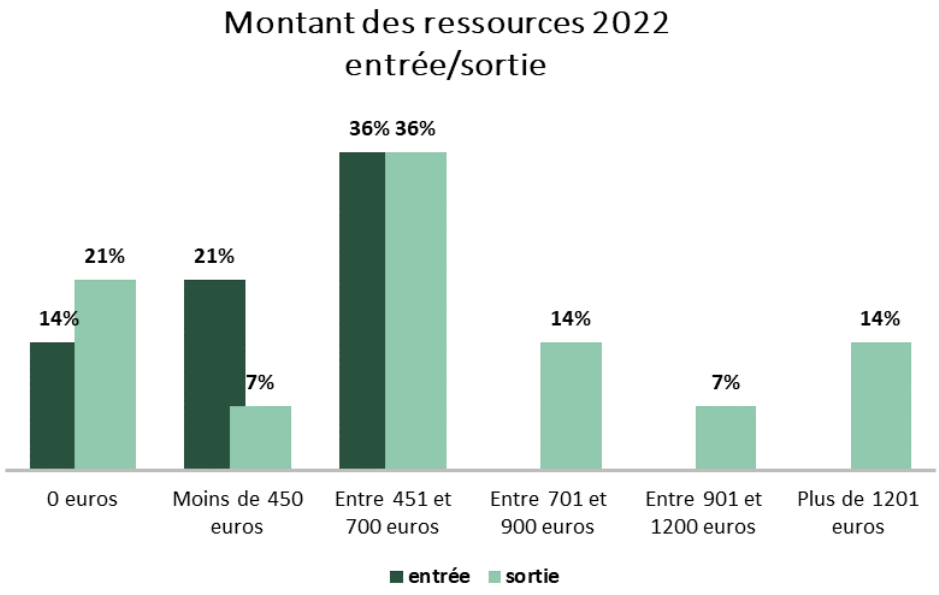
- Taux de rotation : 1,41

- Financeur : Conseil Départemental Aube
- Financement - DGF
- Service Orienteur : Aide Sociale à l'Enfance

Chiffres clés



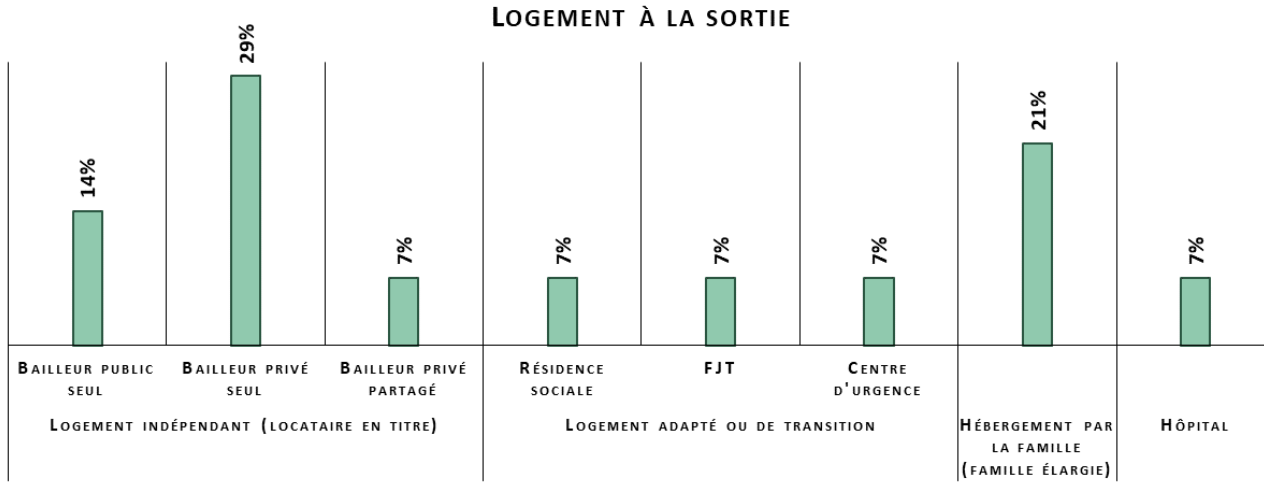
Le nombre de personnes accueillies est cette année le plus bas depuis la création du service. Concernant la typologie des personnes accueillies, nous constatons que les ¾ des personnes sont des jeunes femmes.



L'accompagnement des jeunes par notre service mais aussi avec l'aide des partenaires extérieurs travaillant sur d'autres dispositifs (CEJ, missions locale, …) permet une prise en charge globale et coordonnée afin de faire aboutir cet accompagnement vers un accès à l'emploi et donc à des ressources stables. Cet accompagnement nécessite de la disponibilité des professionnels pour accompagner les jeunes sur ces dispositifs mais aussi de prendre du temps pour que les jeunes se saisissent de cet apport. Cela permet donc aux jeunes accueillis de confronter leur éventuel projet professionnel avec les réalités des professions afin de poursuivre ce choix ou de le modifier.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

La durée moyenne de séjour sur ce service est de 19 mois. Cependant les personnes sorties vers du logement indépendant ou de transition sont aussi les personnes dont la durée de séjour a été de 6 mois au plus court mais souvent plus de 18 mois. Sur 14 jeunes sortis en 2022, 51% partent en logement indépendant et 21% en logement de transition.
Cela montre l'efficacité du service et de l'accompagnement proposé.



Une année de renouvellement et d'adaptation

L'équipe du service jeunes majeurs Troyes a été entièrement renouvelée en 2022 et s'est installée dans ses nouveaux locaux administratifs, partagés avec les services des CHRS/CHU diffus, avec une chef de service dédiée.

Les actions ont néanmoins pu se poursuivre permettant un accompagnement quotidien des jeunes, des actions collectives et des moments plus festifs. Les jeunes ont dû néanmoins changer de référents de parcours en cours de prise en charge, ce qui n'est ni souhaitable, ni confortable pour la dynamique d'insertion. Mais les professionnels ont fait preuve de beaucoup de solidarité pour prendre les relais nécessaires lorsqu'un poste était vacant ou un collègue absent. Les moments de fête (stoppés depuis le début de la crise sanitaire) ont été organisés et appréciés par tous.

Des ateliers et activités collectives en 2022

Dans le domaine du budget animé par la conseillère en économie sociale et familiale, constatant chez les jeunes des découverts bancaires fréquents.

Dans le domaine de la santé en partenariat avec la CPAM sur les thèmes suivants : santé sexuelle et contraception – prévention des addictions

Dans le domaine de la socialisation citoyenne animé par la monitrice éducatrice, pour une sensibilisation au tri sélectif

Dans le domaine de la vie quotidienne animé par la monitrice éducatrice, pour parvenir à faire des économies sur l'achat des produits ménagers

Dans le domaine des loisirs, du « prendre soin de soi » par une sortie au lac mais aussi un partenariat avec un salon de coiffure offrant une séance de coiffure et de pose de vernis à certaines jeunes femmes.

08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Des projets pour 2023 ?

Réalisation d'un répertoire avec adresses et numéros utiles, connaissance des dispositifs troyens existants, un livret à co-construire avec les jeunes

Poursuite des actions d'aide éducative budgétaire avec des supports ludiques et pédagogiques

Sensibilisation à l'équilibre alimentaire, aux achats raisonnés notamment en fonction des saisons, aux prix de revient d'un repas, aux normes d'hygiène

Accompagnement à la recherche efficace d'un logement en fonction des besoins, du budget disponible

Intervention de la CPAM sur le système de santé en France

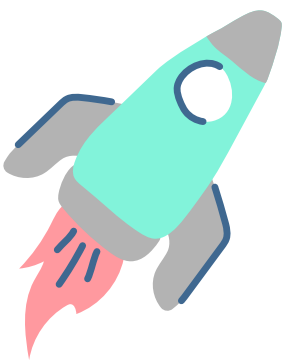
Un projet présenté au département de l'Aube

L'ouverture du service jeunes majeurs à titre expérimental en 2015 puis pérennisé en 2018 nous permet aujourd'hui de poser les constats suivants :

Les jeunes de moins en moins autonomes sont orientés vers le service. Ils cumulent des problématiques complexes voire en inadéquation avec le projet initial. Attentif aux besoins des personnes, soucieux d'offrir une réponse adaptée, volontaire pour expérimenter des solutions innovantes, Claire Amitié France a impulsé un hébergement temporaire sur le CHRS avec les personnes prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance en proposant un accompagnement adapté et ancré dans un contexte de réalité. L'expérimentation réalisée avec l'aval des autorités administratives s'est avérée fructueuse et a pu mettre en exergue :

- Le besoin de certains jeunes de vivre une expérience préalable d'autonomie maîtrisée entre la prise en charge ASE classique (MECS / famille d'accueil) et l'hébergement en autonomie en logement dans le service
- L'offre de Claire Amitié inadaptée pour ceux qui ne sont pas tout à fait prêts pour un hébergement autonome avec accompagnement et pour ceux qui ont un profil complexe (handicap – difficultés psychologiques plus lourdes)
- Le besoin d'expérimenter pour certains l'autonomie dès l'âge de 16 ans

L'association a donc présenté un projet qui a pour l'instant recueilli l'intérêt du département et de son service de protection de l'enfance, pour ouvrir 28 places supplémentaires (extension de l'établissement de 17 places existantes). Ainsi l'offre de service pourrait aller d'un accueil collectif (système d'internat avec alimentation), jusqu'au bail autonome avec toutes les étapes intermédiaires possibles et modulables : semi-autonomie, foyer de jeunes travailleurs, bail glissant. Le département effectue d'abord un état des lieux des structures existantes, un recensement des besoins actuels ou émergeants pour pouvoir présenter à l'ensemble des acteurs du secteur les éventuels besoins nouveaux à couvrir. Si cela correspond aux capacités et à l'expertise de Claire Amitié et à ses moyens en termes de développement, nous saurons présenter notre projet et réaffirmer notre volonté de répondre, avec d'autres aux besoins des mineurs et jeunes majeurs du département.



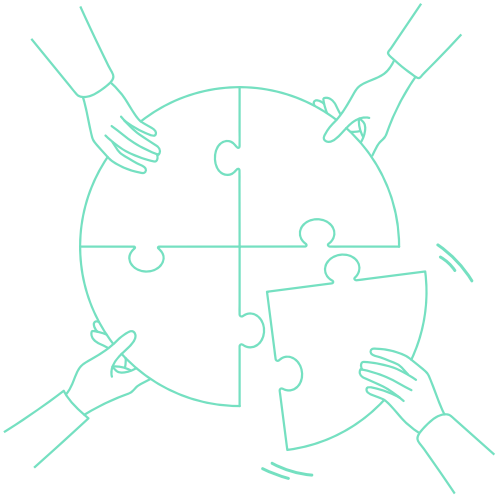
08 Bilan de nos actions et réalisations sur le terrain

Le début d'année a démarré sur « les chapeaux de roues » et a été ponctué par des temps forts comme l'ouverture de nouveaux bureaux, la refonte des services dû à des mouvements de personnel, la volonté d'une réorganisation de fonctionnement interne des services extérieurs, la mise en place du dossier unique informatisé, la présence accrue de l'association sur les différentes instances et groupes de travail ...

Malgré un rythme soutenu, il était toutefois primordial d'assurer une stabilité dans l'équipe, permettant à chacune de trouver et prendre leur place. A cela s'est ajouté un travail de réflexion sur le sens commun de nos interventions. La remise en place de l'analyse des pratiques pour l'ensemble des professionnels a été quant à elle, un levier supplémentaire dans la réflexion des pratiques de chacun/e.

Cette nouvelle équipe est force de proposition et volontaire, elle tend à répondre au plus près des besoins du public. Toutefois, elle se heurte à la limite de ses actions notamment auprès des jeunes qui semblent de plus en plus abimé.es, en souffrance psychique et/ou ayant des problèmes d'addictions.
Ce constat a été relativement visible cette année, une attention particulière devra être faite en ce sens afin de trouver des solutions plus adaptées auprès de professionnels spécialisés.

Céline Carelli, Cheffe de service



09 Quelques témoignages

Ils nous parlent de leur parcours à Claire Amitié France

J'ai toujours trouvé que la vie était injuste.
Parce qu'il y en a qui naissent plus près du soleil que d'autres,
Parce qu'il y en a qui n'ont qu'un pas à faire avant de rencontrer la lumière,
Parce qu'il y en a qui ont un destin évident, dans lequel leur rôle sera de briller et d'inspirer, d'être aimé et d'exceller.
Je me suis souvent demandé comment faire partie de ces personnes qui sont dans la course, qui ont leur chance et que l'on ne laisse pas de côté.
Je me suis demandé comment devenir, comment être, comment atteindre plus.
Je me suis dit « Pourquoi pas moi ? » et « pourquoi moi » à tellement de reprises.
c'est presque aussi difficile à avouer que c'en est difficile à vivre.
Mais mon corps s'est parfois trouvé dans un lieu alors que mon cœur était ailleurs.
Et mon cœur a déjà fait acte de présence à un endroit sans que ce soit aussi le cas pour mon corps.
Et puis, j'ai rencontré d'autres personnes aux parcours aussi atypiques que la personnalité,
J'ai trouvé cet endroit qui fait désormais partie de ceux qui ont beaucoup compté,
Un endroit où je suis écoutée, prise en compte, accompagnée.
Un endroit imprévu dans lequel je n'aurais jamais cru poser les pieds.
Mais c'est bien là le résumé de ma vie, avoir à faire face et constamment devoir improviser.

Et ça m'a toujours fait peur, de me dire que je n'ai pas un chemin tout tracé et qu'il allait falloir que j'apprenne à prendre confiance pour me construire un nouvel avenir.
Ça m'a toujours fait peur de me dire qu'il y aura tout un tas d'obstacles que je devrais enjamber,
tout un tas de montagnes à escalader,
Ça m'a toujours fait peur… Jusqu'à aujourd'hui,

Parce que s'il y a bien une chose que j'ai appris à Claire Amitié c'est que si tous les chemins mènent à Rome, alors pourquoi toutes les routes ne mèneraient-elles pas au bonheur ? N. accueillie au CHRS de Paris

« Quand je suis arrivé, j'ai été touché parce qu'il y avait une affiche avec mon nom sur la porte de ma chambre pour me dire bienvenu et en plus elle était propre !... les autres jeunes savaient aussi que j'allais arriver et ils m'ont aidé à porter mes bagages, c'était gentil. Mon passage à Claire Amitié m'a fait grandir. Ca aide pour savoir gérer tout seul mes affaires …. quand je suis arrivé mes papiers c'était le chantier j'en avais de partout maintenant tout est rangé et je sais gérer tout seul. J'ai beaucoup apprécié inviter les éducateurs manger à l'appartement et j'aurai souhaité qu'on fasse plus de repas au sein du logement.» J. accueilli au SHSA

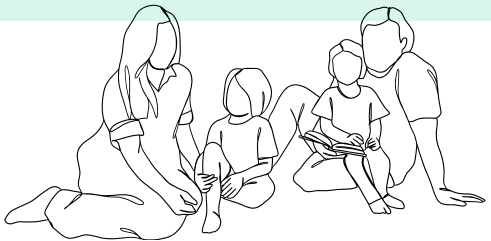
09 Quelques témoignages

« Votre association mérite bien son nom et son logo ! Et nous sommes satisfaits de l'aide que nous recevons. Vous êtes intervenus quand nous en avions besoin en temps record. Nous souhaitons que la mission que vous avez pu entreprendre il y a maintenant longtemps puisse continuer autant que possible, avec encore plus de succès dans l'entreprise d'humanité que vous gérez. »
« Claire Amitié était l'endroit par excellence où il fallait que nous soyons orientés. Nous étions pratiquement à la rue. Je vous réitère ma gratitude. Il y a eu parfois des tensions, en raison notamment du temps trop long que j'ai pu passer au foyer, des moments où je me sentais oppressée. Mais vous avez été là lorsque j'allais mal. Vous n'avez cessé de m'encourager, de trouver les mots justes pour que je puisse tenir. J'ai découvert chez vous deux vertus que j'ignorais, la patience et la persévérance. Merci à l'association Claire Amitié et merci à la république Française. » Des personnes accueillies au CHU 10 Diffus

A mon arrivée au centre maternel je ne me sentais pas bien. Mais au début on est un peu toutes mal ! Mais je me suis sentie très bien accueillie et progressivement j'ai compris que j'étais bien ici. J'ai pu réaliser beaucoup de démarches pour améliorer ma situation et être aidée pour mon fils. Je sais que je ne serais jamais arrivée là où j'en suis sans vous ! Merci ! Une personne accueillie au Centre Maternel

Ma prise en charge avec Claire Amitié a pris fin le 27 février. J'ai été une des premières à être accueillie, le 27 juin 2019. J'avais de nombreux défis à relever. Dans le cadre de mon accompagnement, j'avais plus besoin d'être soutenue psychologiquement, moralement. J'avais bien sur un projet professionnel. Les éducatrices ont su s'adapter à mes besoins, elles ont pu m'accompagner à chaque étape et m'aider à mettre en œuvre mon projet. Aujourd'hui je travaille et j'ai pu rechercher un logement et le trouver. Merci à vous qui avez été là, qui avez su m'encourager lorsque ce n'était pas facile. Une personne accueillie aux Logements Relais

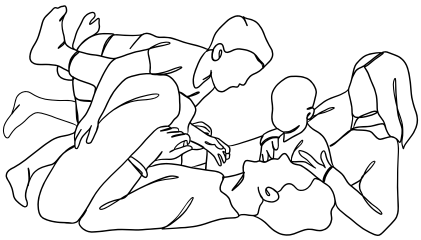
J'ai bénéficié de l'accompagnement d'une référente de Claire Amitié. Elle était à l'écoute, ponctuelle, elle avait toujours le sourire et savait apporter son aide à n'importe quelles occasions. Claire Amitié sera une belle association tant que la détermination et la volonté de ses membres seront présentes. Je suis fière d'être passée par Claire Amitié, merci ! »
« J'ai été hébergée par Claire Amitié, durant deux ans. J'ai été aidée dans beaucoup de démarches mais c'est surtout mentalement que j'ai été soutenue. Je me suis sentie en sécurité, assurée qu'il y avait quelqu'un derrière moi, que je n'étais pas seule. Raconter ses problèmes à des personnes qui écoutent, c'est une chance. Merci à tous. » Une jeune accueillie au CHRS Aube Diffus



09 Quelques témoignages

Je suis arrivée à Claire Amitié en mars 2021. Au début j'avais peur, je ne savais pas avec qui j'allais m'entendre. Mais petit à petit, avec les autres filles, avec les éducs, j'ai réussi à m'intégrer. J'avais quand même beaucoup de mal à m'ouvrir, étant de base une personne timide. Avec le temps j'ai réussi à me trouver de plus en plus à l'aise. Il fallait que je m'adapte au règlement. J'en ai compris le sens au fur et à mesure. J'ai appris à m'ouvrir, à demander de l'aide en cas de besoin, à transformer mes pensées en paroles, à cohabiter avec d'autres personnes en dehors de ma famille.
J'ai aujourd'hui une vision plus large du monde, en écoutant l'histoire des autres filles, leur vécu, j'ai compris que l'on peut tout surmonter si nous ne baissons pas les bras.
Le foyer c'était finalement un endroit pour moi, un lieu ou malgré nos différences nos personnalités, on pouvait à tout moment oublier les temps difficiles et passer des bons moments ensemble. Oui il y a eu des moments moins positifs, mais j'ai essayé de surmonter cela avec le sourire et avec l'aide des personnes qui m'entouraient.
J'ai passé de très bons moments avec les membres de l'équipe, essayant certaines fois de me mettre à leur place pour comprendre que si ce n'était pas facile pour nous, c'était loin d'être facile aussi pour eux.
C'est lorsque je suis passée par un appartement que j'ai davantage pu comprendre le sens du règlement du foyer, et notamment pourquoi on nous responsabilisait sur la gestion de la vie quotidienne.
Je ne regrette pas d'être passée par Claire Amitié, j'y ai beaucoup appris sur moi-même, sur la façon de voir les choses autrement, de savoir m'ouvrir aux autres, d'avancer, de parvenir à prendre aujourd'hui ma vie en main. Merci aux éducs d'avoir su m'aider dans les moments difficiles, de ne jamais nous laisser tomber, merci aux autres filles avec qui j'ai créé des liens solides et avec qui je reste en relation aujourd'hui, au point de les considérer comme mes sœurs. Avec elles, je me sens moins seule. A.au CHRS Aube Collectif

A la suite d'un accueil, une résidente ayant eu un parcours compliqué a pu exprimer cette phrase « j'ai enfin pu dormir ». Elle explique qu'elle s'est sentie en sécurité et que l'accueil que nous lui avons réservé l'avait particulièrement touchée. En effet nous accordons une importance à l'accueil et nous mettons pour chaque arrivée une affiche personnalisée souhaitant la bienvenue. Nous veillons également à ce que la personne bénéficie du matériel nécessaire. (Jeune accueilli au CHU Val de Marne)



10 Conclusion de la Directrice Générale

Lorsque vient l'heure de rédiger un rapport d'activité, c'est le moment de fermer une page, celle d'une année qui s'est écoulée, avec son lot de réussites, d'inquiétudes, de projets réussis, d'autres moins aboutis, de fiertés….

Qu'est ce qui est premier dans tout cela, qu'est ce qui vient avant toute chose ? La volonté, l'engagement, les convictions.

La volonté de bien faire, de répondre favorablement aux appels et aux besoins, d'apporter sa part, d'améliorer….

L'engagement des acteurs de Claire Amitié France, bénévoles et administrateurs, salariés, bénéficiaires, pour faire avancer l'œuvre de l'association, et faire poindre des réussites dans la vie de ceux qui accompagnent et ceux qui sont accompagnés…

Les convictions, et il en faut pour croire que c'est possible, déranger le sommeil de la fatalité, faire bouger les lignes, communiquer sur nos réussites, se battre pour obtenir un résultat pour un jeune, une famille, un salarié, un établissement ou un service, et donc pour l'association.

Et qu'est ce qui a manqué ? Le temps informel ! Nous disposons d'outils, de lieux, d'organisations, de procédures, mais qu'en est il du temps gratuit pour l'autre, la personne accueillie, le collègue, le partenaire, impliquant d'avoir le temps, de ne pas donner le sentiment à l'autre que nous sommes débordés, chargés, fatigués, lassés parfois, inquiets, stressés et insuffisamment disponibles.

Qu'est ce qui pourrait être informel et cependant essentiel dans la relation éducative, dans le management, dans la direction d'une association ?

- Une balade improvisée avec une maman et son enfant
- Une journée à la mer avec un groupe
- Un repas partagé avec une équipe
- Une visite d'un établissement avec des administrateurs
- Un Noël du personnel
- Une écoute attentive de la vie quotidienne d'une maison, même si nous ne sommes plus sur le terrain
- Un moment où nous sommes peut-être dépossédés de notre statut, de notre fonction et de notre expertise, mais où nous sommes là en toute simplicité pour laisser jaillir l'incertitude, l'imprévisible et goûter à la gratuité de la relation, avec les effets que cela peut produire

Une page se ferme, celle de 2022, une autre est maintenant ouverte depuis plusieurs mois, celle de 2023. Elle nous réserve encore son lot de surprises, mais je souhaite pour chacun qu'elle soit l'occasion de réaffirmer les valeurs qui président à toutes les formes d'engagement.

Dans le contexte de crise des métiers de l'humain (santé, éducation, solidarité), les organisations qui parviennent à préserver leurs valeurs fondatrices seront sans doute celles qui s'en sortiront le mieux, attirant nous l'espérons des professionnels à la recherche d'un travail qui fait sens, sans une trop grande dégradation des conditions d'accueil et d'accompagnement des personnes accueillies au sein des structures, malgré la réduction des moyens et la faiblesse des niveaux de rémunération.

Nos métiers sont précieux, nous nous devons d'y croire et d'en témoigner ! Métiers de l'humain, métiers de l'éducation, regroupant des savoirs être et des savoir-faire indispensables pour aider chaque bénéficiaire, à la trajectoire de vie impactée par des événements de nature traumatique, à advenir en tant que personne, sujet d'elle-même, capable d'autonomie et d'autodétermination.

Isabelle Godet

Claire Amitié France
59 rue de l'Ourcq 75019 Paris
Tél : 01.53.26.46.83
secretariat.general@claireamitie.org
www.claireamitie.org